

Carta de Servicios

# Prevención y Control de Plagas

Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2014  
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023  
Fecha de última evaluación: 28 de febrero de 2025



# ÍNDICE

<b>1. Presentación</b> .....	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados</b> .....	<b>4</b>
<hr/>	
<b>3. Compromisos de calidad</b> .....	<b>6</b>
Medidas de subsanación.....	10
Seguimiento y evaluación .....	10
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Participación ciudadana</b> .....	<b>11</b>
<hr/>	
<b>6. Gestiones y trámites</b> .....	<b>13</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general</b> .....	<b>13</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	13
<b>8. Normativa</b> .....	<b>15</b>

## 1. Presentación

### Biodiversidad y gestión sostenible de plagas y vectores; hacia una cohabitación saludable

El Ayuntamiento de Madrid ha venido incorporando dentro de su compromiso de modernización de la administración de la Ciudad, un conjunto de iniciativas para mejorar la gestión municipal, especialmente orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid establece como línea estratégica la mejora continua de la calidad como herramienta de gestión municipal orientada a la ciudadanía y como instrumento para que los servicios que se prestan sean progresivamente más eficientes y eficaces. En este sentido, Madrid Salud manifiesta su compromiso permanente para alcanzar los mayores niveles de calidad en las prestaciones, fomentar la participación de la ciudadanía y lograr la máxima transparencia en la actividad administrativa que realiza.

En consonancia con su objetivo estratégico “**Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad.**” el Ayuntamiento tiene encomendado prevenir los efectos en salud de los riesgos ambientales, promoviendo a su vez entornos urbanos saludables.

A finales del siglo XIX, el consistorio creó una unidad que tenía como misión fundamental el control de parásitos y otros agentes responsables implicados en la transmisión de enfermedades entonces prevalentes. El medio urbano puede ser considerado el paradigma de **hábitat urbanizado**, diseñado por y para beneficio del hombre que es la principal especie que utiliza este ecosistema. Sin embargo, resulta sorprendente el número de especies animales (invertebrados, mamíferos y aves) que han llegado a encontrar en la ciudad condiciones ideales para sobrevivir exitosamente.

Esta **biodiversidad** no puede considerarse, *a priori*, un problema en la medida que la localización precisa y el número de esos animales no supere ciertos umbrales. Pero a partir de los mismos, podrían presentarse situaciones potenciales de riesgo para la salud pública o la sanidad animal y producir daños en bienes e infraestructuras, derivados de su capacidad de producir daños directos, transmitir agentes infecciosos, causar pérdidas económicas y/o generar alarma e inseguridad en la ciudadanía.

Alcanzar y mantener ese justo **equilibrio**, evitando el uso abusivo de sustancias químicas de acción biocida (pesticidas), sólo puede lograrse mediante la colaboración mutua del propio ciudadano y de la administración municipal.

La prevención y el control eficiente de **riesgos** asociados a animales-plaga en espacios públicos de titularidad municipal y otras situaciones especiales en el ámbito privado son objeto de la prestación de los servicios de esta Carta, así como la promoción de entornos saludables y la adecuada gestión de factores ambientales que se traducen en prevención eficiente de plagas (Gestión Integrada de Plagas-GIP).

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles a la ciudadanía los servicios que están a su disposición en materia de control de plagas y vectores y las condiciones en que se realizan.
- Establecer los compromisos que se adquieren con determinados niveles o estándares de calidad a este respecto.

En el Ayuntamiento de Madrid están vigentes en la actualidad en el ámbito de Madrid Salud las siguientes Cartas de Servicios:

- Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias
- Calidad del Agua de Consumo en Grifo
- Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo
- Consejo Sanitario en Viajes y vacunación Internacional
- Insalubridad en la Vivienda
- Instituto de Adicciones
- Laboratorio Municipal de Salud Pública
- Prevención y Control de Plagas
- Salud Laboral

## La Prevención y Control de Plagas en cifras

501.060	14.062	4.502	8.509	718
Pozos de alcantarillado municipal revisados	Actuaciones adicionales de prevención y de control de plagas	Actuaciones en edificios e instalaciones de titularidad municipal	Avisos recibidos y gestionados por ratas y cucarachas en vía pública	Actuaciones extraordinarias de plagas en viviendas

Datos 2024

## 2. Servicios prestados

En el ámbito de esta Carta de Servicios, se aplican los términos y definiciones siguientes:

**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 EN 16636:2015)”.

**Vector:** “Organismo que, aun no siendo perjudicial por sí mismo, presenta capacidad potencial como transmisor de enfermedad (UNE EN 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”.

