

Se presenta como Buena Práctica el Plan de mejora de servicios turísticos: “Modernización de los puntos de información turística y desarrollo de las bases de datos de información turística”, llevada a cabo por el Ayuntamiento de Madrid

Este proyecto tiene por objeto la modernización estructural y funcional de los centros y puntos de información turística que componen la Red de servicios de atención, acogida e información turística de la ciudad de Madrid y proporcionar las herramientas de gestión de la información y bases de datos, tanto a informadores como a supervisores; que facilitarán la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas y de gestión que se apliquen en la Red de servicios de atención e información turística de la ciudad de Madrid.

El objetivo principal es que los visitantes se sientan apoyados en todo momento mostrando los atractivos de los que dispone la ciudad. Para ello se ha renovado el Centro de Turismo Plaza Mayor y se han creado cinco nuevos quioscos de información turística situados en distintos puntos de la ciudad en zonas de gran afluencia de turistas: Paseo de Recoletos-Colón, Plaza de Callao, Plaza del Emperador Carlos V (Museo Reina Sofía), Plaza de Neptuno (Museo del Prado) y Plaza de Lima (Estadio Santiago Bernabeu).

El proyecto cuenta con tres planos de actuación:

- Tecnológico: Definición e implantación de un modelo de recursos tecnológicos que garantice la puesta a disposición del usuario de la mejor atención e información turística y una variada oferta de servicios complementarios.
- Estratégico y de modelo de gestión.
- Espacial: Diseño de espacios, tránsitos de visitantes, diseño gráfico y creación de la atmósfera adecuada para la experiencia del visitante.

Con la definición de estos tres planos de actuación se crea una nueva estrategia en la actividad de los servicios de atención e información turística de la ciudad de Madrid cuyos objetivos serán los siguientes:

- Mejora en los procesos de atención e información turística, optimizando el modelo y los tiempos de intercambio de información entre los informadores turísticos y el visitante, incluso permitiendo la capacidad de que los informadores puedan actuar con varios visitantes simultáneamente. La tecnología elegida tiene las siguientes vertientes:

- Táctil: estará basada en pantallas planas de gran formato cuyo acceso estará compartido por el informador y el visitante.
- Multiusuario: Un informador podrá interactuar al mismo tiempo con varios visitantes que a su vez podrán interactuar con otros visitantes.
- Virtual: los nuevos servicios de atención, acogida e información darán servicio también de forma remota y virtual de modo que se amplía el espectro de servicio con el mismo planteamiento y sin inversión adicional.
- Real: La información generada por las acciones de los usuarios servirá para intercambiar datos con el portal tanto en la vertiente general como en la profesional a partir de los cuales se podrá mejorar la experiencia del usuario.



Punto de información turística en Plaza Mayor

- Sostenibilidad medioambiental de la actividad de atención e información turística, reduciendo progresivamente el uso de papel mediante la incentivación del uso de medios digitales. Un objetivo clave del proyecto es el uso de medios electrónicos y digitales móviles para el uso de la información turística por parte de los visitantes. Se incentivará el uso de smartphones, tablets y otros medios de comunicación digital para sustituir el uso del papel. Esta iniciativa tendrá un impacto indudable en la sostenibilidad de la gestión turística de la ciudad de Madrid que pasará de un modelo en papel a un modelo digital.
- Mejora en los servicios mediante la personalización de la información y la inclusión de la “atención e información experiencial”. □ Ampliación de la oferta comercial.
- Modernización y unificación de la imagen de la Red de servicios de atención e información turística.
- Eliminación de barreras arquitectónicas. Todo el proyecto deberá garantizar la implantación de las políticas de calidad total y accesibilidad universal de los servicios de acogida de Madrid Destino.

El coste total subvencionable ha sido de 1.738.698 euros y la cofinanciación de la Unión Europea de 869.349 euros.

Se considera una Buena Práctica porque

La actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.

