

2026

Carta de Servicios

# ATENCIÓN TURÍSTICA DE EMERGENCIA

Fecha de aprobación: 22 de octubre de 2009  
Fecha de última certificación: 18 de noviembre de 2024  
Fecha de última evaluación: 26 de febrero de 2026



**C** 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](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

---

# ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados.....	4
<hr/>	
3. Compromisos de calidad.....	6
Medidas de subsanación.....	7
Seguimiento y evaluación.....	7
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades.....	8
<hr/>	
5. Participación ciudadana.....	8
<hr/>	
6. Datos de carácter general.....	10
Órgano directivo. Datos de contacto.....	10
Otros datos de interés.....	10
<hr/>	
7. Normativa.....	12

# 1. Presentación

## Atención Turística en caso de emergencias

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, cooperación profesional y coordinación institucional.

Con el objetivo de facilitar asistencia integral a los visitantes que hayan sufrido un incidente durante su estancia en la ciudad (pérdida de pertenencias, hurtos, robos u otras incidencias), en 2006 se creó el Servicio de Atención al Turista Extranjero, actualmente denominado Servicio de Atención Turística de Emergencias, como recurso especializado de apoyo y acompañamiento.

Hasta 2025, este servicio se prestaba en la Comisaría de la calle de Leganitos de Madrid, en colaboración con la Dirección General de la Policía. Desde ese año, el servicio se ofrece en los Puntos de Información Turística del Ayuntamiento de Madrid, lo que permite proporcionar una atención más accesible, cercana e integrada en la red municipal de información turística.

El Servicio de Atención Turística de Emergencia tiene por finalidad orientar y asistir al turista en situaciones de emergencia, facilitándole las gestiones y trámites necesarios en coordinación con los cuerpos y fuerzas de seguridad y con otras instituciones competentes.

Entre las funciones del servicio destacan la información y orientación para la tramitación de denuncias, el apoyo en la gestión de documentación extraviada, la localización y contacto con familiares, la asistencia para la cancelación de tarjetas bancarias, la comunicación con embajadas y consulados, así como la provisión de información turística complementaria que contribuya a la continuidad de su estancia. A través de este servicio se refuerza, asimismo, la imagen de Madrid como un destino seguro, acogedor y comprometido con la atención de quienes la visitan.

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 visitantes y turistas de Madrid los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los usuarios/as en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.  
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 de quienes los utilizan según los canales establecidos en el apartado 5 de esta Carta y aumentar su grado de satisfacción 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.
- 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.

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, *así como por las Cartas de Servicios de Atención al Visitante (SAV) y la Carta de Servicios de Visitas Guiadas Accesibles.*

### El Servicio de Atención Turística de Emergencia en cifras:

3.437 personas atendidas	365 días operativo	10 a 20:00 horas horario de atención	35 nacionalidades atendidas (media al mes)	9,86 Valoración global del Servicio
--------------------------------	--------------------------	---	---	--

Datos 2025

## 2. Servicios prestados

### Apoyo y colaboración en la realización de trámites policiales:

- Prestar ayuda en las gestiones para la realización de una denuncia por parte de turistas extranjeros que ha sufrido un robo o una incidencia.
- Facilitar la información adecuada para las gestiones necesarias en la tramitación de la denuncia.

### Apoyo y colaboración en la realización de trámites no policiales:

- 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.
- Realizar encuestas que permitan trazar el perfil del usuario del servicio.

### Prestación del servicio adaptado a la urgencia del caso:

#### Atención adaptada a la urgencia del caso:

- procediendo, en su caso, a la activación inmediata de los servicios de emergencia y
- a la implementación de las medidas necesarias para asegurar una atención eficaz, segura y adecuada.

## Asistencia para la movilidad en situaciones de emergencia

- En aquellos supuestos en los que la persona visitante víctima de un delito haya perdido la totalidad de su dinero y medios de pago y no disponga de recursos para desplazarse al aeropuerto para su regreso, se facilitará un abono turístico de transporte de un (1) día.

La entrega del abono estará sujeta a las siguientes condiciones:

- o Presentación de la denuncia formalizada ante la autoridad policial competente.
- o En situaciones de especial gravedad o urgencia debidamente valoradas, podrá autorizarse la entrega anticipada del abono de transporte.

### Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- 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](http://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

Todos los días del año el horario del Servicio de Atención Turística de Emergencia es de 10:00 a 20:00 horas. (Consulta apartado 6 para horario de cada punto de atención al visitante)

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Prestamos el Servicio Atención Turística de Emergencia en español, inglés y en un tercer idioma.

Indicador 1.1 Porcentaje de informadores/as turísticos del Servicio de Atención Turística de Emergencia que hablan dos idiomas, además del español. 100%

---

#### Compromiso 2

El personal que preste sus servicios en el Servicio de Atención Turística de Emergencia dispone preferentemente de la titulación de Grado o Licenciatura de Filología (inglesa, francesa, alemana u otras), o Traducción e Interpretación, o Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT). Recibirá formación complementaria sobre Turismo Seguro.

Indicador 2.1. Porcentaje informadores turísticos del Servicio de Atención Turística de Emergencia con título y formación adecuada. 100%

---

#### Compromiso 3

Prestamos un servicio de calidad valorando aspectos como el apoyo y la ayuda recibida, la información turística y general proporcionada, el tiempo de espera para ser atendido y la utilidad del servicio

Indicador 3.1. Valoración del servicio prestado 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 3.2. Valoración del tiempo de espera en el Servicio de Atención Turística de Emergencia. 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 3.3. Valoración de la utilidad del Servicio de Atención Turística de Emergencia. 8,5 en una escala de 0 a 10.