### Prevención de plagas en la Ciudad

- Promover entornos urbanos libres de plagas, orientando y asesorando en el diseño y mantenimiento de la Ciudad.
- Diagnosticar situaciones de riesgo asociadas a la presencia de plagas.
- Vigilar las poblaciones de animales susceptibles de generar plagas.
- Mantener un sistema de información y vigilancia preventiva que identifique las zonas de la Ciudad con especial problemática en materia de vectores y plagas. Se basa en las fichas informativas de los mapas (programas) elaborados a partir de los avisos e incidencias atendidas (atención, seguimiento y control).
- Realizar **control preventivo** frente a determinadas plagas de manera planificada, principalmente:
  - Desratización y desinsectación del alcantarillado municipal (revisión y, en su caso, tratamiento de los pozos de alcantarillado).
  - Actuaciones en espacios públicos exteriores y edificios de titularidad municipal (revisión y/o tratamiento de edificios administrativos, colegios y escuelas infantiles, instalaciones deportivas, centros de mayores y servicios sociales, museos, etc.).
- Informar y concienciar a la ciudadanía en materia de prevención y control de plagas, identificando colectivos relevantes en esta materia (asociaciones de vecinos, administradores de fincas, profesionales de control de plagas, etc.).
- Establecer canales de información y comunicación con la ciudadanía:  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es) y [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es)

Teléfonos gratuitos para el ciudadano 010 y 914 800 010 (si llama desde fuera de Madrid):

A través del número 900 111 065, si usted es una persona mayor de 65 años Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid

Atención telefónica directa con el Departamento de Control de Vectores,  
Otras actividades de información y comunicación como, por ejemplo, las charlas vecinales.

- Establecer canales de comunicación y formación con sectores profesionales relacionados.
- Asistir a eventos, cursos, jornadas y congresos (a nivel nacional e internacional) para garantizar la formación y actualización técnica continuada de los profesionales, obtener y compartir información, generar sinergias y dar visibilidad corporativa.
- Publicar datos estadísticos e indicadores.

## Gestión de avisos e incidencias comunicadas

- Atender los avisos e incidencias de plagas y/o vectores:
  - En la vía pública (alcantarillado, zonas verdes y otros espacios de titularidad municipal).
  - En las edificaciones e instalaciones de titularidad municipal.
  - En el ámbito privado (viviendas, locales y solares) en supuestos de especial riesgo (más información en las webs municipales, [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es) y en el Teléfono 010).

Estos avisos e incidencias de plagas y/o vectores pueden **comunicarse** al Ayuntamiento a través de los canales recogidos en el apartado 7 de esta Carta de Servicios. En el caso del Teléfono Línea Madrid 010, de Internet (webs corporativas) y/o de cualquier otro canal tecnológico habilitado al efecto por el Ayuntamiento de Madrid, la presentación puede realizarse las 24 horas del día, todos los días del año.

La **atención** de los avisos e incidencias implica, en líneas generales, desplazarse para realizar el diagnóstico, aplicar las medidas correctoras o de control que fueran aplicables al caso, y realizar su posterior seguimiento. De todo ello se informa a la parte interesada telefónicamente o por escrito (preferentemente por correo electrónico).

Los avisos e incidencias en la vía pública se clasifican en función del tipo de plaga y el escenario en prioritarios y no prioritarios.

## Información

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la prevención y control de plagas en la ciudad de Madrid (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial, etc.).
- Informar sobre cualquier otra cuestión incluida en las competencias de Madrid Salud relativas a plagas y vectores a cualquier persona interesada.
- Poner a disposición de la ciudadanía los datos e información sobre los diferentes programas y actividades, incluido su disponibilidad en formatos utilizables o “abiertos”.

## Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- La página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos gratuitos 010 y 914 800 010 (si llama desde fuera de Madrid, sólo el último).
- A través del número 900 111 065, si usted es una persona mayor de 65 años
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 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.

Indicador 1.1. Actuaciones ambientales especiales promovidas para conseguir entornos urbanos libres de plagas.

Indicador 1.2. Porcentaje de diagnósticos e informes de situación comunicados relativos a la prevención de plagas.

### **Compromiso 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](http://www.madridsalud.es)

Indicador 2.1. Porcentaje de programas que presentan su correspondiente ficha publicada.

Indicador 2.2. Porcentaje de fichas publicadas que son objeto de actualización semestral.

---

### **Compromiso 3**

Realizamos el 100 % de actuaciones preventivas no vinculadas a la atención de avisos (500.000 intervenciones de desinsectación y desratización de la red de alcantarillado público y 2.000 intervenciones de revisión y/o tratamiento de edificios de titularidad municipal).

Indicador 3.1. Porcentaje de actuaciones realizadas y, en su caso, tratamiento de los pozos de alcantarillado (desinsectación y desratización).

Indicador 3.2. Porcentaje realizado de revisión y/o tratamiento planificado de edificios de titularidad municipal.

---

### **Compromiso 4**

Mantenemos actualizados el 100% de los contenidos temáticos sobre plagas en las páginas web institucionales ([www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es) y [www.madrid.es](http://www.madrid.es)) y realizamos al menos una revisión al año.

Indicador 4.1. Revisión anual de las páginas web institucionales realizadas sobre plagas.

---

### **Compromiso 5**

Atendemos el 100 % de las necesidades de información y formación, especialmente las demandadas por colectivos ciudadanos con interés en materia de prevención integrada de plagas y de profesionales del Ayuntamiento, de tal manera que, al menos el 80 % de los y las participantes en las acciones formativas a colectivos ciudadanos las valore con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10. La valoración de la formación recibida en los cursos incluidos en el Plan de Formación Municipal será mayor o igual a 4 en una escala de 1 a 5. Mantenemos un inventario actualizado de los colectivos ciudadanos, profesionales y corporativos relevantes.

Indicador 5.1. Actuaciones realizadas de información y formación a colectivos ciudadanos con interés en materia de prevención integrada de plagas. *Indicador informativo.*

Indicador 5.2. Porcentaje de atención a las demandas de información y de formación procedentes de colectivos ciudadanos con interés en materia de prevención integrada de plagas.

Indicador 5.3. Porcentaje de participantes en las acciones formativas a colectivos ciudadanos que las valoran con una puntuación igual o superior a 8.

Indicador 5.4. Valoración de la formación recibida en los cursos incluidos en el Plan de Formación Municipal.

Indicador 5.5. Inventario actualizado de colectivos ciudadanos, profesionales y corporativos relevantes en materia de prevención de plagas.

---

### **Compromiso 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 la con una puntuación menor o igual a 3.

Indicador 6.1. Avisos e incidencias de plagas atendidos. *Indicador informativo.*

Indicador 6.2. Porcentaje de personas usuarias que valoran la atención recibida por avisos de plagas con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 6.3. Porcentaje de personas usuarias que valoran la atención recibida por avisos de plagas con una puntuación igual o menor a 3.

---

### **Compromiso 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.

Indicador 7.1. Avisos e incidencias de plagas que se reciben por las tres categorías de canales de entrada. *Indicador informativo.*

Indicador 7.2. Porcentaje de personas cuya valoración del canal utilizado es igual o superior a 8.

---

### **Compromiso 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.

Indicador 8.1. Porcentaje de avisos e incidencias de plagas clasificados como prioritarios atendidos en un plazo no superior a 4 días hábiles desde su recepción.

Indicador 8.2. Porcentaje de avisos e incidencias de plagas clasificados como prioritarios atendidos en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.

Indicador 8.3. Porcentaje de avisos e incidencias de plagas clasificados como no prioritarios atendidos en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.

Indicador 8.4. Porcentaje de avisos e incidencias de plagas clasificados como no prioritarios atendidos en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su recepción.

---

### **Compromiso 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.

Indicador 9.1. Jornadas, congresos, etc. relativos a las plagas y vectores a las que asisten los profesionales.

