

Prevención y Control de Plagas

500.468pozos de
alcantarillado
municipal
revisados**13.192**Actuaciones
adicionales de
prevención y control
de plagas**4.516**Actuaciones en edificios e
instalaciones de
titularidad municipal**7.534**Avisos recibidos y
gestionados por ratas y
cucarachas en vía pública**702**Actuaciones
extraordinarias de
plagas en viviendas.

Datos 2023

Qué SERVICIOS te ofrecemos



> **Prevención de plagas en la ciudad:** promover entornos urbanos libres de plagas, diagnosticar situaciones de riesgo asociadas con la presencia de plagas, vigilar las poblaciones de animales susceptibles de generar plagas, realizar control preventivo frente a determinadas plagas, desratización y desinsectación del alcantarillado municipal, gestión de poblaciones de otros animales (por ejemplo, palomas bravías).

> **Gestión de avisos e incidencias de plagas:** atender los avisos e incidencias de plagas y/o

vectores:

- En vía pública (alcantarillado, zonas verdes y otros espacios de titularidad municipal).
- En edificaciones e instalaciones de titularidad municipal.
- En el ámbito privado (viviendas, locales y solares) en supuestos de especial riesgo.

> **Información** y asesoramiento técnico (ciudadanos y otras administraciones y organizaciones).

> **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.

Se entiende por:

Plaga (OMS): "Conjunto de especies implicadas en la transmisión de enfermedades infecciosas para el hombre y en el daño o deterioro del hábitat y del bienestar urbano, cuando su presencia es continua en el tiempo y está por encima del umbral de tolerancia (UNE CEN 16636:2015)".

Vector: "Organismo que, aun no siendo perjudicial por sí mismo, presenta capacidad potencial como transmisor de enfermedad (UNE CEN 16636:2015)". Así, por ejemplo, son vectores los roedores, cucarachas, mosquitos, garrapatas, etc.

Gestión integrada de plagas (GIP): "Conjunto de estrategias y procedimientos encaminados a la prevención y control de riesgos asociados a vectores y plagas basado en la identificación y gestión de los factores ambientales que predisponen a su aparición y/o dificultan su control eficiente".

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Promovemos al menos dos actuaciones ambientales especiales en prevención de plagas al año al efecto de conseguir entornos urbanos libres de plagas. Comunicamos a la persona interesada todos los diagnósticos e informes de la situación correspondiente, relativos a la prevención de plagas.
2. El 100 % de los programas municipales que incluyen datos representativos globales de la ciudad dispondrán de, al menos, una ficha informativa que se actualizará semestralmente y se publicará en la web www.madridsalud.es
3. Realizamos el 100 % de actuaciones preventivas no vinculadas a la atención de avisos: Desinsectación y desratización del alcantarillado de la ciudad (previsión anual 500.000) y revisión y/o tratamiento de edificios de titularidad municipal (estimación anual 2.000 intervenciones).
4. Mantenemos actualizados el 100% de los contenidos temáticos sobre plagas en las páginas web institucionales (www.madridsalud.es y www.madrid.es) y realizamos al menos una revisión al año.
5. Atendemos el 100% de las demandas de información y formación, especialmente dirigidas a colectivos ciudadanos relevantes en materia de prevención integrada de plagas. El objetivo es que, al menos el 80% de los participantes en las acciones formativas organizadas por el Departamento de Control de Vectores, las valore con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10. Mantenemos un inventario actualizado de los colectivos ciudadanos, profesionales y corporativos relevantes.
6. Atendemos los avisos e incidencias comunicadas por ratas y cucarachas en vía pública de forma eficiente. El objetivo es que al menos el 70% de personas usuarias valore la atención recibida con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10, y no más del 5% la valore con una puntuación menor o igual a 3.
7. Mantenemos operativos los canales necesarios para la recepción y atención de avisos e incidencias de forma fácil y accesible y los evaluaremos anualmente. En caso de ratas y cucarachas en vía pública, el objetivo es que al menos el 70% de la ciudadanía valore el canal utilizado con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.
8. En la vía pública atendemos el 75% de los avisos e incidencias clasificados como prioritarios y que son de nuestra competencia exclusiva, en un plazo no superior a 4 días hábiles, y el 100% en un plazo máximo de 10 días hábiles. En el caso de los clasificados como no prioritarios el 80% en un plazo de 15 días hábiles, y el 100% no superará los 30 días hábiles.
9. Evaluamos el calendario anual de eventos, cursos, jornadas y congresos (a nivel nacional e internacional) relativos a las plagas y vectores para priorizar la asistencia en al menos 5 al año, y la participación en al menos 3.
10. Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

[Carta de Servicios en www.madrid.es](http://www.madrid.es) | Aprobada 20/02/2014 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 21/03/2024