

2022

# Carta de Servicios

# Oficina de Objetos Perdidos

**Fecha de aprobación:** 19 de noviembre de 2015  
**Fecha de certificación:** 1 de febrero de 2021  
**Fecha de última evaluación:** 25 de febrero 2022



**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

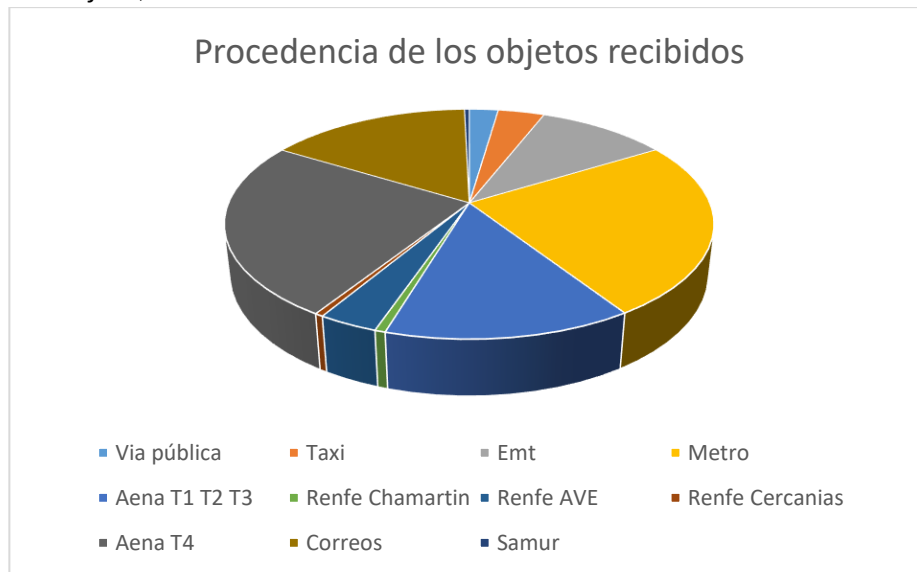
<b>1. Presentación.....</b>	<b>1</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad .....</b>	<b>6</b>
Medidas de subsanación.....	7
Seguimiento y evaluación.....	8
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>10</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>11</b>
Órgano directivo. Datos de contacto.....	11
Unidad prestadora del servicio .....	11
Otros datos de interés.....	12
<b>8. Normativa .....</b>	<b>12</b>

# 1. Presentación

## Más de 70.000 objetos en custodia

El municipio de Madrid, por su condición de gran ciudad y de capital de España, tiene un elevado movimiento de transeúntes que se suma a la población residente. Toda esta población genera una enorme cantidad de objetos perdidos, como pueden ser móviles, carteras, mochilas, bolsos, ordenadores portátiles, bastones, maletas, juguetes, etc. que se pierden, tanto en la vía pública como en los diferentes transportes de la ciudad: taxi, autobuses urbanos, metro, tren de cercanías o aeropuerto.

La Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid se encarga de la gestión de los objetos perdidos en la ciudad, de acuerdo con el mandato legal establecido en el Código Civil. Y tiene como misión principal el depósito y custodia del bien extraviado durante un plazo máximo de dos años, realizando todas las actuaciones necesarias para facilitar a sus propietarios/as su recuperación y, si no hubiera sido posible su localización o no acudieran a recogerlo, la entrega a la persona halladora del objeto, si existiera.



Procedencia	Recibidos	% total
Vía pública	921	1,41
Taxi	1.475	3,65
EMT	4.153	10,28
Metro	9.938	24,6
Aena T1 T2 T3	5.582	13,82
Renfe Chamartín	240	0,59
Renfe AVE	1.348	3,34
Renfe Cercanías	190	0,47
Aena T4	9.968	24,68
Correos	6.423	15,9
Samur	154	0,38
<b>TOTAL</b>	<b>40.392</b>	<b>100</b>

Una vez terminado el plazo de custodia, todos aquellos bienes que no han sido retirados por sus propietarios o halladores pasan a ser de propiedad municipal y la Oficina de Objetos Perdidos realiza todas las gestiones dirigidas a obtener la máxima utilidad de tales objetos, ya sea para aprovechamiento municipal, mediante subasta, donación o reciclaje.

