

AYUNTAMIENTO DE MADRID

27.-Visitas guiadas oficiales de Madrid

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/33 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
--	----------------------	---

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

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	M ^a José Checa Zaballos	MCZ

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicios del Ayuntamiento de Madrid:
27.- Visitas guiadas oficiales de Madrid correspondiente al 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 VISITAS GUIADAS en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de teléfonos incluidos y dirección web en folleto divulgativo.

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para la Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita y el Seguimiento de los Compromisos hasta donde ha sido posible, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia.

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 sobre la Carta de Servicio de Visitas Guiadas, y la información obtenida es 4.770 resultados.

The screenshot shows a search interface on the Ayuntamiento de Madrid website. The search bar contains the text 'visitas guiadas en madrid' and a blue 'Buscar' button. Below the search bar, there are links for 'ayuda' and 'búsqueda avanzada'. The search results show a total of 4.770 results, with 1-10 displayed. The first result is 'Visitas guiadas para público general - Ayuntamiento de Madrid' with a URL starting with 'https://www.madrid.es/.../munimadrid/.../Visitas-guiadas-para-publico-general/?...'. The second result is 'Visita guiada al Museo de Arte Contemporáneo de Madrid ...' with a URL starting with 'https://www.madrid.es/.../munimadrid/.../Visita-guiada-al-Museo-de-Arte-Contemporaneo-de-Madrid/?...'. The date '23 May 2017' and a brief description of the guided visits are also visible.

Seleccionamos visitas guiadas para público general, y la información ofrecida es sobre visitas guiadas en el Museo de Historia de Madrid, no encontrándose la relativa a la Carta de Servicios que nos ocupa.

Portada

Actividades y eventos

Cartas de servicios

Direcciones y teléfonos

Gestiones y trámites

Normativa

Publicaciones

Cultura y ocio

Deportes

Mapas de Madrid

Bibliotecas

Visitas guiadas para público general

[Escuchar](#)

Para realizar estas visitas guiadas, es necesario efectuar una reserva previa con al menos 48 horas de antelación.

Se formarán grupos que no excederán de 20 personas, y serán guiados por los voluntarios culturales del museo.

Las personas con reserva se presentarán en el mostrador de recepción entre 15 y 30 minutos antes de la realización de la visita.

La cumplimentación de los formularios de reserva no implica su confirmación; ésta se realizará a través de correo electrónico.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre se interrumpen las visitas guiadas por los voluntarios culturales del Museo.

€ Gratuito

Fecha

[← Volver](#)

Al seleccionar el enlace de "Cartas de Servicio", se encuentran 8 Cartas y ninguna es la referencia a Visitas Guiadas.

Portada

Actividades y eventos

Cartas de servicios

Direcciones y teléfonos

Gestiones y trámites

Normativa

Publicaciones

Cultura y ocio

Deportes

Mapas de Madrid

Bibliotecas

Cartas de servicios

Total: 8

[Carta de Servicios de Actividades Socioculturales \(Aprobación: 17 de marzo de 2011. Última evaluación: 21 de abril de 2016\)](#)

[Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas \(Aprobación: 26 de octubre de 2006. Última evaluación: 22 de mayo de 2018. Certificación: 2015\)](#)

[Carta de Servicios de Juventud \(Aprobación: 22 de abril de 2015. Última evaluación: 9 de marzo de 2018\)](#)

[Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal \(Aprobación: 29 de abril de 2015. Última evaluación: 6 de marzo de 2018. Certificación: 2016\)](#)

[← Volver](#)

Se hacen diferentes búsquedas en la web buscando *visitas guiadas en Madrid accesibles*,... y no llegamos a encontrar información sobre el programa de turismo accesible de "Madrid para todas y todos"

Buscador

at a=

[Añadir a favoritos](#)

[COMPARTE ESTA PÁGINA](#)

- [En Facebook](#)
- [En Twitter](#)
- [En Google +](#)
- [En LinkedIn](#)
- [Por correo](#)

Buscador

Buscar en el Ayuntamiento de Madrid

Texto a buscar

visitas guiadas en madrid accesibles

[ayuda](#) [búsqueda avanzada](#)

Buscar

Total: **1.850** Mostrados: **21-30**

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#)

[Visita guiada al Mirador del Monumento a Alfonso XII - Portal de las ...](#)
<https://bibliotecas.madrid.es/.../Visita-guiada-al-Mirador-del-Monumento-a-Alfonso-XII/?...>
Portal de las Bibliotecas de **Madrid** - **Visita guiada** al Mirador del Monumento a Alfonso XII. ... Duración: 30 minutos. **Visita guiada no accesible**. Gratuito ...

