

2021

Carta de Servicios


Visitas Guiadas Accesibles

Fecha de aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha de última certificación: 15 de enero de 2019

Fecha de última evaluación: 22 de marzo de 2021



 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.....	1
2. Servicios prestados	3
<hr/>	
3. Compromisos de calidad.....	5
Medidas de subsanación.....	7
Seguimiento y evaluación.....	7
4. Derechos y responsabilidades	8
5. Participación ciudadana	9
<hr/>	
6. Datos de carácter general.....	10
Órgano directivo. Datos de contacto.....	10
Unidad Prestadora del Servicio. Datos de Contacto	10
7. Normativa	11

1. Presentación

Turismo para todas las personas

El Programa de Visitas Guiadas Accesibles tiene por objeto ofrecer recorridos turísticos inclusivos especialmente pensados y dirigidos a personas con discapacidad y sus acompañantes.

Los recorridos se programan todos los años y *van cambiando*. En **2020** se compone de **cuatro temáticas**, abordando los itinerarios más relevantes del centro histórico de la ciudad de Madrid. Además de visitar el **Barrio de las Letras**, que recorreremos de la mano de Miguel de Cervantes, también hemos creado un recorrido que sirve de homenaje a las **mujeres más relevantes de la historia de Madrid**, aquellas que han tenido un papel significativo en nuestra ciudad.

Estos recorridos, acompañados de guías profesionales durante todo el tiempo, tendrán lugar de jueves a domingo, en español y en grupos de 20 personas, **a partir de junio de 2020 los grupos se componen de 9 personas más el guía por las normativas para evitar los contagios del virus COVID19**. La duración es de dos horas aproximadamente y son gratuitos. Además, en algunos recorridos nuestros guías van acompañados por un intérprete de lenguas de signos.

La inscripción a las visitas se podrá realizar presencialmente en el Centro de Turismo Plaza Mayor (Plaza Mayor, 27) y/o por correo electrónico turismo@esmadrid.com.

Las temáticas son las siguientes:

Madrid Histórico

Desde la Plaza Mayor hasta el Monasterio de las Descalzas Reales y de la mano del gran legado que los Austrias y los Borbones dejaron en la Villa, conoceremos algunos de los enclaves que ningún visitante debe perderse. Nos acompañarán durante el recorrido comercios tradicionales, iglesias, conventos, mesones, palacios, teatros... Lugares y rincones cargados de historia que convierten este recorrido en un itinerario ineludible.

Historias y leyendas de Madrid

En este recorrido recordaremos aquellas historias que se contaban en los Mentideros, aquellos lugares donde se reunían los madrileños del Siglo de Oro para conversar. Allí se hablaba de todo lo divino y lo humano, se especulaba, fabulaba y en suma, se comentaba, sobre Madrid, sus gentes y aquellos que las gobernaban. Se conocía el último amorío del Rey, el asesinato de una persona influyente, etc. A veces, incluso se inventaban historias o mentiras para sembrarlas en el Mentidero y

más tarde pasar a ver cómo habían crecido. En otras palabras, era el lugar de cotilleo de la época.

Cervantes y las Letras

Desde la Plaza Mayor y sus calles aledañas iniciamos un recorrido que nos llevará, de la mano del autor de Don Quijote de La Mancha, hasta el Barrio de las Letras, en el que vivió y murió, como otros tantos grandes escritores del Siglo de Oro. Sus huellas están presentes en rincones, tabernas, iglesias... Todo un viaje por el tiempo.

Madrid en Femenino

Este recorrido pretende situar al visitante en el contexto social y creativo de un Madrid en clave femenina. Nos acercamos al barrio de los Austrias para descubrir los lugares donde escribieron, vivieron, pasearon y se reunieron, algunas de las mujeres más influyentes de la escena cultural madrileña.

En el año 2010, se obtuvo la Q de Calidad Turística para los Servicios de Atención e Información Turística y se mantiene desde entonces la certificación, actualmente conforme a la **Norma ISO 14785:2015 de Oficinas de Turismo**¹. Asimismo, con la certificación en el mismo año 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, convirtiéndose Madrid en la primera capital europea con una oficina de turismo que logra la certificación de accesibilidad que otorga la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

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.

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**:

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

- Crear una herramienta o instrumento que ayude al visitante y a la ciudadanía a conocer la Ciudad, independientemente de sus capacidades diversas.
- Mostrar los aspectos más relevantes, anecdóticos o incluso desconocidos de la historia y de la ciudad de Madrid.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados y aumentar el grado de satisfacción.
- Dar a conocer los derechos de las personas que disfrutan estos servicios, así como de las responsabilidades y obligaciones que contraen como usuarios.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

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 Atención e Información Turística (SAIT).

Carta de Servicios de Visitas Guiadas Accesibles.

Las Visitas Guiadas Accesibles en cifras

149 visitas anuales	14 visitas anuales en lengua de signos española	313 participantes en 2019	4 diferentes temáticas sobre la ciudad de Madrid	9 valoración otorgada
-------------------------------	---	--	--	------------------------------------

Datos 2020.

