


2023

Carta de Servicios

Calidad del Agua de Consumo en Grifo

Fecha de aprobación:	15 de noviembre de 2018
Fecha de certificación:	15 de diciembre de 2023
Fecha de última evaluación:	21 de marzo de 2023



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	4
3. Compromisos de calidad.....	8
Medidas de subsanación	12
Seguimiento y evaluación	12
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	13
5. Participación ciudadana	13
<hr/>	
6. Datos de carácter general.....	15
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	15
Otros datos de interés	15
7. Normativa	17

1. Presentación

En Madrid controlamos diariamente la calidad del agua de consumo

El **Ayuntamiento de Madrid** tiene atribuidas, por imperativo legal¹, en su ámbito territorial, la vigilancia sanitaria y el control de la calidad del agua en el grifo del consumidor lo que deriva en las funciones especificadas en el apartado 2 de este texto.

El agua, es la base de la vida. Constituye el primero de los alimentos del cuerpo humano. Tener acceso a un agua potable segura se reconoce como un derecho humano esencial.

Controlar la calidad del agua que sale por los grifos de nuestros domicilios, fuentes públicas, establecimientos públicos, parques, urbanizaciones, etc., se hace imprescindible para asegurar que es salubre y limpia y no contiene ningún tipo de microorganismo, parásito o sustancia, en una cantidad o concentración que pueda suponer un riesgo para la salud humana.

En esta Carta de Servicios están implicados los recursos humanos del Ayuntamiento de Madrid que pretenden servir a la ciudadanía llevando a cabo las actuaciones necesarias para prevenir, reducir o eliminar los riesgos asociados al consumo de agua, ya que es posible que ligeras variaciones en el contenido de alguna de las sustancias presentes puede variar sensiblemente su calidad y hasta la puede convertir en inservible y a veces hasta peligrosa para la salud. Para ello realiza la **inspección, toma de muestras y análisis** actuando en dos niveles principales que son:

Actuaciones preventivas programadas: Estableciendo un plan anual para comprobar en red de distribución y en instalaciones calificadas como prioritarias como colegios, centros de mayores, albergues, etc., el nivel de cumplimiento de las características del agua con los valores paramétricos establecidos.

Control a demanda por aviso de incidencia en relación con la calidad del agua: Se atienden los avisos relativos a la calidad del agua (presencia de color, olor, sabor o características no comunes en el agua) de las instalaciones del interior de las viviendas, establecimientos, edificios privados o públicos.

También se atienden, previo pago de la correspondiente tasa, los avisos de personas usuarias que no habiendo detectado específicamente una incidencia en el agua que consumen, tienen dudas y quieren un control de potabilidad de la misma.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de la Calidad del Agua de Consumo en Grifo** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por

¹ Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico- sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, su control y suministro

parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los **Objetivos 3. Salud y bienestar** y **6. Agua limpia y saneamiento**, como base para la consecución del resto de objetivos.

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 ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la salud y relacionadas con este documento, 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
- Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda
- Instituto de Adicciones
- Laboratorio Municipal de Salud Pública
- Prevención y Control de Plagas.
- Salud Laboral

Además, esta Carta de Servicios tiene relación directa con la de Parques y Jardines del Área de Medio Ambiente y Movilidad.

La Calidad del Agua de Consumo en cifras

2.172 muestras de agua tomadas	82 en la Red de distribución, siendo conformes el 97,6%	236 en los Colegios y Escuelas Infantiles Municipales, siendo conformes el 99,1 %
434 en viviendas y organismos públicos	232 en el control de plomo en edificios antiguos, siendo conformes 99,6 %	

Datos 2022

2. Servicios prestados

Hay que tener en cuenta que en relación con la calidad del agua en:

- el autocontrol del agua de consumo en **la Red de Distribución y la acometida** es responsabilidad del Canal de Isabel II Gestión.
- **la red interior de la instalación** es responsabilidad de las personas/entidades propietarias de inmuebles y establecimientos con actividades comerciales o públicas.
- el control del **agua en el grifo** de la persona consumidora es realizado por Madrid Salud, según el Artículo 13.1.b) Real Decreto 3/2023.