La actuación seleccionada ha sido convenientemente informada y difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general como puede verse a través de las **acciones de publicidad y promoción**:

- En el apartado dedicado a la información turística del nuevo portal de promoción turística de Madrid se informa al visitante de forma destacada que los puntos de información turística han sido cofinanciados por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional de la Unión Europea, mostrando el emblema de la Unión y el lema “Una manera de hacer Europa”.
- Noticias en la Web del Ayuntamiento de Madrid en las que se informa a la ciudadanía que tanto el Centro de Turismo de la Casa de la Panadería como cinco quioscos de información turística han sido cofinanciados al 50 % por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea.
- En el Centro, ya abierto al público, se ha instalado la correspondiente placa conmemorativa de que la reforma ha sido cofinanciada por FEDER.
- En los quioscos informativos, durante su instalación, en la valla perimetral de obra se ha instalado una lona conmemorativa de su cofinanciación por FEDER, que se ha hecho definitiva en cada uno de los quioscos en soporte adecuado.



Quiosco de información turística en Callao

La actuación incorpora elementos innovadores.

De hecho se pueden apreciar desde diversos aspectos:

- Tecnológico: el equipamiento tecnológico es el último posible en el mercado y proporciona información *on line* al turista a través de todo tipo de dispositivos móviles.
- Estratégico y de gestión: el proyecto de modernización introduce los últimos elementos en la gestión de la información turística que permite, además de una mejora inmediata en la

misma, el establecimiento de la estrategia adecuada de cara al futuro. Para ello cuenta con una novedosa plataforma de gestión integral que agrupa las herramientas y funcionalidades necesarias para permitir al personal de Madrid Destino realizar de forma correcta todas las actividades relacionadas con su trabajo diario, desde sus distintas vertientes:

- A. Para la administración en general, dispone de módulo de administración del sistema y de gestión de pantallas, incluso en remoto.
 - B. Para la atención turística, cuenta con diversos módulos, como el sistema de notificaciones y alertas a modo de tablón de anuncios; de eventos y agenda personalizable; de herramientas colaborativas y comunicación interna para homogeneizar la información prestada; módulo buscador de recursos y sistema de reservas en internet; módulo generador de mapas y rutas personalizadas; de gestión documental; de creación de favoritos/mis listas; de sistemas de atención virtual, a través de la web Esmadrid.com; y de mecanismo de visualización de la información en doble pantalla informador/turista.
 - C. Para la gestión operativa, dispone de módulo de incidencias; de cuestionarios o encuestas; de stock y peticiones de materiales; de logística de los CIT; de apoyo a ferias y del calendario de la unidad móvil, de los TPV y sistemas de pago:
 - D. Para la gestión gerencial, contiene un sistema de supervisión del servicio, de inspecciones, de estadísticas y cuadros de mando:
 - E. Para asegura la Interoperabilidad de todo el sistema, la plataforma integra, con otros sistemas desarrollados por Madrid Destino, compartiendo la información entre ellos, y dispone una visión única e integral de la información relativa a la gestión y atención turística, lo que se consigue a través de la traspaso de información entre dispositivos.
- Espacial: creación de la atmósfera adecuada para la experiencia del visitante, tanto en el Centro de Turismo de la Plaza Mayor, como en los Quioscos Puntos de Información, adaptada a su situación en la vía pública.



Quiosco de información turística en Plaza de Lima

Los resultados obtenidos con la misma se adaptan a los objetivos establecidos.

El principal objetivo planteado con este proyecto era la modernización estructural y funcional de la red de servicios de atención, acogida e información turística de la ciudad de Madrid.

Los resultados obtenidos con el proyecto han sido:

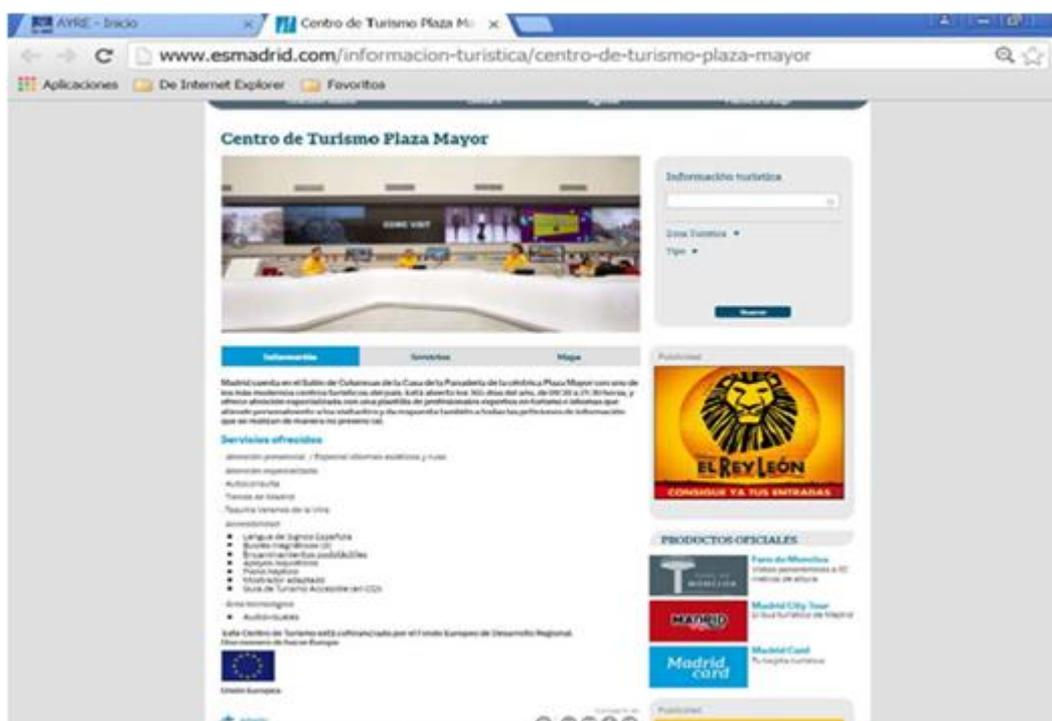
- Renovación completa del Centro de Información Turística, sito en la Plaza Mayor y buque insignia de la Red por su tamaño y número de turistas atendidos, modernizando todos los sistemas que proporcionan información al turista y consiguiendo accesibilidad plena para personas con otras capacidades físicas.
- Establecimiento de 5 nuevos quioscos de Información turística en puntos turísticamente cruciales de la ciudad, dotados de las últimas tecnologías de información para acercarla al turista allí dónde se concentran los reclamos turísticos de Madrid.
- Renovación de la tecnología en el resto de puntos que ya existían a lo largo de la ciudad.



Noticia del Centro de Turismo de la Plaza Mayor en la Web del Ayuntamiento

Contribuye a la resolución de un problema o debilidad regional

Que la atención al turista en la región de Madrid mejorara ostensiblemente ha sido siempre una preocupación de las autoridades competentes y, en el caso concreto de la ciudad de Madrid, también, pues aunque se realizaban esfuerzos, la ingente cantidad de turistas que nos visitan la hacían difícil con métodos tradicionales. Así que se ideó este proyecto de modernización para conseguir llegar a más turistas y con mayores cotas de efectividad en la atención de sus necesidades. Como así fue refrendado por la concesión de la cofinanciación de la UE.



Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido

Claramente, sí puesto que este recurso está diseñado y situado para que tanto el turista, como el habitantes de Madrid, tenga en su normal deambular por la ciudad la oportunidad de encontrarse, sin desviarse de su ruta, tanto de los quioscos nuevos como de los puntos que ya funcionaban como del Centro de Turismo. Téngase en cuenta que los lugares en que se sitúan son: Plaza Mayor, Plaza de Callao, Aeropuerto T2 y T4, Paseo del Prado (frente al Museo del Prado), Glorieta de Atocha (frente al Museo Reina Sofía), Plaza de Colón-Paseo de Recoletos y Paseo de la Castellana (junto al Estadio Santiago Bernabéu), el Faro de la Moncloa y el Ayuntamiento de Madrid en la Plaza de Cibeles. Todos ellos lugares de máxima exposición para

Oficina de Turismo Plaza Mayor
Plaza Mayor Tourist Information Office

¡Tu viaje comienza aquí!
Your journey starts here!