Los servicios ofrecidos en esta Carta de Servicios contribuyen a la consecución del Objetivo de PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES de la Agenda 2030 de la Ciudad de Madrid, en su meta 12.5 Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos.

Con la presente Carta de Servicios se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Proporcionar información sobre los objetos perdidos en la ciudad de Madrid depositados en la Oficina de Objetos Perdidos.
- Conseguir la localización de las personas propietarias del objeto perdido.
- Custodiar con la máxima diligencia los objetos hallados evitando su deterioro.
- Informar a la ciudadanía de los derechos que tienen en relación con este servicio.
- Informar de los convenios suscritos con distintas Entidades para mejorar la gestión de los objetos perdidos en la ciudad de Madrid.
- Dar a conocer el aprovechamiento que se da a los objetos que no son recuperados por sus propietarios/as una vez han pasado a disposición municipal.
- Establecer las responsabilidades y compromisos de prestación de los servicios con unos determinados estándares de calidad.
- Promover la participación ciudadana para la mejora de los servicios mediante las sugerencias que presenten.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere al prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.

## La Oficina de Objetos Perdidos en cifras

40.392	5.672	70.345	30.539	17.322 kg	8,2
Objetos recibidos	Objetos devueltos	Objetos en custodia	Personas atendidas	Material reciclado	Satisfacción ciudadana

Datos de 2021

## 2. Servicios prestados

### Información a la ciudadanía

La información se facilita de forma telefónica a través del 010, por correo electrónico o mediante formulario a través de la web municipal. La atención presencial, mediante cita previa, se aplica para el supuesto de entrega de objetos a los propietarios y a los halladores. Informamos sobre cualquier duda o aclaración relacionada con los objetos perdidos en la ciudad de Madrid y en especial:

- Si el objeto extraviado ha sido depositado en la Oficina.

- Se facilitan datos de contacto de las oficinas de cada uno de los medios de transporte, si el objeto se hubiera extraviado en alguno de ellos, y plazos de custodia hasta que son trasladados a la Oficina.
- Sobre la documentación y requisitos necesarios para recoger los objetos por parte de las personas propietarias y halladoras.
- De la posibilidad de recogida de los objetos a través de representante y documentación necesaria.
- De los derechos y deberes de las personas propietarias y halladoras.
- Del destino de los objetos perdidos que han pasado a ser propiedad municipal.

Además de esta información directa, mensualmente se anuncia en el BOAM (Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid) y en el Tablón de Edictos, los objetos recibidos en la Oficina el mes anterior.

### Recepción de objetos perdidos

- Revisar el contenido y tomar nota del lugar y fecha del hallazgo y, si hubiese dinero en efectivo, comprobar su autenticidad.
- Solicitar los datos personales e informar de sus derechos si la persona que hace la entrega del objeto desea ser considerada halladora, es decir, que manifiesta su voluntad de adquirir la propiedad del objeto una vez transcurrido el plazo de 2 años de custodia.

Los objetos perdidos en el término municipal de Madrid pueden ser entregados por particulares, taxis, Correos, Metro de Madrid, EMT, AENA, RENFE y ADIF.

- Se excluyen los siguientes objetos:
  - Los que sean insalubres, nocivos, peligrosos o percederos, con especial mención a alimentos, productos químicos o medicamentos.
  - Los que contengan algún organismo vivo o materia orgánica.
  - Los objetos que debido a su grado de deterioro haga imposible su custodia o el deterioro les haya hecho perder su unidad como cosa.
  - Los que contengan algún organismo vivo o materia orgánica.
  - Los objetos que debido a su grado de deterioro haga imposible su custodia o el deterioro les haya hecho perder su unidad como cosa.
  - Aquellos cuyo tráfico comercial fuese ilícito.
  - Los que se encuentren bajo custodia judicial o policial.
  - Los vehículos.
  - Aquellos cuyas dimensiones impidan su custodia en las condiciones debidas.
  - Los que no hubieran sido hallados en el término municipal de Madrid.

### Custodia de los objetos perdidos

El periodo de custodia es de:

- 2 años desde que se deposita en la Oficina.
- 2 meses en la Oficina si se trata de dinero. Posteriormente se ingresa en cuenta bancaria del Ayuntamiento hasta los 2 años.

Los objetos se almacenan por fecha de entrada, procedencia y tipo de objeto.

