

Carta de Servicios 2021

# Visitas Guiadas Accesibles

Datos 2020

<b>149</b>	<b>14</b>	<b>313</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
Visitas anuales	Visitas anuales en lengua de signos española	Participantes	Diferentes temáticas sobre la ciudad de Madrid	Valoración otorgada

## Qué SERVICIOS te ofrecemos



- > **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.
- > **Información** sobre el programa de visitas guiadas accesibles.
- > **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.**

**Horario:** jueves y viernes a las 16:00 horas, sábados y domingos a las 12:00 horas

Julio, agosto y septiembre: jueves y viernes a las 18:00 horas, sábados y domingos a las 10:00 horas

Los recorridos en 2020 son:

- **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.
- **Historias y Leyendas de Madrid:** desde la Plaza Mayor, hasta la Plaza Cánovas del Castillo, recorreremos sus fuentes, palacios, jardines y edificios que consiguieron cambiar la fisonomía de la ciudad.
- **Cervantes y Las Letras:** desde la Plaza Mayor y sus calles aledañas, 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.
- **Madrid en Femenino:** recorreremos algunos de los lugares más representativos por los que pasaron o desarrollaron parte de su vida mujeres relevantes de nuestra historia.

Estos recorridos son gratuitos y la duración es de dos horas aproximadamente. Se hacen en español, en grupos de 20 personas y acompañados de **guías profesionales**. Además, en algunos recorridos nuestros guías van acompañados por un intérprete de lenguaje de signos.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Visitamos como **mínimo 18 puntos de interés turístico** de la Ciudad. Se facilitará información sobre cada uno de ellos.
2. Ofrecemos un **mínimo de 80 plazas semanales (28 por causa del COVID19)** para participar en alguno de los recorridos.
3. Ofreceremos al menos **una visita mensual con intérprete en lengua de signos española**.
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 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. Valoración igual o superior a 8 (escala de 0 a 10).
5. La **valoración** global otorgada a la visita por las personas que la han realizado será de al menos 8, en una escala de 0 a 10.
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.
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.
8. **Contestamos en 24 horas** las consultas de información turística que se reciben sobre visitas guiadas accesibles por correo electrónico. En el chat en línea de la web [www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com).
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](http://esmadrid.com).
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.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es) .

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#).

Texto completo de esta Carta de Servicios en [madrid.es](http://madrid.es)  
| Aprobada 22/10/2009 - Certificada 15/01/2019 - Evaluada 22/03/2021