

AYUNTAMIENTO DE MADRID

14.-Atención e Información Turística

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/32	Nº INFORME: 5	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

AENOR

2000/0654/CDS/32	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 5
------------------	------------------------	------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	SONIA VELASCO MANUEL	SVM

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

14.- Atención e Información Turística correspondiente a la Unidad Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, del Área de Gobierno de Cultura y Deportes.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a Atención e Información Turística en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de teléfonos incluidos en folleto divulgativo.

2000/0654/CDS/32	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 5
------------------	------------------------	------------------

15. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a **Atención e Información Turística**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 9 de marzo de 2018.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias.

Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

1.- Comprobado el acceso a ww.esmadrid.com para consulta de Museos funciona correctamente.



2000/0654/CDS/32	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 5
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

2.- Se remite correo a turismo@esmadrid.com consultando sobre visitas guiadas a los Museos de Madrid el día 19 de septiembre de 2018 a las 12:57.

Consulta Museos



Marta Lopez Martinez

para turismo ▾

Buenos días:

Les escribo relativo a una consulta sobre las visitas guiadas a Museos en Madrid, somos un grupo de 10 personas y queremos saber:

- 1.- Sería un Guía específico para nuestro grupo?
- 2.- Una persona del grupo esta en silla de ruedas y por ello nos gustaría que los Museos a visitar fueran accesibles para ella.
- 3.- Se puede reservar y organizar a través de la Web o deberíamos hacer alguna otra gestión.

Muchas gracias y quedamos a la espera de respuesta

Saludos

A las 13:26 el 19 de septiembre de 2018 se recibe respuesta con la información solicitada.

Consulta Museos

Marta Lopez Martinez 12:57 (hace 35 minutos) ☆
Buenos días: Les escribo relativo a una consulta sobre las visitas guiadas a Museos en Madrid, somos un grupo de 10 personas y queremos saber: 1.- Sería un Guía

Turismo Esmadrid para yo ▾ 13:26 (hace 6 minutos) ☆ ↩ ⋮

Estimada Sra. López:

En referencia a la solicitud de información turística realizada por usted, lamentamos informarle de que si desea visitar los museos con guía, debe contactar previamente con una empresa de asociación para concertar su visita ya que en la mayoría de museos no se ofrece la posibilidad de contratar in situ el servicio. Además, si lo desean, pueden optar a las tarifas reducidas para grupo, en [este enlace](#) pueden comprobar los precios [del Museo del Prado](#). Las entradas pueden comprarse a través de sus páginas web oficiales, por teléfono o en taquilla, a continuación le dejamos [este enlace](#) para que consulte todos los museos que tenemos en la ciudad.

Además, en relación a la visita guiada, estas empresas ofrecen visitas guiadas adaptadas a las necesidades de cada cliente. A continuación le facilitamos los datos de contacto:

NAVIGART:
Tel.: (+34) 637 30 35 86
E-mail: jaylight81@hotmail.com

APIT MADRID
Website: www.apit.es
E-mail: guias@apit.es
Tel.: +34 91 840 12 14

MADRID EN RUTA:
Tel.: (+34) 043 078 598
E-mail: info@madridenruta.com

Asimismo, puede encontrar un listado de empresas especializadas en visitas guiadas [aquí](#).

En relación a la accesibilidad comentada, le recomendamos la sección [Madrid Accesible](#), donde podrá encontrar información relativa a alojamiento, transporte y qué hacer en Madrid con archivos descargables y listados de los mismos. Además, le facilitamos las otras Guías de Accesibilidad donde podrá encontrar todos los recursos accesibles con los que cuenta la ciudad de Madrid: [Madrid Para todos](#) y [Madrid accesible en 7 días](#) para que pueda decidir en función de sus gustos los recursos que desean visitar y si son accesibles.

Por otro lado, si desea consultar cualquier información sobre la ciudad de Madrid le aconsejamos visitar la página Web www.esmadrid.com. Además, en esta página tiene a su disposición en formato digital todas nuestras publicaciones turísticas, en el apartado de [Mapas y Guías](#).

Asimismo, nos complace comunicarle que estaremos a su disposición en nuestra red de **Puntos de Información Turística** y **Centro de Información Turística de Plaza Mayor**, desde donde tendremos el gusto de atenderles en cualquier orientación y asesoramiento de carácter turístico que necesite, al mismo tiempo que le facilitaremos las publicaciones disponibles sobre la ciudad. La ubicación de nuestro Centro y Puntos de Información Turística la puede encontrar en el siguiente enlace: <http://www.esmadrid.com/centros-de-informacion-turistica>.

En el Centro de Turismo de Plaza Mayor tiene la posibilidad de adquirir los servicios turísticos más emblemáticos de la ciudad y que optimizarán su visita a Madrid como el del bus de doble piso **Madrid City-Tour**, el bus turístico oficial, una de las formas más cómodas y sencillas de conocer la ciudad con una plena flexibilidad de subir y bajar del mismo a voluntad. Más información en: <http://www.esmadrid.com/madrid-city-tour>.

Agradecemos su confianza en nuestro servicio y quedamos a su disposición para cualquier otra información que pueda necesitar.

Atentamente,

Servicios de Información Turística
Servicio de Atención No Presencial

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio
Plaza Mayor, 27 - 28012 Madrid
Área de Gobierno de Cultura y Deportes
Ayuntamiento de Madrid
Tel. +34 915 787 810
www.esmadrid.com

AENOR

2000/0654/CDS/32	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 5
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

1.- El día 25/09/2018 se han visitado varios Puntos de información Turística: Plaza de Callao, Ronda de Atocha y el Centro de turismo Plaza Mayor. En todos los casos, la atención prestada ha sido correcta por parte de las personas de información, la inspectora ha recibido toda la información facilitada, el trato ha sido amable y le han entregado, en los tres centros, documentación relativa a las consultas planteadas (Planos, Folleto Informativo de Museos...)



Fotos 1 y 2. PIT Callao



Fotos 3 y 4. Centro de Turismo Plaza Mayor

AENOR

2000/0654/CDS/32

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE
INFORME: 5



Fotos 5 y 6. PIT de Ronda de Atocha

2000/0654/CDS/32	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 5
------------------	------------------------	---------------------

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de Atención e Información Turística, así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Tras las visitas realizadas y el correo electrónico enviado, cabe citar que se verifican los **Servicios 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8.**

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **1, 4, 5, 8, 9, 13 y 15.** El resto no se puede llevar a cabo a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se puede concluir que ha resultado fácil acceder a los servicios de Atención e Información Turística, a través de las visitas presenciales como a través de correo electrónico.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma muy positiva la información recibida por todo el personal de atención con quien se ha contactado.

4. Tiempos y plazos.

En las visitas presenciales, la inspectora ha sido atendida rápidamente, sin apenas espera alguna. El correo electrónico ha sido contestado en el mismo día.

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido correcta y directa a la información solicitada, ofreciendo, además, material con otra información turística añadida.

6. Instalaciones y equipamiento.

Todas las instalaciones visitadas se han encontrado fácilmente, en buen estado de conservación y limpieza; y son accesibles a personas con movilidad reducida.

AENOR

2000/0654/CDS/32	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 5
-------------------------	-------------------------------	-----------------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ATOCHA Ronda de Atocha – Junto al Museo Reina Sofía
CENTRO 2: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CALLAO Plaza de Callao. 28013 Madrid
CENTRO 3: CENTRO DE TURISMO PLAZA MAYOR Plaza Mayor, 27. 28012 Madrid