Dentro de la búsqueda que se realiza accedemos al siguiente link (marcado en amarillo):

Centro de Educación Ambiental de El Retiro - Ayuntamiento de **Madrid**. ... C/Opera, próxima a la calle de Alfonso XII. Instalación **accesible** para personas con movilidad reducida **Visita guiada** a Valdemingómez. Plan de Regeneración del ...

[Madrid Otra Mirada](#)
[https://www.madrid.es/.../FOLLETO%20DIGITAL%20\(definitivo\).pdf](https://www.madrid.es/.../FOLLETO%20DIGITAL%20(definitivo).pdf)
21 Oct 2017 ... INSCRIPCIÓN: mom.reservaspatrimonio.es. **ACCESIBILIDAD**: No. **OBSERVACIONES**: **VISITA GUIADA "LA MUJER EN EL VIEJO MADRID"**.

Folleto divulgativo (984 Kbytes pdf)
https://transparencia.madrid.es/.../Folleto_SAIT_09.03.2018.pdf
6. Servicio de **Visitas Guiadas Inclusivas**. El programa de Turismo **Accesible Madrid** para Todas y Todos ofrece recorridos turísticos inclusivos que van dirigidos ...

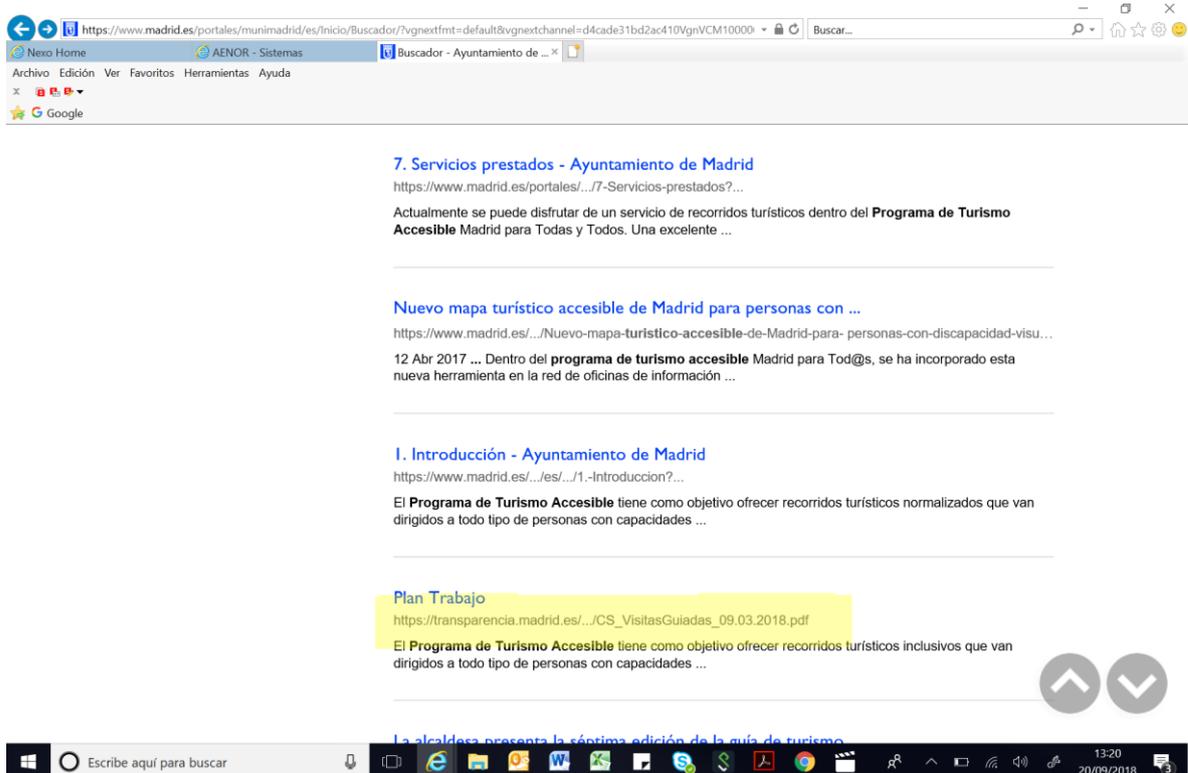
[Nueva Guía de turismo accesible de Madrid en inglés ...](#)
<https://www.madrid.es/.../munimadrid/.../Nueva-Guia-de-turismo-accesible-de-Madrid-en-ingles/?...>
2 May 2014 ... Nueva Guía de turismo **accesible** de **Madrid** en inglés ... Durante 2013, se realizaron 184 **visitas guiadas** adaptadas, en las que participaron ...