2. Servicios prestados

Visitas Guiadas Accesibles

- Gestionar, planificar y promocionar las visitas guiadas estableciendo recorridos que muestren los aspectos más relevantes, anecdóticos o incluso desconocidos de la historia y de la Ciudad de Madrid, enfocadas a personas con discapacidad y sus acompañantes.
- Facilitar información sobre el programa de visitas guiadas accesibles de forma presencial y no presencial a través de los siguientes canales:
 - Chat en línea de esmadrid.com
 - Teléfono 91 578 78 10
 - 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/

La gestión del programa se realiza de la siguiente forma:

Organización de la inscripción:

- Las visitas se realizan con un máximo de 20 personas, desde junio 2020 se están realizando con un máximo de 9 personas más el guía por la pandemia para evitar los riesgos de contagio por el COVI-19, y la reserva se podrá realizar bien de forma presencial en el Centro de Turismo de Plaza Mayor (Plaza Mayor, 27), o a través del correo electrónico turismo@esmadrid.com.
- Los participantes con reserva deberán presentarse en el Centro de Turismo de Plaza Mayor con una antelación de al menos 15 minutos antes del inicio del recorrido para recoger su pegatina.
- En el caso de que no hubiese plazas disponibles, se ofrecerá al usuario inscribirse en la lista de espera.
- Los participantes con reserva podrán cancelar su plaza de forma presencial o en el correo electrónico turismo@esmadrid.com, las plazas vacantes serán ofrecidas a las personas de la lista de espera, por orden de inscripción.
- En caso de cancelación del recorrido por razones ajenas al usuario, se procederá al cambio de fecha del recorrido para aquellos participantes que lo deseen.

Organización de la visita:

- Se recibe a los participantes en el punto de encuentro, donde se le hace entrega de una pegatina identificativa.
- Se realiza el recorrido establecido y se explican los puntos de interés turístico de la ciudad que lo integran en función de la temática. Los recorridos, el itinerario o su duración pueden verse alterados por causas ajenas a la organización.
- Se supervisa y se controla la realización de los recorridos, mediante la entrega de una encuesta de satisfacción a los usuarios.

Gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

Se realiza la gestión de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía y se informa 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.
- Los teléfonos 010 o 915 298 210. 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

El horario general del Servicio de Visitas Guiadas Accesibles es el siguiente:

los jueves:	a las 16:00 horas
los viernes:	a las 16:00 horas.
los sábados:	a las 12:00 horas.
los domingos:	a las 12:00 horas.

En los meses de verano, julio, agosto y septiembre, se modifican los horarios con objeto de mitigar el calor y las visitas se realizan:

los jueves:	a las 18:00 horas
los viernes:	a las 18:00 horas.
los sábados:	a las 10:00 horas.
los domingos:	a las 10:00 horas.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Visitamos como mínimo 18 puntos de interés turístico de la Ciudad. Se facilitará información sobre cada uno de ellos.

Indicador 1.1. Puntos de interés turísticos visitados.

Compromiso 2

Ofrecemos un mínimo de 28 plazas semanales para participar en alguno de los recorridos.

Indicador 2.1. Plazas semanales disponibles para participar en los recorridos.

Compromiso 3

Ofrecemos al menos una visita mensual con intérprete en lengua de signos española.

Indicador 3.1. Visitas al mes realizadas con intérprete en lengua de signos española.

Compromiso 4

Los guías turísticos deben estar en posesión del título de Técnico/Diplomado en Empresas y actividades Turísticas o Grado en Turismo, Licenciatura o Grado en Historia del Arte o aquel homologado para la realización de los recorridos turísticos. Además, un 75% de los guías asignados a la prestación del servicio deben disponer del carnet oficial de guía turístico de la Comunidad de Madrid o acreditar una experiencia laboral mínima como guía turístico de la ciudad de Madrid de 3 años, además deben contar con formación y experiencia en atención a personas con discapacidad. La valoración otorgada por las personas que realizan la visita sobre las explicaciones del guía será igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Guías turísticos en posición de la titulación requerida.

Indicador 4.2 Valoración de las explicaciones del guía que realiza la visita.

Compromiso 5

La valoración otorgada al recorrido por las personas que han realizado la visita será de al menos 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Valoración del recorrido realizado en la visita.

Compromiso 6

La **información** facilitada sobre la oferta de Visitas Guiadas Accesibles por el personal de las oficinas de turismo será **clara y actualizada** y la valoración será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Valoración con la información facilitada por el personal de atención en los recorridos turísticos.

Compromiso 7

La valoración global otorgada por las personas que realizan la visita será igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Valoración global de la visita realizada.

Compromiso 8

Contestamos en 24 horas las consultas de información turística que se reciben sobre visitas guiadas accesibles por **correo electrónico**.

Indicador 8.1. Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico contestadas en 24 horas desde que se reciben.