---

#### Compromiso 4

Realizamos informes mensuales sobre las atenciones realizadas por el Servicio de Atención Turística de Emergencia.

Indicador 4.1. informes realizados sobre el Servicio de Atención Turística de Emergencia. 12.

---

#### Compromiso 5

Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en 30 días y en ningún caso en plazo superior a 2 meses.

Indicador 5.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Atención Turística de Emergencia. *Indicador informativo.*

Indicador 5.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Atención Turística de Emergencia contestadas como máximo en 30 días. 60%.

Indicador 5.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Atención Turística de Emergencia contestadas en 2 meses. 100%

### 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](http://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.
- 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.

### Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal del servicio y demás personas.
- Seguir las indicaciones establecidas por el personal del servicio, policía y servicios vinculados.
- Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos.
- Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a la demanda y/o necesidad planteada.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio.

## 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.
- Propositiones 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](https://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, con relación al servicio de Atención Turística de Emergencia se puede participar por las siguientes vías:

- Chat en línea de [esmadrid.com](https://esmadrid.com)
- Teléfono 91 578 78 10
- Email [turismo@esmadrid.com](mailto:turismo@esmadrid.com)
- Redes Sociales
  - Facebook:  
<https://www.facebook.com/visitamadridoficial/>
  - Twitter:  
[https://twitter.com/Visita\\_Madrid](https://twitter.com/Visita_Madrid)
  - Instagram:

## 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 de Madrid Destino  
 Plaza Mayor, 27 (28012 Madrid)  
 91 578 78 10  
[turismo@esmadrid.com](mailto:turismo@esmadrid.com)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Centros y Puntos de Atención al Visitante  
 Plaza Mayor, 27 (28012 Madrid)  
 91 578 78 10  
[turismo@esmadrid.com](mailto:turismo@esmadrid.com)

#### Oficinas de Turismo

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 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 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

<p>Punto de Información Turística (PIT) Callao Plaza de Callao. 28013 Madrid 91 578 78 10 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas</p>	Callao (L3 y 5)	1, 2, 3, 25, 39, 44, 46, 74, 75, 133, 146, 147, 148, 149 y 202	Sol
<p>Punto de Información Turística (PIT) Paseo del Prado En la Plaza de Neptuno (boulevard), frente al Museo del Prado 91 578 78 10 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas</p>	Paseo del Arte (L1)	6, 19, 26, 27, 32, 34, 36, 41, 47, 55, 59, 68, 85, 86, 119, 247, C1 y C2	Atocha
<p>Punto de Información Turística (PIT) Reina Sofía C/ Santa Isabel, 52 – Junto al Museo Reina Sofía 91 578 78 10 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas</p>	Paseo del Arte (L1)	6, 19, 26, 27, 32, 34, 36, 41, 47, 55, 59, 68, 85, 86, 119, 247, C1 y C2	Atocha
<p>Punto de Información Turística Estadio Santiago Bernabéu Paseo de la Castellana, 138 – junto al Santiago Bernabéu 91 578 78 10 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas</p>	Santiago Bernabéu (L9)	14, 27, 40, 43, 120, 126, 147, 150	Nuevos Ministerios
<p>Punto de Información Turística (PIT) Palacio Real C/ Bailén esquina con calle Requena 91 578 78 10 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas</p>	Opera (L2, L5)	138, 148, 500, Circular 2 (C2)	Sol C4 y C7
<p>Punto de Información Turística (PIT) CentroCentro Palacio de Cibeles. Plaza de Cibeles, 1, Madrid 91 578 78 10 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Martes a domingo de 10:00 a 20:00 horas Lunes Cerrado.</p>	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
<p>Punto de Información Turística (PIT) Cuesta de Moyano Cuesta de Moyano, Caseta 1, Madrid 91 578 78 10 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas</p>	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
<p>Punto de Información Turística (PIT) Aeropuerto Adolfo Suárez- Madrid Barajas. Terminal 4 – Sala 10. Llegadas- zona recogida de equipajes Avenida de la Hispanidad s/n, 28042 Madrid 91 578 78 10 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Lunes a domingo de 9:00 a 21:30 horas</p>	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 <a href="mailto:turismo@esmadrid.com">turismo@esmadrid.com</a> Horario de Atención: Lunes a domingo de 9:00 a 21:30 horas	Aeropuerto T 1-2-3 (L8)	101 y 200 Autobús de tránsito entre terminales ("Bus lanzadera") Autobús Express Aeropuerto	-
--	-------------------------	---	---

## Otros datos de interés. Otros Recursos de Seguridad

Además, la ciudad de Madrid pone a disposición del turista que es víctima de un delito:

- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal (OAC) (situadas en zonas turísticas de gran afluencia, como la Puerta del Sol, en el Museo del Prado y en el Centro de Arte Reina Sofía) están dotadas de traducción simultánea en diferentes idiomas que auxilian cuando proceda en la elaboración de los trámites que resulten del percance producido.
- Presencia policial preventiva en los principales puntos de interés turístico.
- Primeros servicios asistenciales médicos mediante la activación del SAMUR.

A través del portal de datos abiertos ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables en relación al turismo. 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 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.