



Madrid Destino

NOTA DE PRENSA

El centro y puntos de información turística del Ayuntamiento renuevan la certificación “Q de calidad turística” con la mejor nota de su historia

Madrid alcanza un 9,5 sobre 10 en su atención turística a los visitantes

- Desde 2010 los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT), gestionados por el Área de Turismo de Madrid Destino, ostentan este reconocimiento que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)
- Los excelentes resultados de las encuestas de satisfacción, la preparación y actitud de los informadores, así como la accesibilidad universal del centro de información turística de la Plaza Mayor han sido los aspectos mejor valorados
- La excelente puntuación obtenida avala las mejoras incorporadas este año en los SAIT, como la captación del talento en los informadores, sus nuevos equipamientos o la creación de puntos turísticos especializados
- Para garantizar el mejor servicio a todas las personas, los servicios de información turística disponen de wifi gratuito, bucle magnético y las modernas herramientas tecnológicas y de un software específico que permite optimizar el modelo de gestión
- El Centro de Turismo de la Casa de la Panadería acaba de estrenar el servicio Madrid 360, dos butacas giratorias con unas gafas de realidad virtual que contienen videos en 360 de diferentes zonas y eventos. Este punto también dispone de otros servicios como “CornerTech” o “Conectados a Madrid”

Madrid, 19-dic-’17

La ciudad de Madrid brinda la mejor atención e información a sus visitantes. El centro y puntos de información turística del Ayuntamiento, que gestionan el Área de Turismo de Madrid Destino, han renovado la certificación “Q de Calidad Turística” con una nota media global de 9,54 sobre 10. La mejor nota de su historia obtenida en la auditoría externa que se realiza para la validación de este certificado que pone en valor la calidad y profesionalidad de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT). Un reconocimiento que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y que se ostenta desde el año 2010.

Madrid Destino

Dirección de Comunicación
Señores de Luzón, 10, 1ª planta
28013 Madrid

Tel: +34 91 578 77 58
email: comunicacion@esmadrid.com



Madrid Destino

NOTA DE PRENSA

Aspectos mejor valorados

Los aspectos mejor valorados han sido tres. En primer lugar, las notas de las encuestas de satisfacción que se realizan a los usuarios del centro y puntos de información, que continúan siendo excelentes, incluso con una ligera mejoría con respecto al periodo anterior. En segundo lugar, la preparación y actitud de los informadores de todos los puntos visitados, sus amplios conocimientos y su atención adaptada a las necesidades del visitante, proactiva a la hora de recabar datos para complementar la información. Por último, destaca la accesibilidad universal del Centro de Turismo de la Plaza Mayor, que cuenta con atención en Lengua de Signos Española, bucles magnéticos, encaminamientos podotáctiles, apoyos isquiáticos, plano háptico y mostrador adaptado.

Novedades y mejoras en el servicio

La renovación de la “Q de calidad turística” y el incremento de la puntuación obtenida avalan las novedades y mejoras en el servicio introducidas durante 2017 en puntos de información turística gestionados por el Área de Turismo de Madrid Destino. Unas de las más destacadas son la captación y retención del talento a través de mejoras en las condiciones laborales de las informadoras e informadores, así como una mayor especialización del servicio a través de la creación de los puestos de información turística especializados. Las especializaciones introducidas en los puestos han sido las siguientes: turismo de ocio, cultura, gastronomía, compras, familia y LGTBI.

Además, este año, y como parte de la campaña “Madrid, 21 destinos”, se ha renovado el vestuario que lucen las informadoras e informadores turísticos, cuyas camisetas incorporan diseños de los lugares más representativos de los 21 distritos de la capital. Dicha campaña tiene el objetivo de favorecer la descentralización del turismo en la ciudad de Madrid, incrementando el conocimiento de activos turísticos en zonas periféricas, y promover nuevos recursos que fortalezcan los valores y atributos de la marca Madrid, modernizando la imagen percibida de la misma.

Referente tecnológico

Para garantizar el mejor servicio a todas las personas, los Servicios de Información Turística del Ayuntamiento incorporan las últimas tecnologías. Disponen de wifi gratuito y cuentan con un bucle magnético para atender adecuadamente a los usuarios que utilizan audífonos. También cuentan con las más modernas herramientas tecnológicas y con un *software* específico que permite optimizar el modelo de gestión.

El personal que trabaja en las oficinas de atención al visitante dispone de un *software* de apoyo a la Atención Turística, denominado SAGIT (Sistema Avanzado de Gestión de la Información Turística), que contiene información permanentemente actualizada sobre cerca de 3.700 recursos turísticos de la capital. En sus bases de datos también se recogen alrededor de 3.900 eventos de interés turístico que tienen lugar en la ciudad de Madrid cada año. Se dispone de información en español y en otros ocho



Madrid Destino

NOTA DE PRENSA

idiomas. Este sistema permite, además, que toda la información solicitada por el visitante sea agrupada en un documento PDF personalizado, que se remite en el momento al dispositivo móvil del visitante a través de la conexión wifi, reduciendo el consumo de papel.

Para mejorar la experiencia en destino del visitante, el Centro de Turismo de la Plaza Mayor ha implantado nuevos desarrollos, convirtiéndose en uno de los referentes europeos en aplicación de tecnologías enfocadas a la información turística presencial.

Uno de ellos es Madrid 360, un servicio puesto en marcha recientemente y que consiste en dos butacas giratorias equipadas con unas gafas de realidad virtual que contienen videos en 360 de diferentes zonas y eventos que tiene lugar en la capital. O el servicio CornerTech, donde, a través de dos pantallas táctiles, se da difusión de apps y otros soportes tecnológicos vinculados al turismo en la ciudad, facilitando información sobre las mismas así como los enlaces de descarga.

El Centro de Turismo de la Casa de la Panadería también pone a disposición de los usuarios un servicio que facilita su estancia en Madrid. Se llama “Conectados a Madrid” y es un programa de cesión gratuita de dispositivos móviles (*smartphone* o *tablet*) que disponen de tarifa plana de datos incorporada. Estos dispositivos están cargados con aplicaciones y audioguías de gran utilidad para facilitar al viajero moverse en la ciudad. Este servicio también tiene por objetivo facilitar un mejor conocimiento de los flujos turísticos dentro de la ciudad.

“Q” de calidad

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es una 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./