Compromiso 9

Realizamos, al menos, **dos publicaciones al año**, con carácter general o específico. Asimismo, toda la información estará disponible y actualizada en la página web de esmadrid.com.

Indicador 9.1. Publicaciones editadas del programa de Visitas Guiadas Accesibles.

Compromiso 10

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 10.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Visitas Guiadas Accesibles. *Indicador informativo.*

Indicador 10.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Visitas Guiadas Accesibles contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 10.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Visitas Guiadas Accesibles 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

1. Ser tratados y atendidos con respeto y deferencia.
2. Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
3. Ser atendidos por personal con formación especializada.
4. Recibir una atención integral y ágil por el personal del servicio debidamente capacitado e identificado.
5. Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se realiza el recorrido.
6. Recibir una información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada.
7. Ser atendidos preferentemente en su propio idioma y, en cualquier caso, en español o en inglés.
8. Tras la adquisición de la entrada, recibir una pegatina identificativa, un programa explicativo del recorrido y, en su caso una encuesta de satisfacción de los servicios prestados.
9. Recibir asistencia del guía a lo largo de todo el recorrido.
10. Recibir hoja de sugerencias y reclamaciones cuando lo soliciten.
11. A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Responsabilidades

1. Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal del servicio, guías y demás personas. En caso contrario, el personal del servicio y/o los guías estarán autorizados a invitar abandonar la actividad sin derecho a compensación económica o similar.
2. Acudir al punto de encuentro establecido y en el horario indicado.
3. Deberán comunicar su no asistencia a la visita para cancelar su reserva de plaza.
4. Seguir las indicaciones establecidas por el personal del Punto de comercialización presencial del programa y servicios vinculados al funcionamiento del mismo.
5. Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a su solicitud.
6. Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos, así como del patrimonio histórico, artístico, cultural y ecológico.
7. Seguir en todo momento las indicaciones de los guías.
1. Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio.
2. Solicitar autorización previa al personal del servicio y/o servicios vinculados al mismo para tomar fotos o grabar imágenes durante el recorrido.

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:

1. 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).
2. 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.
3. Debates ciudadanos: la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
4. Presupuestos participativos: permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
5. Iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
6. Propositiones al Pleno y a las Juntas de Distrito y ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
7. 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.
8. Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad: órganos y espacios colegiados de participación.
9. 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.
10. 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.

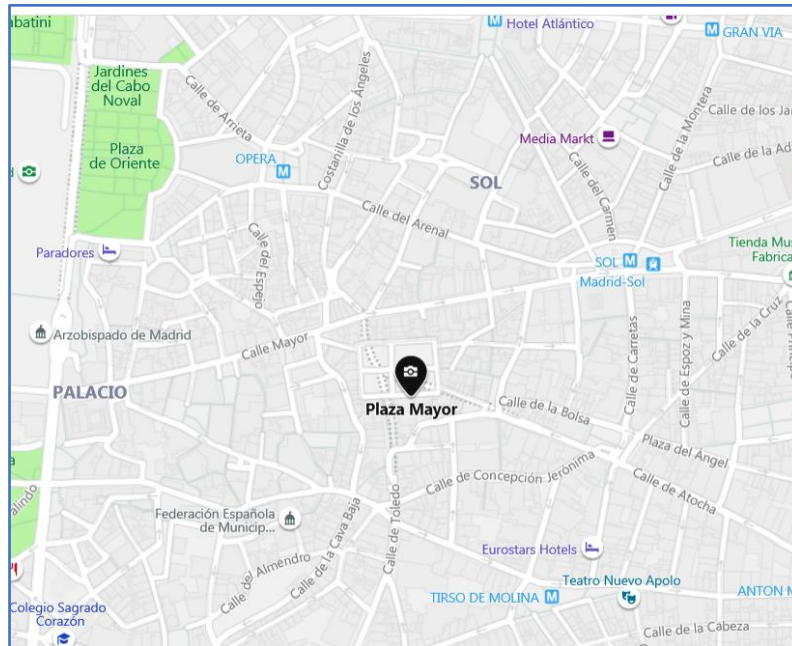
Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte
 Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio S.A
 Dirección General de Turismo de Madrid Destino
 Plaza Mayor, 27 (28012 Madrid)
 915 787 810
turismo@esmadrid.es
www.madrid.es

Unidad Prestadora del Servicio. Datos de Contacto

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

Centro de Turismo Plaza Mayor
 Plaza Mayor, 27. 28012 Madrid
 91 578 78 10
turismo@esmadrid.com

Direcciones postales	Formas de acceso y medios de transporte		
Departamento de Atención al Visitante Centro de Turismo Plaza Mayor Plaza Mayor, 27, 28012 Madrid 91 578 78 10 turismo@esmadrid.com Horario de Atención: Lunes a domingo de 9:30 a 20:30 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



Además, el Ayuntamiento de Madrid dispone de un teléfono de información general, Teléfono 010, a través del cual también se puede solicitar información sobre la ciudad de Madrid, así como a través de la página web municipal www.madrid.es.

A través del **portal de datos abiertos** 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.