

Carta de Servicios 2026

# Calidad del Agua de Consumo en Grifo

Datos 2025

2528 muestras de agua tomadas	81 muestras en la Red de distribución, siendo aptas para el consumo el 100 %	284 en los colegios y escuelas infantiles públicos, siendo aptas para consumo el 100 %
643 en viviendas y organismos públicos	125 muestras en albergues y centros de acogida siendo aptas para el consumo el 100 %	522 muestras en centros deportivos municipales, siendo aptas para el consumo el 99 %



## 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.
- > 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 Servicio del Laboratorio de Salud Pública es de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos un servicio global de calidad.
2. Disponemos de equipos idóneos para la realización de las inspecciones, toma de muestras y para su custodia y traslado al Laboratorio Municipal de Salud Pública.
3. Prestamos el servicio con un personal debidamente cualificado y con un trato adecuado.
4. Nos ponemos en contacto con la persona que realiza el aviso, en relación con la calidad del agua, a la mayor brevedad posible.
5. Aplicamos un programa de control del agua de consumo en red de distribución, en las estaciones oficiales de muestreo y en los depósitos de Canal de Isabel II Gestión, que incluye la toma de muestras y su análisis.

6. Analizamos anualmente el agua de las fuentes de beber en parques, jardines y zonas verdes. Madrid Salud toma muestras y analiza el agua de beber de las 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 y otros organizadores (universidades, etc.) de los eventos y las fiestas realizadas. Plazo: el mínimo posible desde la última toma de muestras para el evento.
8. En los colegios y escuelas infantiles de titularidad municipal realizamos anualmente la toma de muestras y el análisis del agua de consumo.
9. En la totalidad de la Red de Centros Municipales de Acogida a Personas sin Hogar y en los Centros Municipales de Inmigración y Refugio realizamos la toma de muestras y el análisis de agua sanitaria, fría y caliente, así como la supervisión del autocontrol de Legionella.
10. Realizamos la toma de muestras y análisis, en el agua de consumo, para determinar el contenido de bacterias coliformes, oxidabilidad, olor y sabor.
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 manipulado alimentos implicados en la aparición de un brote de origen alimentario, priorizando la actuación inmediata cuando exista sospecha de origen hídrico.
12. En los brotes de origen alimentario en restauración social, en los que haya habido incumplimientos analíticos en el agua de consumo, tomamos muestras de comprobación hasta que se confirme analíticamente la conformidad de todos los incumplimientos relacionados con el brote. Así mismo, una vez comprobada la conformidad de los resultados analíticos, se tomarán muestras de seguimiento.
13. Evaluamos globalmente la calidad de los resultados analíticos, mediante la participación anual en ejercicios de intercomparación.
14. Contestaremos 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](https://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](https://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](https://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](https://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [portal de datos abiertos](https://portal.de.datos.abiertos) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospomadrid.madrid.es](https://voluntariospomadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 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](#)