



Concejalía  
de Turismo



# CARTA DE SERVICIOS



Boadilla  
del Monte  
AYUNTAMIENTO

# NOTA INFORMATIVA

Aprobada el 10 de mayo de 2022

En el marco del **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Boadilla del Monte**, la **Concejalía de Turismo**, con el asesoramiento de la Concejalía de Calidad, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos de Boadilla del Monte.

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de cuatro años desde la fecha de su aprobación, el 10 de mayo de 2022. Anualmente la Concejalía de Calidad publicará en la web municipal los datos sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad aquí plasmados.

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento le rogamos nos la haga llegar a la Concejalía de Calidad, por medio del email: [concejaliacalidad@aytoboadilla.com](mailto:concejaliacalidad@aytoboadilla.com)



---

# INTRODUCCIÓN



## MISIÓN

La Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Boadilla del Monte tiene como propósito la promoción turística de nuestro municipio, dando a conocer a vecinos y visitantes nuestro rico patrimonio histórico-artístico, natural, cultural, gastronómico y comercial. Además forma parte de la red de puntos de información turística “Mad About Info” de la Comunidad de Madrid, que sirve para la divulgación de todas nuestras actividades.

*A continuación se detallan los hitos que definen nuestra Misión:*

- Promover la presencia activa de Boadilla del Monte en el mercado turístico, procurando la coordinación de los sectores interesados en el desarrollo de las corrientes turísticas cuyo origen o destino tengan lugar en el territorio de Madrid.
- Potenciar los recursos, bienes y servicios que amplíen y multipliquen la oferta turística local (patrimonio histórico-artístico, natural, cultural, gastronómico y comercial).
- Promover la comercialización de productos u ofertas turísticas capaces de incidir favorablemente en el mercado turístico.
- Fomentar la presencia del municipio en los medios de comunicación nacionales y extranjeros, asegurando el desarrollo de una estrategia que permita que llegue a los profesionales y al público una imagen positiva y atractiva de Boadilla del Monte como destino turístico.
- Gestionar los servicios de información turística en el municipio.
- Producir material promocional apropiado para divulgar los recursos, bienes y servicios turísticos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados a través de la participación ciudadana según los canales establecidos en el apartado 5 de esta Carta y aumentar su grado de satisfacción medido mediante la realización de estudios periódicos.
- Reflexionar sobre los servicios que se prestan para detectar posibles ámbitos de mejora y puntos fuertes no identificados previamente, mediante el seguimiento de los indicadores establecidos.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

## VISIÓN

La Concejalía de Turismo quiere ser un referente en el turismo de la Comunidad de Madrid, convirtiendo a Boadilla del Monte en un lugar de visita imprescindible tanto para madrileños como para cualquier turista que visite la Comunidad de Madrid.

---



# SERVICIOS PRESTADOS

La Concejalía de Turismo tiene encomendadas unas áreas de actuación, dentro de las que se desglosan los siguientes servicios:

- **INFORMACIÓN TURÍSTICA POR TODOS LOS CAUCES: PRESENCIAL, TELEMÁTICA O TELEFÓNICA.**

- **GESTIÓN DE VISITAS GUIADAS GRATUITAS A LOS DIFERENTES ESPACIOS DE RELEVANCIA TURÍSTICA O CULTURAL DEL MUNICIPIO** (*Palacio del Infante don Luis, sus jardines, huertas y nuevos espacios anejos que se van rehabilitando, así como el restante patrimonio histórico-artístico existente como la fuente de los Tres Caños de Ventura Rodríguez o las iglesias de San Cristóbal y del Convento de la Encarnación*):

- o Para grupos: escolares, asociaciones y grupos culturales o centros de mayores, de lunes a viernes por la mañana.

- o Para particulares, los fines de semana.

- o Visitas teatralizadas en ocasiones y fechas especiales, destinadas para público familiar.



**Protocolo para participar en las visitas guiadas gratuitas:**

1- Es imprescindible la inscripción previa a la visita.

2- Se pueden inscribir:

- De forma presencial en la Concejalía de Turismo (pza. de la Villa, s/n, 1ª planta, Sede Institucional del Ayuntamiento de Boadilla del Monte), los lunes, miércoles y viernes en horario de 9:00 a 14:30.

- Por teléfono: 91 602 42 00, ext.: 2264, de lunes a viernes de 9:00 a 14:30.

- Por mail: [turismo@aytoboadilla.com](mailto:turismo@aytoboadilla.com) (para asociaciones culturales, colegios, etc.).

- A través de la web: <https://palaciodeboadilla.es/reserva-tu-visita/>, para particulares.

3- Es necesario indicar nombre, apellidos y nº dni de todos los visitantes, así como teléfono y mail de contacto. El nº de DNI es imprescindible cuando se visitan zonas no rehabilitadas.