Inspección y toma de muestras

- **En la red de distribución** con periodicidad mensual y juntamente con el Canal de Isabel II Gestión, **en las estaciones oficiales de muestreo** situadas en los distintos distritos de la capital y **en los depósitos** del Canal de Isabel II.
- **En instalaciones de titularidad municipal:**
 - Colegios y Escuelas Infantiles municipales
 - Centros de Mayores y de Día.
 - Polideportivos municipales en los que además realizamos el autocontrol de *Legionella* en el agua caliente sanitaria en cumplimiento del Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis.²
 - En los Centros integrantes de la Red de Centros Municipales de Acogida a Personas sin Hogar y en los Centros Municipales de Inmigración y Refugio.

² Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis.

- En las **fuentes de beber en parques, jardines y zonas verdes** para garantizar la seguridad sanitaria, en coordinación con el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.
- **En 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.

Se recibe el aviso, evaluando las posibles causas de la incidencia con objeto de determinar las actuaciones a llevar a cabo, y nos ponemos en contacto con la persona que realiza el aviso para informarle de todo ello y, en su caso, concertar una cita para recoger la muestra. Si es un particular se le informa del importe de la tasa correspondiente.

Se comunica al Canal de Isabel II el aviso recibido, para que revisen la acometida y la red de distribución, si procede por considerar que la incidencia puede encontrarse en aquéllas.

Se toman muestras del agua en el grifo y, en caso oportuno se llevan a cabo las correspondientes comprobaciones.

- **En los casos de un brote de origen alimentario o una alerta alimentaria** en establecimientos de restauración social. El agua de consumo puede estar implicada en el proceso de elaboración de alimentos o ser vehículo de un brote.
- **Realizamos**, como mínimo, 1200 tomas de muestras y análisis, para **determinar el contenido de Bacterias Coliformes, Oxidabilidad, Olor y Sabor**³ en el agua de consumo.

Análisis de las muestras del agua de consumo en grifo

- Realizar los análisis mediante técnicas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y adecuando la oferta analítica a las necesidades de la sociedad y a las actualizaciones normativas:

Análisis fisicoquímico de los caracteres organolépticos (color y turbidez), de los parámetros indicadores (cloro, hierro, etc.) y parámetros químicos (nitritos, plomo, etc.), de los indicadores del grado de desinfección y del tratamiento de potabilización del agua de consumo.

³ Bacterias Coliformes : La presencia de coliformes en el agua no garantiza que beber el agua cause una enfermedad. Más bien, su presencia indica que existe una vía de contaminación entre una fuente de bacterias (agua superficial, sistema séptico, desechos animales, etc.) y el suministro de agua. Oxidabilidad: La oxidabilidad es una medida aproximada de la cantidad de materia orgánica existente en el agua. Olor y sabor que sean propios del agua potable.

Análisis microbiológico para determinar la presencia de microorganismos indicadores en cantidades que puedan suponer un riesgo para la salud, con atención prioritaria a los brotes y alertas de origen microbiológico.

- Elaborar el **informe de resultados analíticos** obtenidos en los análisis fisicoquímicos y/o en los análisis microbiológicos.
- Elaborar el **informe técnico** que evalúe la conformidad de los resultados analíticos de acuerdo con la legislación vigente, su aptitud para el consumo.
- Enviar los microorganismos patógenos aislados en las muestras del agua, relacionadas con **brotes y alertas** de origen microbiano, al Laboratorio Nacional de Referencia para su estudio genético.

Notificación de los resultados

- Notificar a las personas o entidades los informes y resultados del análisis e informar de las medidas correctoras que deban adoptarse cuando se hayan detectado deficiencias.
- Notificar al Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC)⁴ los datos generados y mantener actualizada la información.

Medidas a adoptar en los casos de incumplimiento en las analíticas del agua de consumo

Cuando en el análisis practicado a las muestras del agua se detecta la no conformidad con la normativa de alguno de los parámetros analizados, se procederá a tomar las siguientes **medidas de protección y corrección**:

- Investigar el motivo del incumplimiento, procediendo, en su caso, a tomar muestras de confirmación.
- Si es en la red de distribución o acometida, requerir a Canal de Isabel II Gestión para que investigue y tome las medidas correctoras oportunas, a la mayor brevedad, debiendo remitir posteriormente un informe al Ayuntamiento de Madrid con todos los datos necesarios para comprobar la efectividad de las medidas tomadas.
- Informar a las personas o entidades receptoras del servicio, en los casos de que el agua se califique como no conforme, por alteración los resultados analíticos de los parámetros microbiológicos o químicos e incluso con posibilidad de clasificarla con riesgos para la salud.

