

Carta de Servicios 2022

Prevención y Control de Plagas

523.780	10.508	4.219	5.280	622
pozos de alcantarillado municipal revisados,	actuaciones adicionales de prevención y 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 2021



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.
2. Al menos, el 70% de los programas establecidos de avisos e incidencias de vectores y plagas, contarán con su correspondiente ficha, actualizada semestralmente y publicada en la página 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 1.500 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 las personas 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 95% de los avisos e incidencias clasificados como prioritarios y que son de nuestra competencia exclusiva, en un plazo no superior a 2 días hábiles, y el 100% en un plazo máximo de 15 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 915 298 210 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](#)

[Texto completo de esta Carta de Servicios](#) | Aprobada 20/02/2014 - Certificada 01/02/2021 - Evaluada 18/03/2022