## Devolución de objetos perdidos

- Devolver los objetos a las personas propietarias en cualquier momento durante el plazo de custodia (2 años).
- Notificar a la persona halladora que ha pasado a ser propietaria del mismo, si no reclama el objeto el propietario/a.
- Entregar los objetos a las personas halladoras en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación.
- Solicitar los datos bancarios para devolver mediante transferencia el dinero en efectivo, si lo hubiese.
- Entregar los objetos electrónicos a los halladores solo cuando haya sido posible el borrado de datos personales.

La devolución de los objetos puede hacerse a las personas propietarias y a las halladoras y puede ser recogido por un representante.

## Gestión del destino de los objetos perdidos

En el supuesto de que un objeto no haya sido retirado por la persona propietaria o halladora pasa a disposición municipal y se realizan las siguientes actuaciones:

- Clasificar los objetos.
- Remitir los DNI, NIE, pasaportes y tarjetas sanitarias a las administraciones correspondientes.
- Ceder objetos para utilización de las diferentes unidades y servicios municipales.
- Traspasar a las arcas municipales el efectivo no retirado.
- Donar objetos a entidades sin ánimo de lucro mediante suscripción de convenio.
- Enajenar objetos de valor mediante subasta pública.
- Entregar material textil a la empresa adjudicataria del contrato de “Recogida y gestión de ropa usada” del Área de Medio Ambiente y Movilidad.
- Entregar material eléctrico y electrónico a las empresas adheridas al convenio de “Gestión de residuos y aparatos eléctricos y electrónicos”, suscrito por el Área de Medio Ambiente y Movilidad.
- Destruir o reciclar lo no aprovechable: plásticos, papel, cartón, pilas...

## Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- 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 gratuitos 010 o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, solo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

El servicio que ofrece la Oficina de Objetos Perdidos es gratuito.

El **horario de oficina** es de 8:30 a 14:00 horas los días laborables. Cerrado los días 24 y 31 de diciembre.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Contestamos en 1 día hábil el 92% de las **peticiones de información** solicitadas a través del correo electrónico o la web. El 8% restante lo hacemos en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Indicador 1.1. Peticiones recibidas por correo electrónico y formulario web.

Indicador 1.2. Porcentaje de peticiones de información contestadas en 1 día hábil.

Indicador 1.3. Porcentaje de peticiones de información contestadas en 2 días hábiles.

---

#### Compromiso 2

Incrementamos cada año **el número de objetos perdidos que pueden aprovecharse** una vez que estos han pasado a propiedad municipal, mediante su enajenación o puesta a disposición de las diferentes unidades municipales u otras administraciones públicas.

Indicador 2.1. Objetos enajenados mediante subasta pública.

Indicador 2.2. Objetos para aprovechamiento municipal o de otras administraciones públicas.

Indicador 2.3. Kilos de objetos textiles enajenados.

---

#### Compromiso 3

Donamos al menos 2.000 objetos que han pasado a disposición municipal, a entidades sin ánimo de lucro.

Indicador 3.1. Objetos donados a entidades sin ánimo de lucro.

---

#### Compromiso 4

Prestamos una **atención personalizada y amable**, de manera que al menos el 85% de las personas atendidas nos valoren con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10, y que no más del 10% nos valoren por debajo de 5. Las reclamaciones sobre la atención prestada no superarán el 20%.

Indicador 4.1. Porcentaje de personas cuya valoración es igual o mayor a 7.

Indicador 4.2. Porcentaje de personas cuya valoración es menor de 5.

Indicador 4.3. Porcentaje de reclamaciones relativas a la atención prestada en la Oficina de Objetos Perdidos.

---

#### Compromiso 5

**Disponemos de unas instalaciones y equipamientos adecuados**, de manera que al menos el 85% de quienes utilizan el servicio los valoren con una puntuación igual o mayor a 7 en una escala de 0 a 10, y que no más del 10% nos califiquen por debajo de 5. Las reclamaciones sobre las instalaciones y equipamientos no superarán el 10%.

Indicador 5.1. Porcentaje de personas cuya valoración es igual o mayor a 7.

Indicador 5.2. Porcentaje de personas cuya valoración es menor de 5.

Indicador 5.3. Porcentaje de reclamaciones relativas a las instalaciones de la Oficina de Objetos Perdidos.

