

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 brotes 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. Contestaremos 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.



#### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](https://www.madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](https://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://www.madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](https://www.madrid.es/decide) - Participar [madrid.participa](https://www.madrid.es/participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](https://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](https://www.voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 91 480 0010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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

[Carta de Servicios en madrid.es](https://www.madrid.es)

Aprobada 15/11/2018 Certificada 15/12/2023 Evaluada 19/03/2024



Carta de Servicios 2024

## Calidad del Agua de Consumo en Grifo

En Madrid:  
controlamos  
diariamente la calidad  
del agua de consumo

2074 muestras de agua tomadas

576 en viviendas y organismos públicos

80 en la Red de distribución, conformes: **96,7 %**

146 en los Colegios y Escuelas Infantiles Municipales, conformes: **99,1 %**

120 muestras en Albergues y Centros de Acogida, conformes: **100 %**

332 muestras en Centros Deportivos Municipales, conformes: **97,3 %**

## 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 públicas 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

---

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

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos un **servicio global de calidad**. Valoración en el 80 % 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 80 % 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 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 **400 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 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 15 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 25 % del censo y el 100 % de los calificados como prioritarios.
9. En la Red de **Centros Municipales de Acogida a Personas sin Hogar** y en los Centros Municipales de Inmigración y Refugio realizamos anualmente la toma de muestras y el análisis de **agua sanitaria, fría y caliente**, así como la supervisión del autocontrol de *Legionella*, de forma tal que se realiza el control en el 100 % de los centros.
10. Realizamos al menos 1200 tomas de muestras y análisis, para determinar el contenido de bacterias coliformes, oxidabilidad, olor y sabor en el agua de consumo.