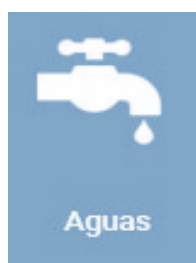


Carta de Servicios 2022

Calidad del Agua de Consumo en Grifo

Datos 2021

1641 muestras de agua tomadas	321 en la Red de distribución, siendo conformes el 100%	257 en los Colegios y Escuelas Infantiles Públicos, siendo conformes el 100%
530 en viviendas y organismos públicos	177 en el control de plomo en edificios antiguos, siendo conformes 96,6%	El 92,6% de las personas usuarias, satisfechas con la resolución de las incidencias



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Control** de la calidad del agua que sale por los grifos de nuestros domicilios, fuentes públicas, edificios y establecimientos públicos, parques, etc.
- > **Vigilancia** para asegurar que es salubre y limpia y no contiene ningún microorganismo, parásito o sustancia, en una cantidad o concentración que pueda suponer un riesgo para la salud humana.
- > **Vigilancia y control** de la red de distribución del agua de consumo.
- > **Atención a la infancia y a los mayores** mediante la toma de muestras y análisis del agua en Colegios y Escuelas infantiles municipales y en los Centros de día y de mayores.
- > **Deporte**. Analizamos el agua en los polideportivos municipales y además realizamos el autocontrol de Legionella tomando muestras y analizando el agua caliente sanitaria.
- > **Gestión de los avisos** relativos a la calidad del agua (presencia de color, olor, sabor o características no comunes en el agua o control de potabilidad) de las instalaciones del interior de las viviendas, establecimientos, edificios privados o públicos.
- > **Análisis** del agua de las edificaciones anteriores a 1980 para determinar si existe plomo en las conducciones.
- > **Medidas excepcionales** (prohibir el suministro o el consumo de agua, restringir el uso) en caso de que se detecte un riesgo potencial para la salud de la población, en la calidad del agua suministrada, que conlleve una situación de alerta o incumplimiento.
- > **Atención a la ciudadanía:** ▪ Información ▪ Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

El horario de atención al público en las oficinas del Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario y del Departamento del Laboratorio de Salud Pública es de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos un **servicio global de calidad**. Valoración en el 85% de quienes utilizan el servicio: igual o superior a 8.
2. Disponemos de **equipos** idóneos. Los **termómetros** son calibrados con una periodicidad de 2 años. Los **envases** para los análisis físicos químicos y los recipientes se revisan semanalmente.
3. Prestamos el servicio con un **personal** debidamente cualificado y con un trato adecuado. Valoración en el 85% de las personas usuarias: igual o superior a 8.
4. Nos ponemos en **contacto** con la persona que realiza el aviso, en un plazo máximo de 3 días hábiles en el 90% de los casos; en ningún caso se superamos los 5 días hábiles.

5. Aplicamos un programa de **control** del agua de consumo en la **red de distribución**, en las estaciones oficiales de muestreo y en los depósitos de Canal de Isabel II Gestión, que incluye la toma y análisis de, al menos, 80 muestras al año.
6. Analizamos anualmente el agua de 250 **fuentes de beber** en parques, jardines y zonas verdes. Madrid Salud toma muestras y analiza el agua de beber de al menos 10 fuentes para contrastar resultados. Supervisamos documentalmente al menos el 50% de los informes analíticos de las muestras tomadas por los laboratorios de las empresas de mantenimiento.
7. Tomamos muestras y analizamos el agua de todos los **avisos recibidos a través de la Oficina de Actos en la Vía Pública**, de los eventos y las fiestas realizadas. La notificación de los resultados: plazo máximo de 30 días hábiles.
8. En los **colegios y escuelas infantiles** de titularidad municipal, realizamos anualmente la toma de muestras y el análisis de al menos el 30 % del censo.
9. En la Red de Centros Municipales de Acogida a Personas sin Hogar y en los Centros Municipales de Inmigración y Refugio realizamos 34 muestras de agua fría y hacemos la supervisión del **autocontrol de Legionella**, tomando al menos 34 muestras de agua caliente sanitaria.
10. Realizamos al menos 150 tomas de muestra y análisis, para determinar el contenido de plomo en agua de consumo en **edificaciones anteriores a 1980**.
11. Realizamos la toma de muestras de aguas de consumo en grifo en todos los edificios en los que se ubiquen establecimientos de restauración social, en los que se sospeche que se hayan elaborado y/o manipulados alimentos implicados en la aparición de un **brote de origen alimentario**, en el plazo máximo de 2 días hábiles, o en el mismo día, en el caso de que el brote tenga un origen hídrico.
12. Los servicios de control oficial de aguas de consumo, en los **brotos de origen alimentario** en restauración social, en los que haya habido incumplimientos analíticos en el agua de consumo, tomaremos **muestras de comprobación** hasta que se confirme analíticamente la conformidad del 100% de los incumplimientos relacionados con el del brote. Así mismo, dentro de los 9 meses posteriores se tomarán **muestras de seguimiento**.
13. La evaluación de la calidad de los resultados analíticos, mediante la participación anual en **ejercicios de intercomparación**, será satisfactoria al menos en el 90% de los casos.
14. En el Laboratorio de Salud Pública emitimos el 100% de los **informes de los resultados** obtenidos en los análisis de las muestras del agua de consumo en grifo, en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción. En el caso de muestras procedentes de depósitos y/o análisis completos, los emitimos en un plazo máximo de 20 días hábiles.
15. Contestaremos el 80% 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 15/11/2018 - Evaluada 11/03/2022 - Certificada 23/12/2020