[9. Datos complementarios - Ayuntamiento de Madrid](#)
<https://www.madrid.es/.../munimadrid/.../9-Datos-complementarios?...>
Atención al Servicio de **Visitas Guiadas Normalizadas**, Lunes a domingo de 9:30 a ... Sección de **Madrid** accesible en www.esmadrid.com/madrid/accesible.com

Y nos dirige a la Carta de Servicios de Atención e Información Turística.

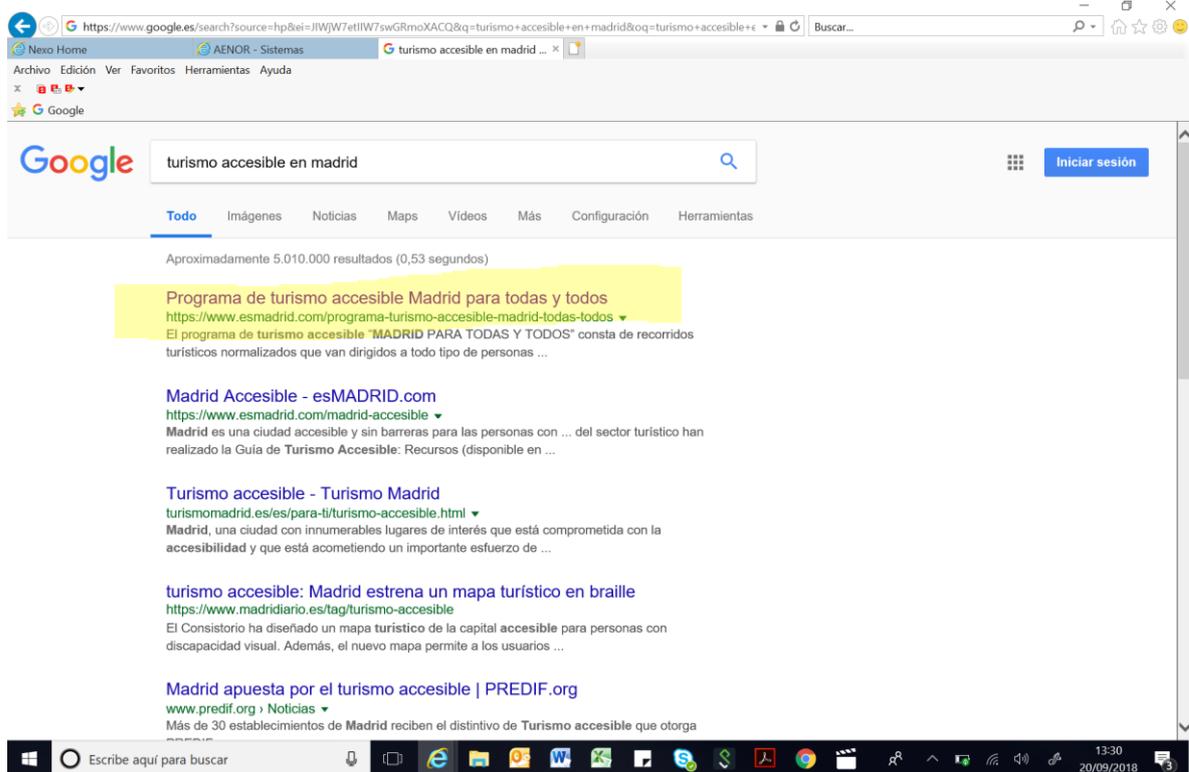


Introduciendo en el buscador *programa de turismo accesible*, se encuentra:



Seleccionando el link marcado en amarillo llegamos a la Carta de Servicio de Visitas Guiadas.

Por otro lado, a través del buscador Google, hacemos una búsqueda indicando *turismo accesible en Madrid*, con el siguiente resultado:



Y al seleccionar el link marcado en amarillo nos lleva al programa en la web de esmadrid.com, en la cual no se encuentra publicada la Carta de Servicios.



Incluso haciendo una búsqueda a través del buscador de la web oficial de turismo tampoco se accede a la Carta de Servicio de Visitas Guiadas.



Comentario 1: Sólo se es capaz de encontrar la Carta de Servicios de Visitas Guiadas a través del Portal de Transparencia, siendo lo publicado el texto íntegro, el folleto como tal no se encuentra publicado en aquellas páginas de la web relacionadas con el ámbito tratado.

