

2025

Carta de Servicios de **ATENCIÓN AL VISITANTE**

Fecha de aprobación:	26 de abril de 2007
Fecha de última certificación:	18 de noviembre de 2024
Fecha de última evaluación:	26 de febrero de 2025



 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
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad	5
Medidas de subsanación	8
Seguimiento y evaluación	8
4. Derechos y responsabilidades	9
5. Participación ciudadana	12
6. Datos de carácter general.....	13
Órgano directivo. Datos de contacto	13
Otros datos de interés.....	11
7. Normativa	15

1. Presentación

Infórmate de todo lo que nuestra ciudad te ofrece

El Plan Estratégico de Turismo de la Ciudad de Madrid marca las directrices que rigen las acciones de la empresa municipal Madrid Destino Cultura, Negocio y Turismo (en adelante Madrid Destino), entidad responsable del Turismo en el Ayuntamiento de Madrid, con la pretensión de consolidar el **modelo turístico** de Madrid bajo el paraguas de la competitividad, la participación y la innovación.

Las líneas estratégicas de actuación en el ámbito turístico son:

- la promoción, comercialización y fidelización;
- la atención, acogida e información turística;
- la innovación tecnológica, cooperación profesional y coordinación institucional.

Los **Servicios de Atención al Visitante** (en adelante SAV) tienen como misión facilitar información turística sobre Madrid a nuestros visitantes. Esta labor se realiza bajo las siguientes premisas:

- Adaptarnos a las necesidades específicas de cada visitante.
- Fomentar un incremento del gasto turístico en la Ciudad.
- Dar a conocer la diversidad de Madrid, promoviendo el enriquecimiento mutuo derivado de la interacción entre visitantes y ciudadanía.
- Promover un modelo turístico sostenible para Madrid, buscando ampliar el efecto positivo del turismo a toda la Ciudad.
- Aumentar el número de visitantes atendidos en nuestra red, ya que el impacto positivo de nuestra actividad en el turismo de Madrid será mayor.

Además, con el objetivo de facilitar asistencia a los visitantes que hayan sufrido un altercado (pérdida de pertenencias, hurtos, robos, etc.), se crea el Servicio de Atención Turística de Emergencia.

Este servicio se presta en todos los Centros y Puntos de Atención al Visitante, teniendo por objetivo dar apoyo al turista, facilitándole gestiones, tramitaciones en estas situaciones de emergencia. Entre las funciones del servicio destaca el apoyo y orientación sobre trámites policiales, la localización de familiares, la cancelación de tarjetas de crédito, el contacto con embajadas y consulados, la información turística y otros. Con este servicio además se genera una percepción positiva de nuestra ciudad por parte de quienes nos visitan.

Los SAV se prestan en la **Red de Oficinas de Turismo** que existen en varios puntos de la ciudad: Plaza Mayor, Callao, Paseo del Prado, Reina Sofía, Bernabéu, Palacio Real, Cuesta de Moyano CentroCentro, en el Aeropuerto de Adolfo Suárez (Terminal 4 y Terminal 2) y en el Servicio de Atención al Turista Extranjero. Además, también se ofrecen los Puntos de Información Temporales en ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico.

En el año 2010, se consiguió la Q de Calidad Turística para los SAV y se mantiene desde entonces la certificación, En el año 2024 se ha renovado esta certificación conforme a la **Norma ISO 14785:2015 de Oficinas de Turismo**¹. Asimismo, en 2024 se renovó la certificación del Centro de Turismo Plaza Mayor conforme a la **Norma UNE 170001-2:2007 de Accesibilidad Universal**², la entidad confirma su compromiso social con la igualdad de derechos y oportunidades para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Además de mantener el compromiso con la calidad, Madrid Destino tiene como firmes objetivos trabajar en la **mejora continua** de los servicios ofertados, lograr la máxima **satisfacción** de quienes visitan la Ciudad de Madrid y ofrecer una **calidad** de servicio avalados por esta Carta de Servicios y la de Visitas Guiadas Accesibles.