Indicador 9.2. Comunicaciones/ponencias presentadas en las jornadas, congresos, etc. relativos a las plagas y vectores.

---

### **Compromiso 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.

Indicador 10.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a plagas y vectores. *Indicador informativo.*

Indicador 10.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a plagas y vectores contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 10.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a plagas y vectores contestadas en 2 meses.

### **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

### **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## **4. Derechos y responsabilidades**

### **Derechos**

- Obtener información y orientación acerca de los servicios prestados en esta materia por el Ayuntamiento de Madrid.
- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Tener protegidos todos aquellos datos que fueren proporcionados directamente y/o introducidos en los sistemas telemáticos de captación de avisos.
- Acceder, rectificar y cancelar sus datos personales.
- Recibir la información o gestión solicitada de manera eficaz y rápida.
- En las gestiones municipales, no presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la administración que gestiona el asunto.
- 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 parte interesada.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y recibir contestación en el plazo establecido.

Asimismo, son derechos de la ciudadanía:

- La protección directa e indirecta de eventuales riesgos para la salud y/o daños patrimoniales, todo ello derivado de una eficiente, coordinada y diligente prestación del servicio municipal de prevención y control de plagas/vectores, objeto de competencia de Madrid Salud.
- En el ámbito de esas competencias, la obtención de soluciones adecuadas y eficaces en tiempos técnicamente razonables y proporcionados a la magnitud del problema comunicado.
- La exigencia de responsabilidades a la Administración cuando así corresponda legalmente.
- Cualquier otro no citado expresamente, pero incluido en las normas y ordenanzas municipales sobre atención a la ciudadanía y administración electrónica.

### Responsabilidades

- Hacer uso adecuado de los espacios, instalaciones y equipamientos municipales, respetando las normas de uso y funcionamiento.
- Cumplir la normativa que regula la convivencia y el medio ambiente urbano como elementos clave de autoprotección y de prevención de plagas/vectores, tanto en lo referente a los espacios públicos exteriores como, en la medida que ello pudiera afectar a otros ciudadanos, en espacios de su propiedad.
- Facilitar la información necesaria que permita realizar gestiones, trámites o recibir los servicios solicitados.
- Facilitar la actuación municipal en lo referente al acceso a espacios a los efectos de prestación de servicios expresados en esta Carta.
- Cumplir las indicaciones o instrucciones de seguridad que le fueran comunicadas.
- Acatar aquellas instrucciones u obligaciones que, en su caso, le fueran formalmente comunicadas o requeridas por la autoridad municipal (Madrid Salud).
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de los servicios y hacia los demás usuarios y usuarias.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).

- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que le preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, con relación a la Prevención y Control de Plagas en la ciudad de Madrid se puede participar por las siguientes vías:

- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de la Prevención y Control de Plagas; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figura el trámite que la ciudadanía puede realizar relacionados con el control de plagas: los avisos o incidencias relacionadas con ratas (*Rattus norvegicus* / *Rattus rattus*) y/o cucarachas de alcantarillado (*Blatta orientalis* / *Periplaneta americana*) en vía pública. Está en: [Trámites / Salud / Inspecciones y Controles](#).

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias  
Organismo Autónomo Madrid Salud  
Avenida del Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)  
Gerencia: 914 801 338  
[mspco@madrid.es](mailto:mspco@madrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Departamento de Control de Vectores  
Carretera Barrio de la Fortuna, 33 (28054 Madrid)  
915 113 089/87  
[mspvectores@madrid.es](mailto:mspvectores@madrid.es)

### Canales de comunicación de avisos e incidencias:

- **Webs institucionales:**
  - <http://madridsalud.es/control-de-plagas>
  - [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)
- **Teléfonos:**

010 y 914 800 010 (si llama desde fuera de Madrid, sólo el último). (24 h todos los días). A través del número 900 111 065, si usted es una persona mayor de 65 años. 915 113 089/87 Departamento de Control de Vectores (de lunes a viernes para recepción de avisos, de 9:00 a 14:00 horas).
- **Presencial: Oficina de Atención a la Ciudadanía de Madrid Salud**

Avenida del Mediterráneo, 62  
De lunes a viernes, de 8.30 a 14:00 horas.  
914 804 272

Medios de transporte:  
Línea 6, estación Conde de Casal  
Líneas 14, 32, 56, 63, 143, 145, 156 y E  
Autobuses interurbanos: 351, 352, 353

**Todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid**

**Canales de información técnica:**

- **Webs institucionales:**
  - <http://madridsalud.es/control-de-plagas/>
  - [www.madrid.es](http://www.madrid.es) (Salud>Control de plagas)
  
- **Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de Madrid ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es))**  
 Se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la Prevención y Control de Plagas. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía y están sujetos a actualización e implementación periódicas.