Por otro lado, se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado incongruencias entre ambos.

SERVICIOS

Se verifica el **Servicio de Información No Presencial**

Se solicita información a través del número de información turística 91 578 78 10, publicado en el folleto. La llamada se realiza a las 14:05 horas, se realiza la misma consulta que por correo electrónico. Se obtiene una respuesta rápida y se nos indica que en este momento no hay visitas programadas, han finalizado este verano, pero si bien en una semana o dos nos pongamos de nuevo en contacto con ellos que nos podrán indicar la disponibilidad de estas visitas también dirigidas a personal con movilidad reducida, además nos dan el contacto de APIT (asociación profesional de información turística) 91.542.12.14 porque desde allí nos podrán informar sobre las visitas guiadas que organizan.

La atención ofrecida por el personal telefónico ha sido amable, correcta y directa a la información solicitada.

Por otro lado, solicitamos la misma información en el teléfono 010 o 915 298 210, la llamada se realiza a las 14:17 horas y se solicita la misma información que la realizada por correo electrónico, tras plantearse al agente y hacer unas consultas, nos indica que puedo consultar la web de madrid.es/descubremadrid.es o llamar al teléfono 915881636. Indica que les consta que las visitas guiadas se pueden adaptar a personas con movilidad reducida y que la visita es gratuita.

Se llama al nº indicado y la operadora móvil indica que no corresponde a ningún cliente.

Comentario 2: La información aportada en el 010 es poco precisa considerando la información obtenida en el teléfono de información turística. Por otro lado, el teléfono facilitado no existe.

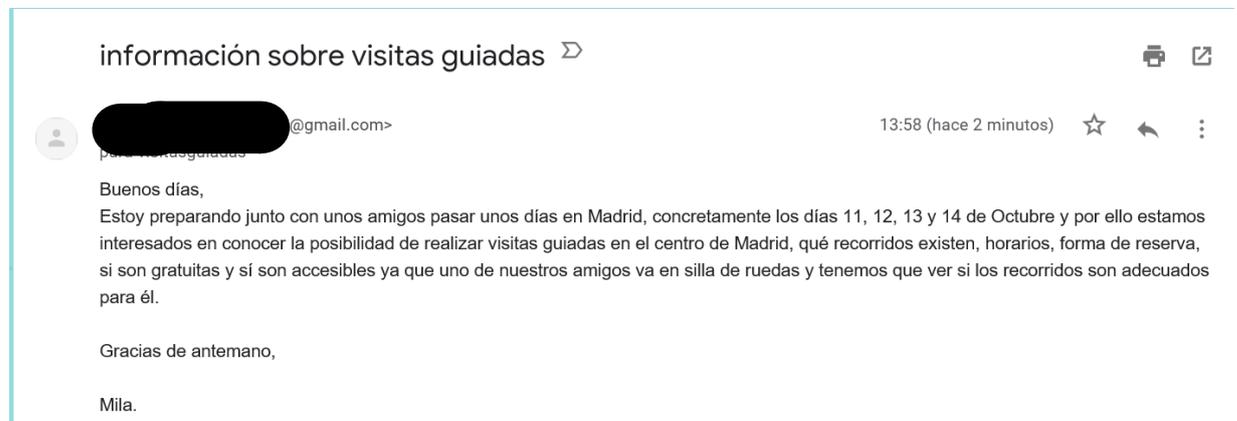
COMPROMISOS

Se verifican los compromisos 2 y 6:

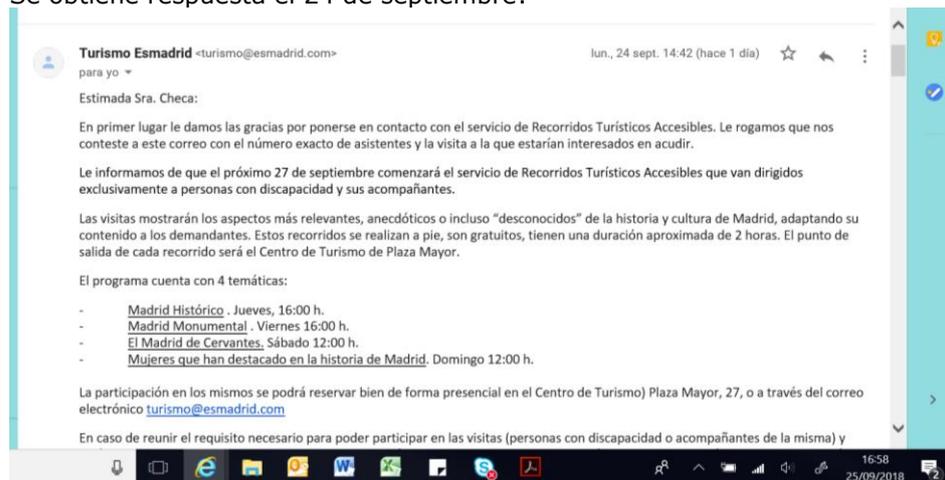
Compromiso 2

Las consultas de información turística que se reciben por correo electrónico, se contestarán en el mismo día.

Con respecto a la inspección realizada, se ha contactado por correo electrónico a través de visitasguiadas@esmadrid.com, dirección de correo electrónico publicado en la Carta, solicitando información en relación a visitas guiadas en Madrid, donde una de las personas tiene movilidad reducida. Correo del 20 de septiembre.



Se obtiene respuesta el 24 de septiembre:



Comentario 3: la consulta de información realizada no ha sido contestada en el plazo de 24 horas. Se solicita información el jueves 20 de septiembre y se recibe contestación el lunes 24 de septiembre.

Si bien, el martes 25 de septiembre, se recibe un nuevo correo por parte de Calidad.dgi@madrid-destino.com, con la misma información:

Calidad DGI <Calidad.dgi@madrid-destino.com>
para Marisa, yo

11:55 (hace 5 horas)

Estimada Sra. Checa.

En primer lugar le damos las gracias por ponerse en contacto con el servicio de Recorridos Turísticos Accesibles "MADRID PARA TODAS Y TODOS".

Próximamente comenzará el programa el servicios de Recorridos Turísticos Accesibles que van dirigidos exclusivamente a personas con discapacidad y sus acompañantes.

El programa cuenta con 4 temáticas:

- Madrid Histórico . Jueves, 16:00 h.
- Madrid Monumental . Viernes 16:00 h.
- El Madrid de Cervantes. Sábado 12:00 h.
- Mujeres que han destacado en la historia de Madrid. Domingo 12:00 h.

Reciba un cordial saludo,

Compromiso 6

Las visitas guiadas se publicitarán a través de, 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.

En la página web esmadrid.com se informa del programa, indicando que se ha finalizado el 30 de junio del 2018.

Madrid Convention Bureau Madrid Destino Vuelve a Madrid

Qué quieres buscar 29°C

Descubre Madrid Dónde ir Agenda Planifica tu viaje

Programa de turismo accesible MADRID PARA TODAS Y TODOS

Mapa turístico accesible

Consulta los audios de los 16 puntos turísticos del nuevo mapa turístico accesible que está disponible en la red de oficinas de información turística.

PLANIFICA TU VIAJE

- Madrid Accesible
- Madrid útil
- Centros de información turística

=====
El 30 de junio de 2018 finalizó el Programa de Visitas Guiadas Normalizadas. Se comunicará con antelación el comienzo del nuevo programa.

DE CONTINUAR A CON ANTELAZON EL COMIENZO DEL NUEVO PROGRAMA.

=====

El programa de turismo accesible "MADRID PARA TODAS Y TODOS" consta de recorridos turísticos normalizados que van dirigidos a todo tipo de personas con capacidades diversas. Abordan cuatro temáticas, con 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, tienen lugar de jueves a domingo en español y en grupos de 25 personas. La duración es de dos horas aproximadamente y son gratuitos.

La participación se puede reservar de forma presencial en el **Centro de Turismo Plaza Mayor** (Plaza Mayor, 27) hasta completar el grupo de 25 personas.

La inscripción a las visitas del Programa de Turismo Accesible "Madrid para Todas y Todos" debe realizarse presencial e individualmente (no se admite la inscripción de terceras personas) en la Oficina de Turismo de la Plaza Mayor, 30 minutos antes del comienzo de cada visita hasta completar aforo (25 personas) y por orden de llegada.

=====

Centro Turismo de Plaza Mayor

Dirección: Plaza Mayor, 27 (Casa de la Panadería). 28012 Madrid. Metro y Cercanías: Sol



Centros de información turística

Aprender español

Otras culturas

Cómo llegar

Moverse por Madrid

Mapas y guías

Calendario de eventos 2018



Consulta la selección que hemos realizado de los eventos más relevantes que se van a celebrar en Madrid en 2018

CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: No aplica
DIRECCIÓN: No aplica