⁴ El SINAC es un sistema de información sanitario que recoge datos sobre las características de los abastecimientos y el control de la calidad del agua de consumo humano que se suministra a la población española. Está sustentado por una aplicación informática a través de internet y recoge todos los datos suministrados por los gestores del agua, los municipios y la autoridad sanitaria autonómica y ministerial y al que puede acceder toda la ciudadanía.

- Instar a las **personas o entidades propietarias** de las instalaciones interiores para que revisen el estado de estas y tomen las medidas correctoras necesarias para evitar la alteración de la calidad del agua.

Información:

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre dónde y cómo presentar un aviso por incidencia en la calidad del agua.

Esta información se encuentra a disposición de la Ciudadanía en los siguientes canales de información:

- Telemático: www.madridsalud.es y www.madrid.es
- Correo electrónico: mspinspeccion@madrid.es y msplaboratorio@madrid.es
- Telefónico: [010](tel:010) (24 horas/365 días), desde fuera de Madrid: 914 800 010
- Presencial: Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario en la C/ Emigrantes, 20. 4ª planta de 9 a 14 horas de lunes a viernes. Telf.: 915 882 182.

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:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- Los teléfonos [010](tel:010) o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- 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.

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 9:00 h a 14:00 h.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Prestamos un **servicio global de calidad**; el objetivo es que la valoración de quienes utilizan el servicio sea igual o superior a 8 en el 85% de los casos, en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Porcentaje de personas que valoran el servicio con una puntuación igual o superior a 8.

Compromiso 2

Disponemos de **equipos** idóneos para la realización de las inspecciones, toma de muestras y para su custodia y traslado al Laboratorio de Salud Pública. Los **termómetros** se calibran con una periodicidad de 2 años. Los envases para los análisis fisicoquímicos y los **recipientes** estériles para la toma de las muestras microbiológicas se revisan semanalmente.

Indicador 2.1. Porcentaje de termómetros calibrados en plazo.

Indicador 2.2. Porcentaje de recipientes revisados en plazo.

Compromiso 3

Prestamos el servicio con un **personal** debidamente cualificado y con un trato adecuado. El objetivo es que la valoración del trato recibido por las personas usuarias sea igual o superior a 8 en el 85% de los casos, en una escala de 0 a 10.

Indicador 3.1. Porcentaje de personas que valoran el trato del personal del servicio con una puntuación igual o superior a 8.

Compromiso 4

Nos ponemos en **contacto** con la persona que realiza el aviso, en relación con la calidad del agua, en un plazo máximo de 3 días hábiles en el 90% de los casos; en ningún caso se superamos los 5 días hábiles.

Indicador 4.1. Avisos en relación con la calidad del agua recibidos. *Indicador informativo.*

Indicador 4.2. Porcentaje de avisos atendidos en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Indicador 4.3. Porcentaje de avisos atendidos en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Compromiso 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.

Indicador 5.1. Muestras tomadas y analizadas en la red de distribución.

Indicador 5.2. Porcentaje de muestras tomadas y analizadas en la red de distribución respecto a las programadas.

Compromiso⁵ 6

Para garantizar la seguridad sanitaria, analizamos anualmente el agua de 400 **fuentes de beber** en parques, jardines y zonas verdes. Aplicamos un programa específico de control que consiste en tomar muestras y analizarlas en laboratorios acreditados (Laboratorio de Salud Pública y laboratorios acreditados de las empresas de mantenimiento). Asimismo, todos los años Madrid Salud toma muestras y analiza el agua de beber de al menos 10 de las fuentes de modo simultáneo a las realizadas por los laboratorios de las empresas de mantenimiento, para contrastar resultados. Además, supervisamos documentalmente al menos el 50% de los informes analíticos de las muestras tomadas por los laboratorios de las empresas de mantenimiento.

Indicador 6.1. Fuentes de beber en parques, jardines y zonas verdes analizadas por un laboratorio acreditado.

Indicador 6.2. Fuentes de beber analizadas de forma simultánea por los laboratorios acreditados de las empresas de mantenimiento y por el Laboratorio de Salud Pública de Madrid Salud.

Indicador 6.3. Porcentaje de informes analíticos de los laboratorios de las empresas de mantenimiento supervisados por Madrid Salud.

Compromiso 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 la hacemos en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la toma de las muestras.

Indicador 7.1. Avisos recibidos a través de la Oficina de Actos en la Vía Pública.
Indicador informativo.

