



Ayuntamiento de  
**Pamplona**  
Iruñeko Udala

---

CARTA DE SERVICIOS  
**UNIDAD DE ZONOSIS**

---

Aprobación inicial-2013  
Aprobación de la última revisión-2014

## ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2	MISIÓN Y COMPETENCIAS.....	4
2.1	MISIÓN.....	4
2.2	COMPETENCIAS.....	4
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO. ....	5
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	6
5	RELACIÓN NORMATIVA .....	6
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	7
7	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	7
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	7
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	8
10	UNIDAD RESPONSABLE .....	9



## 1 IDENTIFICACIÓN

---

### 1.1 ÁREA

Área de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente

- Dirección de Medio Ambiente
  - Servicio de Inspección Alimentaria y Zoonosis
  - Unidad de Zoonosis

### 1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

**Recogida y atención de animales sueltos, abandonados o extraviados, y actuaciones derivadas:**

- Recogida del animal y aplicación de tratamientos preventivos y terapéuticos necesarios.
- Comprobación de la identificación con microchip u otros métodos y de su estado vacunal contra la rabia (perros)
- Localización de la persona propietaria y aviso del hallazgo del animal. Devolución a su propietario/a previa vacunación y/o identificación (perros), en caso necesario.
- Propuesta de incoación de expediente sancionador por abandono de animal en caso de no recogerlo del Centro de Atención a Animales en los plazos señalados, si procede.

**Adopción de animales:**

- Evaluación de la aptitud de los animales para su adopción.
- Reconocimiento veterinario previo a su adopción.
- Esterilización de los animales en los casos que así lo valore el personal veterinario.

**Intervención por notificación o denuncias motivadas por animales mordedores:**

- Observación sanitaria de los mismos.
- Evaluación de la potencial peligrosidad y adopción de las medidas previstas en la normativa vigente.

**Vacunación antirrábica e identificación canina:**

- Ejecución de la campaña anual de identificación y vacunación antirrábica de perros.
- Servicio continuado de identificación y vacunación antirrábica.

**Vigilancia del cumplimiento de las pautas de convivencia entre personas y animales.**

- Intervención ante consultas, quejas y denuncias por molestias causadas por animales.
- Incoación de expedientes administrativos por incumplimiento de la normativa sobre tenencia de animales.

**Tramitación de licencias para la tenencia de animales potencialmente peligrosos (APP) y gestión del registro municipal de animales potencialmente peligrosos.**

- Información a la población sobre los requisitos a cumplir.

- Tramitación de expedientes de solicitud de licencias APP.
- Gestión del fichero de licencias APP de Pamplona.
- Gestión del registro de perros PP

Mantenimiento de las instalaciones del Centro de Atención a Animales (CAA) en condiciones idóneas de orden y limpieza.

Atención y mantenimiento del minizoo de la Taconera

Actividades de divulgación e información y atención a consultas, denuncias y solicitudes de materias relacionadas con los animales

- Acciones formativas mediante charlas y visitas guiadas al Centro de Atención a Animales.
- Información sobre tenencia de animales potencialmente peligrosos.
- Fomento de la adopción de animales.
- Atención telefónica y presencial.

La prestación de determinados servicios está tarifada según tasas y precios municipales aprobados anualmente y publicados en el Boletín Oficial de Navarra, conforme a la normativa de Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos del Ayuntamiento de Pamplona.

## 2 MISIÓN Y COMPETENCIAS

### 2.1 MISIÓN

La misión de la Dirección de Medio Ambiente es conseguir la mejora continua de las condiciones higiénico sanitarias y medioambientales de la ciudad, a través de acciones:

- de información, sensibilización y educación en los aspectos de medioambiente y salud
- preventivas, de control a través de las inspecciones de oficio y los análisis correspondientes en el ámbito de medio ambiente y salud
- correctivas, derivadas de las quejas y denuncias, a través de requerimientos y medidas sancionadoras.

### 2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente - Dirección de Medio Ambiente son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

