

Carta de Servicios 2026

# Laboratorio Municipal de Salud Pública

Datos 2025

16.016 muestras analizadas	221.603 resultados analíticos informados	96,5 % de las muestras analizadas en menos de 15 días	100 % de las muestras analizadas de brotes y alertas en menos de 7 días	1.714 parámetros analizados en controles de calidad externos, 97,3 % con resultados satisfactorios
----------------------------------	---	--	--	--

## Qué SERVICIOS te ofrecemos



- > Análisis de alimentos, bebidas y productos alimenticios: para comprobar que su composición, etiquetado, calidad y seguridad son conformes con los estándares exigibles en la legislación para asegurar su comercialización y consumo con las garantías necesarias.
- > Análisis de muestras de aguas: para verificar que su composición fisicoquímica y su calidad microbiológica es satisfactoria en aguas de consumo humano, piscinas y spas, pozos, lagos, instalaciones con aerosoles, etc.
- > Análisis de muestras ambientales: para evaluar determinados contaminantes relacionados con la calidad del aire atmosférico y verificar el contenido de nutrientes y/o de elementos contaminantes en suelos de huertos urbanos que se ponen a disposición de la ciudadanía para usos comunitarios.
- > Análisis de sustancias estupefacientes y psicotrópicas: para determinar su presencia en muestras de fluido oral y muestras decomisadas por la Policía Municipal en sus actuaciones en materia de seguridad vial y seguridad ciudadana, así como en muestras aportadas por otras entidades o servicios de interés para la ciudadanía relacionadas con la salud.
- > Calibración de equipos de medida: para evaluar si los termómetros y otros equipos de medida utilizados por los servicios municipales relacionados con la salud reúnen las características de exactitud y precisión de acuerdo con las tolerancias exigibles en función del uso previsto.
- > Información y asesoramiento técnico: sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- > Gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía y el personal municipal.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos un servicio global de calidad con una oferta de ensayos de productos agroalimentarios, medioambientales y de estupefacientes que incluye más de 200 procedimientos con más de 1.000 determinaciones, acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) según la Norma UNE-EN ISO 17025.  
Nuestro objetivo es que la valoración global de las personas usuarias sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.
2. Ofrecemos información y asesoramiento técnico personalizado sobre capacidad analítica, métodos de análisis, costes y plazos previstos de entrega de resultados. Nuestro objetivo es que esta información se envíe con carácter gratuito y sin compromiso en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que se recibe la solicitud.
3. Emitimos los informes de resultados, y si se requieren, informes técnicos redactados en lenguaje claro y comprensible. El objetivo es facilitar su interpretación, de manera que la valoración global de las personas usuarias sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.
4. Durante las distintas fases del proceso de atención e información personalizada y gestión de las muestras recibidas, proporcionamos un trato correcto y cordial. El objetivo es que la valoración global de las personas usuarias sobre el trato recibido sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.
5. Analizamos las muestras recibidas y comunicamos los resultados de los análisis con rapidez, y damos prioridad a los casos que podrían entrañar grave riesgo para la salud.
  - Emitimos los resultados analíticos de las muestras procedentes de brotes y alertas alimentarias en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción.
  - Emitimos los resultados de las muestras de aguas de consumo en grifo en un plazo máximo de 7 días, excepto el análisis de Legionella por cultivo.
  - Emitimos los resultados analíticos del resto de las muestras recibidas en un plazo máximo de entre 20 y 30 días hábiles
6. Calibramos los equipos recibidos y emitimos los certificados de calibración en un plazo máximo de entre 20 y 30 días hábiles.
7. Evaluamos globalmente la calidad de los resultados analíticos que emitimos mediante la participación regular en ejercicios de intercomparación.
8. Ponemos el máximo empeño en reducir o evitar posibles incidencias motivadas por errores en la emisión de resultados. Para ello se realizan actividades de control de calidad interno, validación y supervisión de resultados antes de su emisión.
9. Las personas usuarias serán informadas de las causas que motiven el rechazo de una muestra.
10. Contestamos 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 lo publicamos anualmente.

---

### Dónde puedes

- Informarte [madrid.es](http://madrid.es); [madridsalud.es](http://madridsalud.es); [msplaboratorio@madrid.es](mailto:msplaboratorio@madrid.es)
- Tramitar [msplaboratorio@madrid.es](mailto:msplaboratorio@madrid.es)
- Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar)
- Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es).
- También en el teléfono gratuito **010** (o 914 800 010 desde fuera de Madrid o el número 900 111 065, si usted es una persona mayor de 65 años) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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