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 los visitantes, turistas y ciudadanía de Madrid los servicios que prestan los SAV.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de quienes utilizan estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados a través de la participación ciudadana según los canales establecidos en el apartado 5 de esta Carta y aumentar su grado de satisfacción medido mediante la realización de estudios periódicos.
- Reflexionar sobre los servicios que se prestan para detectar posibles ámbitos de mejora y puntos fuertes no identificados previamente, mediante el seguimiento de los indicadores establecidos.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

¹ Norma ISO 14785:2015 de Oficinas de Turismo

² UNE 170001-2:2007 de Accesibilidad Universal. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad.

- Fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito del turismo y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Carta de Servicios de Visitas Guiadas Accesibles

La Atención al Visitante en cifras

1.478.818 Personas atendidas	11 oficinas de Turismo en la Ciudad	12 puntos de información temporales	Abrimos 365 días del año	10 valoración dada por las personas usuarias al personal de atención de los SAV
---	--	--	---------------------------------------	--

Datos 2024

2. Servicios prestados

Servicio de Atención Presencial

- Atender a los visitantes en nuestras Oficinas de Turismo.
- Suministrar en múltiples idiomas la información turística solicitada.
- Facilitar publicaciones turísticas para complementar la información dada.
- Ofrecer información específica sobre accesibilidad de la oferta turística de la ciudad para personas con discapacidad o necesidades especiales en los SAV.
- Atender las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Atención e Información Turística, ayudando en su tramitación.
- Realizar la primera acogida y atención a turistas que han sufrido alguna incidencia en su visita a nuestra Ciudad. Tomar medidas de urgencia y redireccionarles al Servicio de Atención al Turista Extranjero.
- Dar apoyo en la búsqueda de alojamiento de última hora.
- Formar a profesionales del Sector para que su atención a los turistas sea mejor. (programa expertos locales)
- Recabar datos estadísticos a través de encuestas
- Ofrecer Wifi gratis.

Servicio de Atención No Presencial

- Atender a quienes se ponen en contacto con nosotros a través de medios telemáticos
 - chat en línea en esmadrid.com
 - email: turismo@esmadrid.com
 - Redes Sociales
 - Facebook: <https://www.facebook.com/visitamadridoficial/>
 - Twitter: <https://twitter.com/Visita Madrid>
 - Instagram: https://www.instagram.com/visita_madrid
 - Google Maps: en el perfil correspondiente a cada uno de nuestros Puntos de Información Turística
 - WhatsApp (34) 619 111 094, de 9:00 a 20:00 h.
- Suministrar en múltiples idiomas la información turística solicitada.
- Suministrar links y/o publicaciones turísticas digitales para complementar la información.
- Atender las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Atención e Información Turística, ayudando en su tramitación.

Servicio de Autoconsulta

Poner a disposición de la ciudadanía en nuestra Red de Oficinas de Turismo:

- publicaciones turísticas de interés sobre Madrid en varios idiomas.
- publicaciones en formatos electrónicos en varios idiomas y otra información turística de interés a través de soportes digitales
- pantallas con programación de mini reportajes o monográficos sobre la Ciudad de Madrid
- Wifi gratuito.

Servicio de reserva y venta de entradas de atractivos turísticos

- Venta de entradas para el Bus Turístico Madrid City Tour en nuestra oficina de Plaza Mayor, Plaza de Callao y Paseo del Prado.
- Venta de entradas para los **teatros municipales** y otra programación desarrollada por Madrid Destino en nuestra oficina de Plaza Mayor.
- **Reserva de plazas** para el programa de turismo accesible “VISITAS GUIADAS ACCESIBLES” en nuestra oficina de Plaza Mayor.
- Venta de la tarjeta turística Madrid City Card.
- **Venta de entradas para el Faro de Moncloa.**

Servicio Tienda de Souvenirs

En la “Tienda Oficial de Madrid” se pueden adquirir objetos, recuerdos y libros cuya temática versa sobre diversos aspectos de la Ciudad. Las tiendas son:

- Tienda de Casa de la Panadería
- Tienda de Faro de Moncloa (Corner)
- Tienda de CentroCentro
- Tienda online: www.tiendaoficialdemadrid.es

Servicio de Atención Turística de Emergencia

- Facilitar la información adecuada para las gestiones necesarias en la tramitación de la denuncia ante la Policía.
- Realizar gestiones con:
 - Embajadas o consulados
 - Entidades y empresas relacionadas directa o indirectamente con el viaje del turista (líneas aéreas, seguros de viaje, etc.)
 - Servicios de asistencia médica
 - Entidades financieras
- Contactar con los familiares.
- Ayudar en la búsqueda de objetos personales extraviados.
- Dar una atención personalizada al visitante: comprensión del turista no sólo en el aspecto lingüístico, sino también en el humano, para poder llevar a cabo la tramitación pertinente.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- 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](#).