⁵ Este compromiso se incluye también en la [Carta de Servicios de Parques y Jardines](#)

Indicador 7.2. Porcentaje de avisos atendidos del total recibidos a través de la Oficina de Actos en la Vía Pública.

Indicador 7.3 Porcentaje de notificaciones de resultados enviadas en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Compromiso 8

En todos los colegios y escuelas infantiles municipales considerados prioritarios⁶, realizamos anualmente la toma de muestras y el análisis del agua de consumo

Indicador 8.1. Muestras tomadas y analizadas.

Indicador 8.2. Porcentaje colegios y escuelas infantiles municipales prioritarios controlados⁶.

Compromiso 9

En la Red de Centros Municipales de Acogida a Personas sin Hogar y los Centros Municipales de Inmigración y Refugio realizamos anualmente la toma de muestras y el análisis de, al menos, 72 muestras de **agua sanitaria, fría y caliente** y hacemos la supervisión del **autocontrol de Legionella**, tomando al menos 36 muestras de agua caliente sanitaria.

Indicador 9.1. Muestras tomadas y analizadas de agua sanitaria.

Indicador 9.2. Muestras tomadas y analizadas de agua caliente sanitaria para determinación de *Legionella*.

Indicador 9.3. Porcentaje de Centros Municipales de Acogida a Personas sin Hogar y los Centros Municipales de Inmigración y Refugio, controlados.

Compromiso 10

Realizamos, como mínimo, **1.200 tomas de muestras y análisis**, para determinar el contenido de Bacterias Coliformes, Oxidabilidad, Olor y Sabor en el agua de consumo.

Indicador 10.1.

Muestras analizadas de los parámetros: Bacterias Coliformes, Oxidabilidad, Olor y Sabor⁷.

⁶ Se consideran prioritarios aquellos colegios que tienen más de 1000 plazas.

⁷ Bacterias Coliformes: la presencia de coliformes en el agua no garantiza que beber el agua cause una enfermedad. Más bien, su presencia indica que existe una vía de contaminación entre una fuente de bacterias (agua superficial, sistema séptico, desechos animales, etc.) y el suministro de agua.

Oxidabilidad: es una medida aproximada de la cantidad de materia orgánica existente en el agua, Olor y sabor propios del agua.

Compromiso⁸ 11

Los servicios de control oficial de aguas de consumo realizamos la toma de muestras de aguas de consumo en grifo en todos los edificios en los que se ubiquen. establecimientos de restauración social⁹ en los que se sospeche que se hayan elaborado y/o manipulado alimentos implicados en la aparición de un **brote de origen alimentario**, en el plazo máximo de 2 días hábiles, desde que tengamos conocimiento del incidente, o en el mismo día, en el caso de sospecha de que el brote tenga un origen hídrico.

Indicador 11.1 Porcentaje de actuaciones de toma de muestras de aguas de consumo iniciadas en el plazo máximo de 2 días hábiles en brotes de origen alimentario.

Indicador 11.2 Porcentaje de actuaciones iniciadas en el mismo día en casos de brotes de origen hídrico.

Compromiso⁸ 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**.

Indicador 12.1. Porcentaje de establecimientos de restauración social en los que se realiza el control hasta garantizar la conformidad del agua de consumo.

Indicador 12.2. Porcentaje de establecimientos de restauración social en los que se realizan muestras de seguimiento en el plazo máximo establecido.

Compromiso 13

La evaluación de la calidad de los resultados analíticos, mediante la participación anual en **ejercicios de intercomparación**¹⁰ será satisfactoria al menos en el 90% de los casos.

⁸Este compromiso se incluye también en la [Carta de Servicios de Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias](#).

⁹Restauración social: servicios de restauración que se ofrecen a colectividades, entendiéndose como tales, un conjunto de consumidores con unas características similares que demandan un servicio de comidas preparadas. Estos servicios se ofrecen en lugares como escuelas, comedores universitarios, centros de atención social, fábricas-empresas, residencias, hospitales-clínicas, etc.

¹⁰Según criterios de calidad establecidos en la Norma Europea EN ISO 17025. Los ejercicios de intercomparación son pruebas de laboratorio realizadas sobre muestras preparadas por empresas especializadas (proveedores nacionales o internacionales acreditados) en las que se comparan los resultados analíticos obtenidos con los de otros laboratorios del mismo campo de actividad

Indicador 13.1. Porcentaje de resultados satisfactorios en ejercicios de intercomparación.

Compromiso 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.