### 3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Recogida y atención de perros sueltos, abandonados o extraviados, y actuaciones derivadas	<p>Avisar al propietario/a del perro en un plazo máximo de 24 horas hábiles, contadas desde la confirmación de la identidad del propietario/a y valoradas las circunstancias del caso</p> <p>Comprobar y registrar diariamente por parte del veterinario/a el estado de todos los animales ingresados, y sus condiciones de alojamiento y manutención</p>	<p>% mensual de avisos de hallazgo del animal realizados en plazo sobre el total de animales encontrados que cumplen las condiciones reseñadas</p> <p>% mensual de registros de verificación realizados diariamente sobre el total de animales ingresados en el CAA</p>
Adopción de animales	<p>Valorar el estado sanitario de todos los animales para adopción en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde el ingreso en el CAA</p> <p>Proporcionar por parte del personal de la Unidad de Zoonosis una atención personalizada al usuario/a, así como un trato amable y cortés, mostrando interés en solucionar los problemas expresados por los/as usuarios/as, logrando una media en las encuestas de satisfacción igual o superior a 3 (en una escala de 0 a 5)</p>	<p>% mensual de animales para adopción evaluados en 24 horas hábiles sobre el total de animales ingresados en el CAA</p> <p>Valoración media, con una puntuación igual o superior a 3, sobre un baremo que va de 0 a 5, otorgada en la encuesta de satisfacción de usuarios/as a la atención y trato recibido</p>
Intervención por notificaciones o denuncias motivadas por animales mordedores	Atender todos los casos de mordedura de animal a persona siempre que se disponga de información oficial (atestado de Policía Municipal o parte médico)	Nº de casos atendidos anualmente
Vigilancia y control de enfermedades transmisibles por animales	Llevar a cabo la campaña anual y el servicio continuado de identificación y vacunación antirrábica de perros	<p>Nº de chips implantados anualmente</p> <p>Nº de vacunas suministradas anualmente</p>
Tramitación de licencias para la tenencia de animales potencialmente peligrosos (APP) y gestión del registro municipal de animales potencialmente peligrosos	Emitir los informes técnicos de las licencias APP en un plazo máximo de 15 días desde que el Servicio dispone de toda la documentación	% trimestral de informes técnicos emitidos en plazo sobre el total de licencias solicitadas

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Las instalaciones del Centro de Atención a Animales (CAA) se mantendrán en idóneas condiciones de orden y limpieza	Garantizar las adecuadas condiciones higiénico-sanitarias para los animales albergados en el CAA, a través de controles diarios, logrando una media en las encuestas de satisfacción de usuarios/as igual o superior a 3 (en una escala de 0 a 5)	% mensual de controles efectuados con resultado correcto sobre el total de controles  Valoración media otorgada en la encuesta de satisfacción de usuarios/as al orden y limpieza de las instalaciones del CAA

#### 4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección de Medio Ambiente es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores. Una reunión / semestre.
- Auditoria Anual, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

#### 5 RELACIÓN NORMATIVA

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y Normativa específica aplicable a cada caso concreto.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud.
- Ley Foral 7/1994, de protección de los animales.
- 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 Foral 370/1992, de 9 de noviembre, por el que se regula la identificación de los perros en la Comunidad Foral de Navarra.
- Orden Foral de 19 de septiembre de 1994, del consejero de Salud, por la que se regula la vacunación antirrábica y se desarrolla el Decreto Foral 370/1992.
- Ley 50/1999, de 23 de diciembre, de Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos.
- Real Decreto 287/2002, de 22 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 50/1999.

- Ordenanza de Sanidad nº1, de las disposiciones generales, del régimen jurídico y del procedimiento administrativo sancionador.
- Ordenanza de Sanidad nº 13, sobre tenencia de animales en la ciudad.
- Orden Foral 104/2013, de 12 de abril, del Consejero de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, por la que se regula la autorización, calificación, registro y control zoonosanitario de los núcleos zoológicos de Navarra (BON nº 92, 16 mayo 2013).

### 6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

### 7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web [www.pamplona.es](http://www.pamplona.es) que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web [www.pamplona.es](http://www.pamplona.es) o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

### 8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a> )
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	<a href="#">Buzón de Sugerencias</a> y <a href="#">Registro Electrónico</a> ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a>

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 30 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

### 9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Servicio de Inspección Alimentaria y Zoonosis		
<b>Dirección</b>	C/ San Saturnino nº 2, 1ª planta, 31001 – Pamplona	
<b>Horario</b>	Presencial	De lunes a viernes de 08:30 h. a 14:30 h.
	Telefónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
<b>Contacto</b>	Teléfono de Oficinas	☎ 948-420430
	Fax de Oficinas	☎ 948-420404
	Página web	🌐 <a href="http://www.pamplona.es">http://www.pamplona.es</a>

Centro de Atención a Animales		
<b>Dirección</b>	Carretera de la Universidad, s/n (junto al puente de la variante Oeste).	
<b>Horario</b>	Presencial	De lunes a sábados, de 12:30 a 13:30 h
	Telefónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
<b>Contacto</b>	Teléfono de Oficinas	☎ 948 420996
	Fax de Oficinas	☎ 948 420997
	Correo electrónico	✉ <a href="mailto:zoonosis@pamplona.es">zoonosis@pamplona.es</a>
	Página web	🌐 <a href="http://www.pamplona.es">http://www.pamplona.es</a>





**10 UNIDAD RESPONSABLE**

---

**Dirección de Medio Ambiente**

C/ San Saturnino nº 2, 1ª Planta, 31001 – Pamplona

☎ 948-420400, 📠 948-420404

🌐 <http://www.pamplona.es>