



NOTA DE PRENSA

Esta renovación de la “Q” de calidad turística avala la ampliación y mejora que se ha realizado este año en la red de información turística de la capital

Madrid renueva la “Q” de calidad en sus servicios de atención turística

- Los Servicios de Atención e Información Turística de la capital consiguen una nota media de 820 puntos sobre 1000
- En la auditoría se ha conseguido la máxima puntuación (10) en el apartado relativo a la atención prestada a los usuarios.
- Las notas excelentes de las encuestas de satisfacción, la gran preparación y actitud de los informadores y la accesibilidad del Centro de la Plaza Mayor son las tres fortalezas de los servicios de atención turística madrileños

Madrid, 5-ene-'17

Un reconocimiento a la calidad de los centros y puntos de información turística municipales. Los Servicios de Atención e Información Turística, que gestiona Madrid Destino, han renovado la certificación de “Q de Calidad Turística”, que concede el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Este año, en la auditoría se ha conseguido una nota media global 820 puntos sobre 1000 y se ha obtenido la máxima puntuación (10) en el apartado relativo a la atención prestada a los usuarios.

Desde el año 2010, los servicios de información y atención turística de la capital tienen esta certificación que reconocen su calidad y profesionalidad. En 2016, el informe de la auditoría ha destacado tres puntos fuertes: las notas excelentes de las encuestas de satisfacción, especialmente las del SATE (Servicio de Atención al Turista Extranjero); la gran preparación y actitud de los informadores, que se muestran atentos a las necesidades de los visitantes y proactivos a la hora de recabar la información, para ofrecerles los datos más completos que necesiten; y la accesibilidad universal del Centro de la Plaza Mayor para personas con capacidades diversas.

Además, el auditor ha puntuado con un notable alto (8) seis categorías: auditorías internas, satisfacción del cliente, las actividades comerciales, los análisis y las estadísticas, la comunicación y promoción y las tecnologías de comunicación.

Madrid Destino

Dirección de Comunicación
Plaza Mayor, 27 (3ª planta)
28012 Madrid

Tel: +34 91 701 22 10
email: comunicacion@esmadrid.com



NOTA DE PRENSA

Nuevos sistemas de gestión centralizada

Esta renovación de la “Q de calidad turística”, que tuvo lugar a finales del año pasado, avala la ampliación y mejora que se ha realizado este año en la red de información turística de la capital, gracias al proyecto “Modernización de los servicios de información turística y desarrollo de las bases de datos de información turística”. Este proyecto, cofinanciado al 50% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), fue seleccionado como ejemplo de buenas prácticas en la gestión de fondos FEDER en la Comunidad de Madrid en 2015.

El Centro de Turismo de la Casa de la Panadería se ha renovado y se han abierto cinco nuevos puntos de información turística, que presentan un diseño respetuoso con el entorno urbano, disponen de *wifi* gratuita y cuentan con un bucle magnético para atender adecuadamente a los usuarios que utilizan audífonos. Este proyecto también ha incluido la implantación de nuevas herramientas tecnológicas y sistemas de gestión centralizada de todos los puntos para optimizar el modelo de gestión.

La certificación “Q” de calidad

El ICTE, organización empresarial formada por las Asociaciones Turísticas más importantes de España, se constituyó como una Entidad de Normalización y Certificación de Sistemas de Calidad para las empresas y organismos turísticos, con el fin de apoyar la competitividad de la industria turística española. En la actualidad, más de 2.030 establecimientos ostentan la “Q” de Calidad, una marca que se concede después de pasar unas estrictas auditorías que aseguran la prestación de un servicio de calidad y profesional.

En 2016, la auditoría en Madrid se ha realizado con la Norma AUNE-24.1-OTI-15, de abril de 2015, Autoevaluación y Especificación Técnica de Auditoría, Norma UNE 14785:2015 de Oficinas de Información Turística. Desde el año 2010 hasta el 2015, se evaluó con la Norma UNE 187003:2008 - Oficinas de Información Turística - Requisitos para la prestación del servicio, que está actualmente derogada./

Madrid Destino

Dirección de Comunicación
Plaza Mayor, 27 (3ª planta)
28012 Madrid

Tel: +34 91 701 22 10
email: comunicacion@esmadrid.com