---

#### Compromiso 6

Tenemos como objetivo que las personas usuarias **valoren el servicio** ofrecido por la Oficina de Objetos Perdidos con una puntuación media igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Valoración del servicio ofrecido por las personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos.

---

#### Compromiso 7

Contestamos el **80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 7.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Oficina de Objetos Perdidos. *Indicador informativo.*

Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Oficina de Objetos Perdidos contestadas como máximo en 30 días.



Indicador 7.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Oficina de Objetos Perdidos 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 de esta Carta de Servicios, 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**

- A ser tratados con respeto y deferencia.
- A recibir información sobre el servicio que se presta.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A 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).
- A exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- A 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.
- A que se les informe sobre si algún objeto de su propiedad se encuentra depositado en la Oficina de Objetos Perdidos.
- A que se procure la localización de las personas propietarias del objeto empleando todos los medios disponibles para ello.
- A que se entregue a las personas halladoras documento acreditativo de depósito del objeto y a que se les informe de los derechos reconocidos en los artículos 615 y 616 del Código Civil.
- A que las personas halladoras sean informadas de que el objeto se ha devuelto a su propietaria/-o.

- A que los objetos hallados se custodien con la máxima diligencia y en condiciones que permitan evitar su deterioro.
- A que los datos proporcionados por las personas halladoras no sean facilitados sin su consentimiento expreso, en virtud de lo establecido en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.
- A que las personas propietarias sean informadas sobre la cesión de sus datos personales a quien encontró el objeto, en virtud de lo dispuesto en el Código Civil y en la legislación de protección de datos.

## Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Facilitar la información necesaria y aportar la documentación y datos que permitan la localización de su objeto perdido y la acreditación de la propiedad del mismo.
- Aportar los documentos necesarios que acrediten la representación de la persona propietaria o halladora, en su caso.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos e instancias y actuar de buena fe no reclamando objetos que no sean de su propiedad.
- Retirar el objeto de su propiedad depositado en la Oficina a la mayor celeridad desde que tienen conocimiento del hallazgo de su objeto.
- En el caso de las personas halladoras, retirar el objeto en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la notificación.

## 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, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación a la Oficina de Objetos Perdidos se puede participar por las siguientes vías:

- Correo electrónico: [objetosperdidos@madrid.es](mailto:objetosperdidos@madrid.es)
- Telemático: [www.madrid.es](http://www.madrid.es)
- A través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos; se realizan anualmente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con la Oficina de Objetos Perdidos. Están en: Trámites/Oficina de Objetos Perdidos/Objetos perdidos en Madrid. Son:

- Objetos perdidos en transportes públicos.
- Contacto y tiempo de permanencia de los objetos perdidos en los diferentes transportes públicos.
- Objetos perdidos en la vía pública.
- Requisitos para recuperar los objetos.
- Cómo realizar el trámite.
- Trámite en línea a través de formulario electrónico.
- Trámite mediante correo electrónico.
- Consulta por teléfono.
- Trámite presencial.
- Documentación necesaria para la retirada de los objetos.
- Información relacionada: Taxi, objetos perdidos.

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

#### Área de Gobierno de Hacienda y Personal:

Dirección General de Contratación y Servicios  
C/ Alcalá, 45, 5ª planta (28014 Madrid)  
914 804 893 y 914 804 894  
[dg.contraser@madrid.es](mailto:dg.contraser@madrid.es)

### Unidad prestadora del servicio. Datos de contacto

Oficina de Objetos Perdidos  
C/ Paseo Molino, 7 (28045 Madrid)  
915 279 590  
[objetosperdidos@madrid.es](mailto:objetosperdidos@madrid.es)  
Autobuses: 6, 8, 18, 19, 2, 45, 59, 62, 76, 78, 85, 86, 88, 123  
Metro: Legazpi



### Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de fecha 27 de junio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Hacienda y Personal.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Código Civil: artículos 615 y 616.
- Ley 23/1998, de 7 de julio de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Ley 13/1999, de 29 de abril, de Cooperación para el desarrollo de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de bienes de las entidades locales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019.

## **Ayuntamiento de Madrid**

- Reglamento de Custodia y Devolución de los Objetos Perdidos en la Ciudad de Madrid, de 30 de julio de 2014.
- Reglamento sobre Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales, de 26 de septiembre de 2012.