Horario

De 9:00 a 20:00 horas en las Oficinas de Turismo de Plaza Mayor, Plaza de Callao, Paseo del Prado, Palacio Real. Todos los días del año

De 10:00 a 18:00 horas en las Oficinas de Turismo de Reina Sofía, Santiago Bernabéu, Cuesta de Moyano. Todos los días del año

De 10:00 a 20:00 horas en las Oficinas de Turismo de CentroCentro. Cierra los lunes

De 8:00 a 20:00 horas en las Oficinas de Turismo del Aeropuerto T2 y T4.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Realizamos una auditoría externa anual, garantizando como mínimo la certificación de **nueve instalaciones** con la Q de Calidad Turística, Norma ISO 14.785:2015 de Oficinas de Turismo.

Indicador 1.1. Oficinas de Turismo de la Ciudad de Madrid certificados con la Q de Calidad.

Compromiso 2

Contamos con **instalaciones adecuadas** al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso, con un alto grado de orden y limpieza. El objetivo es que la valoración del orden y la limpieza sea de al menos 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Valoración dada al orden y limpieza de las instalaciones.

Compromiso 3

Todas las Oficinas de Turismo permanentes **abren todos los días** del año.

Indicador 3.1. Días que abren las Oficinas de Turismo permanentes.

Compromiso 4

Informamos en español y en inglés. Todos los/as informadores/as turísticos/as hablan un segundo idioma extranjero además del inglés.

Indicador 4.1. Porcentaje de informadores-turísticos que hablan un segundo idioma extranjero además del inglés.

Compromiso 5

Ofrecemos material informativo y promocional que difunde la oferta turística, cultural y de ocio de la Ciudad. Se autorizarán al menos 100 publicaciones externas de interés turístico sobre la ciudad de Madrid a lo largo del año, que se ofrecerán de forma gratuita en las Oficinas de Turismo junto con un mapa de la ciudad.

Los demás folletos estarán disponibles gratuitamente en formato digital y, por medidas de sostenibilidad -medioambiental, se podrán adquirir en formato impreso con un coste.

Además, siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un mapa donde se indicarán los puntos de interés solicitados.

Indicador 5.1. Publicaciones turísticas autorizadas y disponibles en los SAV

Indicador 5.2. Publicaciones gratuitas ofrecidas en las oficinas de turismo

Indicador 5.3. Folletos entregados en formato impreso. Indicador informativo.

Compromiso 6

Damos cobertura de información turística a aquellas **ferias, congresos, eventos y campañas especiales** que se consideran de interés turístico o que por su importancia requieren su participación.

Indicador 6.1. Eventos y campañas a los que damos cobertura informativa turística. Indicador informativo.

Indicador 6.2. Porcentaje de eventos que nos solicitan cobertura informativa turística y a los que se da cobertura.

Compromiso 7

Prestamos nuestro servicio dispensando un **trato amable y cortés**. La valoración dada a la amabilidad y el trato recibido será de al menos 8,5, en una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido.

Compromiso 8

Proporcionamos una **información fiable** que se coteja con fuentes propias, así como otras fuentes oficiales. Además, facilitamos información adicional y complementaria en función de las necesidades de las personas usuarias. El objetivo es que la valoración a la información recibida sea de al menos 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 8.1. Valoración dada a la información recibida.

Compromiso 9

Las/os informadoras/es turísticas/os de los SAV **disponen de la titulación** de Grado en Turismo, Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas o Formación Profesional – Grado Superior de “Guía, Información y Asistencia Turística” o equivalente, además podrán tener otras titulaciones relativas al campo de las humanidades, de Formación Profesional de Grado superior o Universitaria (Diplomatura, Licenciatura o Grado), en Historia, Historia del Arte y Filologías.

Indicador 9.1. Porcentaje de informadores/as turísticos/as con la titulación requerida.

Compromiso 10

Superamos una auditoría externa anual conforme a la Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal en la Oficina de Turismo Plaza Mayor.