Indicador 14.1. Porcentaje de informes de resultados analíticos de agua de grifo emitidos en el plazo máximo de 7 días hábiles.

Indicador 14.2. Porcentaje de informes de resultados analíticos de depósitos y/o análisis completos emitidos en el plazo máximo de 20 días hábiles.

Compromiso 15

Contestamos 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.

Indicador 15.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la calidad del agua de consumo en grifo. *Indicador informativo.*

Indicador 15.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la calidad del agua de consumo en grifo contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 15.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la calidad del agua de consumo en grifo 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, en [Ayuntamiento/Calidad y](#)

[Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Recibir un trato con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a la Administración y su personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

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 les 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.
- **Foros Locales, 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 se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación a esta Carta de Servicios se puede participar a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias, que se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

6. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Organismo Autónomo de Madrid Salud

Gerencia

Avda. del Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)

914 801 337

msgerencia@madrid.es

Subdirección General de Salud Pública

Avda. del Mediterráneo, 62 (28007 Madrid)

914 801 339

mssubdireccionsp@madrid.es.

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario

C/ Emigrantes, 20 (28043Madrid)

915 882 182

mspinspeccion@madrid.es

Departamento Laboratorio de Salud Pública

C/ Emigrantes, 20 (28043Madrid)

915 887 001 y 915 887 084

msplaboratorio@madrid.es



El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía una App con la información de las fuentes de agua para beber en la ciudad, con actualización

diaria y a la cual se accede desde la [App MadridMóvil](#), que puede descargarse desde el [Play Store](#) (Android) o [App Store](#) (iPhone).

Con esta App el Ayuntamiento amplía la digitalización de los servicios que presta y fomenta el consumo de agua del grifo, aprovechando la gran calidad del agua en Madrid y contribuyendo a la mejora del medio ambiente, al reducir el uso del agua embotellada y por tanto el empleo de botellas de plástico, disminuyendo también la contaminación que produce su fabricación y transporte.

El disponer de fuentes de agua para beber y poder conocer su localización, tiene un impacto en la salud de vecinos y visitantes de la ciudad, de manera muy especial en episodios de olas de calor, facilitando a las personas que pasean o hacen deporte en calles y parques públicos el acceso a estas instalaciones, de manera que se pueda mantener un estado óptimo de hidratación, sin necesidad de transportarla o comprarla, con el consiguiente ahorro económico que conlleva.

Otros datos de interés

Tasa por prestación de servicios de análisis de agua de consumo

En el caso de que las muestras del agua de consumo sean tomadas y analizadas a petición de la persona propietaria o inquilina de vivienda o de establecimiento comercial, empresa u de organismo público no municipal, se abonará el pago de las tasas correspondientes, según lo establecido en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Prestación de Servicios de Higiene y Salud Pública:

Artículo 4. Son sujetos pasivos de la tasa, en concepto de contribuyentes, las personas físicas y jurídicas, así como las entidades a que se refiere el artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria que soliciten o resulten beneficiadas o afectadas por la prestación de los diferentes servicios del Laboratorio Municipal de Salud Pública, Servicios Veterinarios y Servicios de Salud Ambiental.

III. Devengo

Artículo 5. La tasa se devenga cuando se presente la solicitud, o se inicie la prestación del servicio o la realización de la actividad.

El importe de la tasa dependerá del tipo de análisis solicitado.

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la calidad del agua de consumo en grifo. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

7. 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.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Directiva (UE) 2020/2184 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2020 relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. Sección HS4 (Suministro de agua) del Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.
- Real Decreto 487/2022, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Orden SSI 304/2013, de 19 de febrero, sobre sustancias para el tratamiento del agua destinada a la producción de agua de consumo humano.
- Orden SCO/2967/2005, de 12 de septiembre de 2005, por la que se amplía la de 21 de julio de 1994, por la que se regulan los ficheros de datos de carácter personal gestionados por el Ministerio de Sanidad y Consumo, y se crea el fichero del sistema de información nacional de agua de consumo SINAC.
- Orden de SCO/1591/2005, de 30 de mayo, sobre el sistema de información nacional de agua de consumo SINAC.
- Norma UNE-EN ISO / CEI 17025. "Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

Comunidad de Madrid

- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid

- Estatutos del Organismo Autónomo “Madrid Salud” aprobados en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 19 de noviembre de 2004.
- Ordenanza 18/2021, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Prestación de Servicios de Higiene y Salud Pública aprobadas por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de fecha 29 de diciembre de 2021.