**Complejo Centro Protección Animal CPA  
Dpto. de Control de Vectores (DCV)**





**Departamento de Control de Vectores**

DSDG Salud Pública– MADRID SALUD  
(Ayuntamiento de Madrid)

Carretera del Barrio de la Fortuna, 33  
28054-MADRID  
91.511.30.87-89  
[mspvectores@madrid.es](mailto:mspvectores@madrid.es)  
[www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es)  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.
- Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de octubre de 2004, por el que se crea el Organismo Autónomo Madrid Salud y se aprueban sus Estatutos. Publicado en el Boletín de 28 de octubre de 2004.
- Estatutos del Organismo Autónomo “Madrid Salud” aprobados en el pleno del Ayuntamiento de Madrid el 19 de noviembre de 2004.
- Ordenanza de Protección de la Salubridad Pública en la Ciudad de Madrid, de 28 de mayo de 2014.

### Normativa general

- Ley 14/1986, de 26 de abril, General de Sanidad y modificaciones. Última actualización publicada el 23/03/2023.
- Ley 11/1988, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (última actualización publicada el 06/12/2018) y RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de dicha ley (última actualización publicada el 08/03/2012).
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. Última actualización publicada el 23/03/2023.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

#### Protección y conservación de fauna y animales domésticos:

- Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 630/2013, de 2 de agosto por el que se regula el Catálogo Español de Especies Exóticas e Invasoras. Última actualización publicada el 07/04/2023.
- Real Decreto 139/2011, de 4 de febrero, para el desarrollo del Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y del Catálogo Español de Especies Amenazadas.
- Ley 42/2007 de 13 de septiembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad. Última actualización publicada el 31/12/2020.
- Ley 8/2003, de 24 de abril, de sanidad animal. Última actualización publicada el 29/03/2023.

- Ordenanza Reguladora de la Tenencia y Protección de los Animales, de 26 de julio de 2001 (modificada parcialmente en 2019).
- Decreto 18/1992, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Catálogo Regional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres y se crea la categoría de árboles singulares.
- Ley 2/1991 de 14 de febrero, para la protección y regulación de la fauna y flora silvestres en la Comunidad de Madrid.

#### **Salubridad, productos y servicios plaguicidas/biocidas:**

- UNE 16636:2015 Requisitos y recomendaciones para la prestación de Servicios de Control de Plagas.
- Real Decreto 1311/2012, de 14 de septiembre, por el que se establece el marco de actuación para conseguir el uso sostenible de fitosanitarios. Última actualización publicada el 24/01/2024.
- Real Decreto 830/2010, de 25 de junio, por el que se establece la normativa reguladora de la capacitación para realizar tratamientos con biocidas. Última actualización publicada el 17/09/2013.
- Orden 700/2010, de 29 de diciembre, por la que se crea el Registro de Establecimientos y Servicios Biocidas y se regula el procedimiento de inscripción y funcionamiento del Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas ROESB de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de preparados peligrosos.
- Real Decreto 1054/2002, de 11 de octubre, por el que se regula el proceso de evaluación para el registro, autorización y comercialización de biocidas. Última actualización publicada el 23/09/2013.

#### **Entorno urbano y vivienda:**

- Ordenanza de 30 de noviembre de 2011 de Conservación, Rehabilitación y Estado Ruinoso de las Edificaciones.
- Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación y posteriores actualizaciones legales.
- Ley 9/2001, de 17 de julio, del suelo de la Comunidad de Madrid. Última actualización publicada el 27/03/2023.
- Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal y posteriores actualizaciones normativas. Última actualización publicada el 28/12/2023.