Indicador 10.1. Auditorías externas anuales superadas conforme a la Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal en la Oficina de Turismo Plaza Mayor.

Compromiso 11

Facilitamos información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para **personas con discapacidad o con necesidades especiales** en los SAV.

El 100% de los/las informadores/ras turísticos reciben formación específica en atención a personas con discapacidad.

Indicador 11.1. Porcentaje de informadores/as turísticos con formación específica en atención a personas con discapacidad.

Compromiso 12

Contamos con **amplios horarios** de atención en nuestras Oficinas de Turismo, todos los días de la semana, adaptándose a las necesidades de quienes los utilicen.

El objetivo es que la valoración del horario de atención en nuestras Oficinas sea de al menos 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 12.1. Valoración dada al horario de atención al público de las Oficinas.

Compromiso 13

Prestamos en nuestras Oficinas de Turismo **un servicio global de calidad**, buscando la mayor satisfacción de los usuarios/as. El objetivo es que la valoración otorgada al servicio será de al menos de 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 13.1. Valoración dada al servicio de las Oficinas de Turismo.

Compromiso 14

Contestamos las consultas de información turística que se reciben por correo electrónico **en 24 horas** desde su recepción. En el chat/ **WhatsApp** en línea de la web www.esmadrid.com se atiende en español, inglés y francés.

Indicador 14.1. Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico contestadas en 24 horas desde su recepción.

Indicador 14.2. Idiomas en los que se atiende en el chat en línea del portal www.esmadrid.com.

Compromiso 15

Ofrecemos en nuestras Oficinas de Turismo **un servicio de publicaciones** digitales gratuitas y para fomentar la sostenibilidad, algunas de las publicaciones impresas se ofrecerán bajo coste. Estas publicaciones se ofrecerán como mínimo en 2 idiomas, español e inglés

Indicador 15.1. Número de idiomas en los que se ofrecen publicaciones impresas y digitales en las Oficinas de Turismo.

Compromiso 16

El personal que preste sus servicios en el Servicio de Atención Turística de Emergencias recibirá **formación** en Turismo Seguro.

Indicador 16.1. Porcentaje de informadores turísticos con formación en Turismo Seguro.

Compromiso 17

En el Servicio de Atención Turística de Emergencias se presta en todos los Centros y Puntos de Atención al Visitante.

Indicador 17.1. Porcentaje de Centros y Puntos de Atención al Visitante donde se presta el Servicio de Atención Turística de Emergencias.

Compromiso 18

Contestamos 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.

Indicador 18.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de atención al visitante. *Indicador informativo.*

Indicador 18.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de atención al visitante contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 18.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de atención al visitante 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

- Ser tratados 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 su Administración y 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.

Además de los derechos anteriores, las personas que acceden a los SAIT tienen los siguientes derechos:

- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
- Recibir una atención integral y ágil por personal debidamente capacitado e identificado.
- Recibir una información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
- Recibir una información unificada con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.

- Ser atendidos preferentemente en su propio idioma y, en cualquier caso, en español o en inglés
- Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.
- Disponer de material informativo sobre la oferta turística de Madrid.

Con respecto al Servicio de Visitas Guiadas Accesibles, sus derechos específicos están descritos en sus respectivas Cartas de Servicio.

Responsabilidades

- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento de los SAV o cualquier servicio o instalación relacionada con ellos.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atiende y demás personas usuarias.
- Seguir las indicaciones establecidas por el personal de los SAV y servicios vinculados al funcionamiento del mismo.
- Facilitar la información necesaria al personal para que este pueda dar una respuesta adecuada a su solicitud.
- Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos, así como del Patrimonio Histórico, artístico, cultural y ecológico de la Ciudad.

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.

6. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Madrid Destino, entidad responsable del Turismo de la Ciudad de Madrid, es una sociedad mercantil municipal con forma de sociedad anónima adscrita al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte cuyo objeto social en el ámbito turístico es la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades.

Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte
Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio S.A
Dirección de Turismo
Plaza Mayor, 27 (28012 Madrid)
91 578 78 10
turismo@esmadrid.com

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección de Atención al Visitante
Plaza Mayor, 27 (28012 Madrid)
91 578 78 10
turismo@esmadrid.com

Direcciones postales	Formas de acceso y medios de transporte		
			
MADRID DESTINO Cultura, Turismo y Negocio Calle Conde Duque, 9 y 11. 28015 Madrid Horario de Atención: Lunes a viernes de 9 a 17 horas	Ventura Rodríguez (L3), Plaza de España (L3 y L10) y San Bernardo (L2 y L4)	1, 2, 21, 44, 74, 133, 749, C1, C2, M2	
Oficina de Turismo Plaza Mayor Plaza Mayor, 27, 28012 Madrid 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 9:00 a 20:00 horas	Sol (L1, 2 y 3), Ópera (L5 y R) y Tirso de Molina (L1)	3, 5, 6, 15, 17, 18, 20, 23, 25, 26, 31, 32, 35, 39, 50, 51, 52, 53, 65, 150	Sol
Punto de Información Turística (PIT) Callao Plaza de Callao. 28013 Madrid 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 9:00 a 20:00 horas	Callao (L3 y 5)	1, 2, 3, 25, 39, 44, 46, 74, 75, 133, 146, 147, 148, 149 y 202	Sol
Punto de Información Turística (PIT) Paseo del Prado En la Plaza de Neptuno (boulevard), frente al Museo del Prado 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 9:00 a 20:00 horas	Atocha (L1)	6, 19, 26, 27, 32, 34, 36, 41, 47, 55, 59, 68, 85, 86, 119, 247, C1 y C2	Atocha
Punto de Información Turística (PIT) Reina Sofía C/ Santa Isabel, 52 – Junto al Museo Reina Sofía 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas	Paseo del Arte (L1)	6, 19, 26, 27, 32, 34, 36, 41, 47, 55, 59, 68, 85, 86, 119, 247, C1 y C2	Atocha
Punto de Información Turística Estadio Santiago Bernabéu Paseo de la Castellana, 138 – junto al Santiago Bernabéu 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas	Santiago Bernabéu (L9)	14, 27, 40, 43, 120, 126, 147, 150	Nuevos Ministerios
Punto de Información Turística (PIT) Palacio Real C/ Bailén esquina con calle Requena 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 9:00 a 20:00 horas	Opera (L2, L5)	138, 148, 500, Circular 2 (C2)	Sol C4 y C7
Punto de Información Turística (PIT) CentroCentro Palacio de Cibeles. Plaza de Cibeles, 1, Madrid 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Martes a domingo de 10:00 a 20:00 horas Lunes Cerrado.	Banco de España (L2)	1,2,5,9,10,14,15,20,27,34, 37,45,51,52,53,74,146,150,202 Autobús Express Aeropuerto	Recoletos
Punto de Información Turística (PIT) Cuesta de Moyano Cuesta de Moyano, Caseta 1, Madrid 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas	Atocha (L1) Estación del Arte (L1)	001, 6, 10, 14, 19, 26, 27, 32, 34, 36, 37, 41, 54, 57, 59, 85, 119, E1, C1, C2, C03	Madrid-Atocha

Punto de Información Turística (PIT) Aeropuerto Adolfo Suarez- Madrid Barajas. Terminal 4 – Sala 10. Llegadas- zona recogida de equipajes Avenida de la Hispanidad s/n, 28042 Madrid 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas	Aeropuerto T-4 (L8)	204 Autobús de tránsito entre terminales ("Bus lanzadera") Autobús Express Aeropuerto	Cercanías Aeropuerto
PIT Aeropuerto Adolfo Suarez- Madrid Barajas. Terminal 2 Llegadas Avenida de la Hispanidad s/n 28042 Madrid 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas	Aeropuerto T 1-2-3 (L8)	101 y 200 Autobús de tránsito entre terminales ("Bus lanzadera") Autobús Express Aeropuerto	-
Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) Comisaría de Centro Calle de Leganitos, 19 Madrid 28013 satemadrid@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 8:30 a 22:00 horas.	Plaza de España (L3 y 10)	1, 2, 3, 25, 39, 44, 46, 74, 75, 133, 138, 147, 148 y C	-

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 de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Estatutos Sociales de Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio, S.A.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Comunidad de Madrid

- Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, modificada por la Ley 1/2003, de 11 de febrero y por la Ley 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña.
- Real Decreto 697/1984, de 25 de enero, sobre traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad de Madrid en materia de turismo.
- Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.