

2024

Carta de Servicios

# ATENCIÓN AL TURISTA EXTRANJERO

Fecha de aprobación: 22 de octubre de 2009  
Fecha de última certificación: 18 de noviembre de 2024  
Fecha de última evaluación: 7 de marzo de 2024



# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad .....</b>	<b>5</b>
Medidas de subsanación.....	6
Seguimiento y evaluación.....	6
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>6. Datos de carácter general.....</b>	<b>8</b>
Órgano directivo. Datos de contacto.....	8
Otros datos de interés.....	9
<b>7. Normativa .....</b>	<b>9</b>

# 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 a los visitantes que hayan sufrido un altercado que les obligue a acudir a las dependencias policiales (pérdida de pertenencias, hurtos, robos, etc.) se creó en 2006 el Servicio de Atención al Turista Extranjero (en adelante SATE).

Este servicio se presta en colaboración con la Dirección General de la Policía en la Comisaría de Centro, teniendo por objetivo dar apoyo al turista, facilitándole gestiones, tramitaciones en estas situaciones de emergencia. Entre las funciones del servicio destaca el apoyo en la tramitación de 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 servicios ofrecidos en esta Carta contribuyen a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la **Agenda 2030**: **Objetivo 9**: Industria, Innovación e Infraestructura, **Objetivo 10**: Reducción de las Desigualdades en su Meta 10.3. Garantizar la igualdad de oportunidades y **Objetivo 12**: Producción y Consumo Responsables en Meta 12. B: Lograr un Turismo Sostenible.

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 al Turista Extranjero (SATE) en cifras

<b>6.651</b> personas atendidas	<b>365</b> días operativo	<b>8:30 a 22:00</b> horas horario de atención	<b>35</b> nacionalidades atendidas (media al mes)	<b>9,7</b> Valoración global del Servicio
---------------------------------------	---------------------------------	---	--	--

Datos 2023

## 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.

## Atención e información no presencial:

Poner a disposición de quienes han utilizado el servicio de forma presencial un correo electrónico para que pueda realizar el seguimiento de su incidencia.

## Apoyo a instituciones oficiales de otras ciudades y países para la creación de Servicios de Atención al Turista Extranjero en esas localidades:

- Presentar el SATE implantado en la Ciudad de Madrid a las delegaciones nacionales o internacionales que lo solicitan.
- Organizar visitas a las instalaciones del SATE en la Comisaría del Distrito Centro.
- Compartir datos estadísticos de interés para la delegación.

## 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 del SATE es de 8:30 a 22:00 horas.

## 2. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Prestamos el Servicio del SATE en **español, inglés y en un tercer idioma**.

Indicador 1.1 Porcentaje de informadores/as turísticos de SATE que hablan dos idiomas, además del español.

---

### Compromiso 2

El personal que preste sus servicios en el SATE dispone preferentemente de la **titulación** de Grado o Licenciatura en Psicología, Filología (inglesa, francesa, alemana u otras), o Traducción e Interpretación, o Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT). Recibirá **formación** complementaria sobre la Ciudad de Madrid y formación específica relacionada con el turismo.

Indicador 2.1. Porcentaje informadores turísticos de SATE con título y formación adecuada.

---

### 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. El objetivo es que la valoración media será igual o superior a **8,5** en una escala de 0 a 10

Indicador 3.1. Valoración del servicio prestado por SATE.

Indicador 3.2. Valoración del tiempo de espera en el SATE.

Indicador 3.3. Valoración de la utilidad del SATE.

---

### Compromiso 4

Realizamos **informes mensuales** sobre las atenciones realizadas por el SATE.

Indicador 4.1. informes realizados sobre el SATE.

---

### Compromiso 5

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 5.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Atención al Turista Extranjero. *Indicador informativo.*

Indicador 5.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Atención al Turista Extranjero contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 5.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Atención al Turista Extranjero 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](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.
- **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](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, en relación al servicio del SATE 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:  
[https://www.instagram.com/visita\\_madrid/](https://www.instagram.com/visita_madrid/)

## 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

SATE - Comisaría de Centro  
C/ Leganitos, 19. 28013 Madrid  
91 548 85 37 / 91 548 80 08  
[satemadrid@esmadrid.com](mailto:satemadrid@esmadrid.com)

## 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](https://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.