

Carta de Servicios 2021

Prevención y Control de Plagas

471.581	9.026	3.195	4.962	532
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 2020



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> **Prevención y control 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 y gestión de poblaciones de otros animales (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.**
- > **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 171210: 2008) (UNE CEN 16636:2015).

Vector: “Organismo que, aun no siendo perjudicial por sí mismo, presenta capacidad potencial como transmisor de enfermedad (UNE 171210: 2008) (UNE 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 al año para conseguir entornos urbanos libres de plagas. Comunicamos a la persona interesada todos los diagnósticos e informes de la situación correspondiente.
2. Al menos, el 60% de los programas establecidos de avisos e incidencias de vectores y plagas, contarán con su correspondiente ficha de datos e indicadores, actualizada semestralmente y publicada en la página web www.madridsalud.es.
3. Realizamos al menos el 95% del volumen de actuaciones planificadas: desinsectación y desratización del alcantarillado de la Ciudad, y revisión y/o tratamiento de edificios de titularidad municipal
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 las valore con una puntuación igual o superior a 8 (escala de 0 a 10). Mantenemos un inventario actualizado de 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 (escala de 0 a 10), y no más del 5% menor o igual a 3.
7. Mantenemos operativos los canales para la recepción y atención de avisos e incidencias de forma fácil y accesible. 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 (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 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** (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).