Una manera de hacer Europa

El Centro de Turismo Plaza Mayor es mucho más que un punto de información turística, es un lugar de encuentro y de exhibición en el que se refleja el dinamismo de la ciudad y la diversidad de sus gentes. Ubicado en el Salón de Columnas de la Casa de la Panadería, abre los 365 días del año de 9:30 a 21:30 h.

The Plaza Mayor Tourist Centre is much more than a tourist information office, it's a meeting and exhibition point reflecting the city's dynamic character and the diversity of its people. Based inside the Salón de Columnas in the Casa de la Panadería, it is open 365 days a year, from 9.30am till 9.30pm.

Aquí podrás tomar el pulso a la ciudad de Madrid y descubrir todo lo que no debes perderte durante tu visita: sus barrios, sus tradiciones, los planes de ocio en familia, los itinerarios culturales, la agenda de eventos...

Además, en la Tienda de Madrid, podrás adquirir más de 150 experiencias turísticas. Entre ellas, el **Madrid City Tour**, el bus que sobrevuela las calles de Madrid, y la tarjeta turística **Madrid Card**, que integra buena parte de la oferta cultural y de ocio de la ciudad.

El Centro, que cuenta con la certificación UNE 170001-2 de Accesibilidad universal, dispone de un intérprete de Lengua de Signos Española (LSE) y red WIFI de acceso público gratuito.

Here you can keep your finger on the pulse of the city of Madrid and discover all the things you shouldn't miss during your stay here: neighbourhoods, traditions, family leisure activities, cultural routes, event calendar, etc.

Here, in the Madrid Shop, you can buy more than 150 tourist services. These include the **Madrid City Tour**, the bus that transports you through the streets of Madrid, and the **Madrid Card** tourist pass, which you can use in many of the city's cultural and leisure attractions.

The Centre, which complies with the UNE 170001-2 Universal Accessibility standard, has a Spanish Sign Language interpreter as well as a free and publicly accessible Wi-Fi network.

Proyecto cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)/ An ERDF co-funded project

esmadrid.com

MADRID

Se han tenido en cuenta los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y de sostenibilidad ambiental

Ambos son principios inspiradores de este proyecto desde sus inicios, así:

- La preocupación por la Igualdad de Oportunidades se trasluce en que en todos los nuevos puntos se cuenta con bucle magnético para discapacidades auditivas y se prevé la atención a usuarios en silla de ruedas; en particular, es de destacar el diseño del Centro de Turismo de la Plaza Mayor que cuenta, además, con plano háptico a la entrada y encaminamiento a la zona de atención especializada a personas con movilidad reducida.
- La implantación de nuevas tecnologías tenía, entre sus principales objetivos, la sostenibilidad medioambiental con el objetivo de reducir al mínimo el uso del papel.

Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

Dentro del conjunto de las políticas favorecedoras de la dinamización de la economía, la política turística viene siendo promovida por toda administración en cualquier lugar del mundo como favorecedora de creación de riqueza y empleo.

Una manera de hacer Europa

Centro de Turismo Plaza Mayor / Plaza Mayor
Tourist Information Center
 Centro Plaza Mayor, 27 (Casa de la Panadería)
 Tel. 91 454 44 10
 SOL / ÓPERA
 Lun-dom / Mon-Sun 9:30-21:30 h

El centro ofrece atención especializada con una plantilla de profesionales expertos en turismo e idiomas que atiende personalmente a los visitantes y da respuesta también a todas las peticiones de información.

The centre, staffed by expert tourism professionals who speak several languages, offers specialised services, to attend to visitors' needs, providing them with all the information they request.

Proyecto cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) / An ERDF co-funded project

esmadrid.com MADRID

En nuestro caso, España se ha consolidado como destino turístico preferido en Europa, y Madrid, su capital, tiene mejores datos de afluencia y gasto por visitante, año tras año.

Por ello, tanto el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid y los operadores turísticos pretenden tener una actuación conjunta en materia turística y se ha convertido en materia transversal que condicionan, favorablemente, todas sus políticas.