

Carta de Servicios 2024

Visitas Guiadas Accesibles

Datos 2023

151	24	925	6	9,21
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: viernes, sábado y domingo a las 12:00 horas

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

Algunos de los **recorridos** en 2024 son:

- **Símbolos y secretos de Madrid:** desde la Plaza Mayor hasta Puerta Cerrada, esta experiencia invita a adentrarse en los misterios secretos Madrid, descubriendo marcas y símbolos discretos que embellecen las calles de la ciudad. Descubriremos rincones que inspiran la imaginación, recordando que estos lugares son auténticos testigos de la historia.
- **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.
- **La Historia Imprescindible de Madrid:** desde la cava Baja con el Madrid más medieval se realiza un recorrido hasta el Palacio Real que terminará en la Puerta de Sol emblema de la ciudad moderna.
- **Mujeres que han hecho historia en Madrid:** recorreremos algunos de los lugares más representativos por los que pasaron o desarrollaron parte de su vida mujeres relevantes de nuestra historia.

En cada temporada se cambia al menos una temática, al igual que en Navidad se hace un programa especial.

Estos recorridos son gratuitos y la duración es de dos horas aproximadamente. Se hacen en español, en grupos de 10 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 **30 plazas semanales** 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 al recorrido por las personas que han realizado la visita 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 8,5 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 o en el chat en línea de la web 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.
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 - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es .

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 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](#).

Carta de Servicios en www.madrid.es
| Aprobada 22/10/2009 - Certificada 03/12/2021 - Evaluada 15/03/2024