**●OTRAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DEL TURISMO LOCAL:**

o Día Internacional del Turismo

o Feria D.O. Vinos de Madrid

o Participación en FITUR

**● DIVULGACIÓN DE ACTIVIDADES DE OTRAS CONCEJALÍAS PARA SU PROMOCIÓN:**

o Las veladas de Palacio (oferta musical en época estival en la explanada del Palacio del Infante don Luis).

o La Terraza del Palacio (oferta gastronómica en época estival en los jardines del Palacio del Infante don Luis).

o Exposiciones, conciertos, obras teatrales, etcétera.

o Actividades del Aula Medioambiental.

o Rutas gastronómicas (como la de la Tapa, del Garbanzo, del Tenedor, Tardea, etcétera...).

**●CESIÓN DE ESPACIOS A LA COMUNIDAD DE MADRID Y DIVULGACIÓN DE ACTIVIDADES:**

o Mercado Itinerante de Productos de Madrid

o Bienvenidos a Palacio.- Visitas guiadas y conciertos.





# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Los principales derechos de los ciudadanos en general y de los usuarios en particular de los servicios objeto de esta Carta son los recogidos en los establecidos por la normativa relativa a régimen jurídico y procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, transparencia y protección de datos.

## EN DEFINITIVA, PUEDEN INDICARSE COMO DERECHOS GENÉRICOS:

- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.



- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

Además de los derechos anteriores, los destinatarios de los servicios de la concejalía de Turismo tienen los siguientes derechos:

- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
- Recibir una atención integral y ágil por personal debidamente capacitado e identificado.
- Recibir una respuesta objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
- Recibir una información unificada con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.
- Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.

#### **COMO LÓGICA CONTRAPARTIDA, SERÁN RESPONSABILIDADES DE LOS MISMOS:**

- Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos que se pongan a su disposición o de las que hagan uso.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atienda y hacia los demás usuarios.
- Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a su solicitud.
- Seguir las indicaciones establecidas por el personal de la Concejalía de Turismo, necesarias para su correcto funcionamiento.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio de Turismo local o instalaciones relacionadas con ellos.
- En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:
  - a) Las personas jurídicas.
  - b) Las entidades sin personalidad jurídica.
  - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en el ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.





# NORMATIVA ESPECÍFICA

Las actividades objeto de esta Carta de Servicios quedan sometidas a la normativa que resulte de aplicación por tratarse de actuaciones desarrolladas por una Administración Pública de ámbito local, y por cuanto legislación y regulación sea de aplicación en la ejecución de nuestras actividades.

- **REAL DECRETO 697/1984, DE 25 DE ENERO**, sobre traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad de Madrid en materia de turismo.
- **LEY 1/1999, DE 12 DE MARZO**, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, modificada por la Ley 1/2003, de 11 de febrero y por la Ley 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña.
- **REAL DECRETO 1/2007 DE 16 DE NOVIEMBRE**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.





# COMPROMISO DE CALIDAD

Los servicios objeto de esta Carta están enfocados a satisfacer las necesidades de la ciudadanía. A tenor de ello, existe el firme compromiso de:

- Desarrollar las funciones con el mayor nivel de calidad dentro del marco legal establecido, procurando alcanzar la mayor satisfacción posible de todos los grupos de interés.
- Mantener los niveles de calidad y mejora continua.
- Poner a disposición de todos los usuarios del servicio de las herramientas de valoración que nos faciliten opiniones, comentarios y sugerencias con el fin de evaluar el grado de satisfacción alcanzado y optimizar la gestión y calidad de nuestros servicios
- Fomentar la participación de todo el personal en este esfuerzo de superación y mejora.
- Fomentar la innovación que garantice una gestión eficaz y la adaptación constante a las necesidades de la demanda.
- Utilizar de las nuevas tecnologías y sus herramientas, para facilitar la información y acceso a los servicios.
- Ofrecer visitas al Palacio y al entorno histórico-artístico y natural de Boadilla del Monte.
- Dar acceso de manera controlada al entorno del Palacio.
- Dar unos servicios de calidad de modo que alcancemos unos usuarios satisfechos.





# INDICADORES DE CALIDAD

Con objeto de poder evidenciar el cumplimiento de nuestros compromisos, la Concejalía de Turismo ha definido una batería de indicadores sobre la calidad del servicio:

- **REALIZAR COMO MÍNIMO 100 VISITAS GUIADAS AL AÑO.**
- **DAR ACCESO CONTROLADO A VISITANTES DEL PALACIO DEL INFANTE DON LUIS**, los jardines o huertas del Palacio, ya sea por medio de visitas guiadas o de forma libre, como mínimo a 50.000 personas.
- **OBTENER COMO RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN** que al menos un 60% de los encuestados recomienden la visita.





# NECESITAMOS TU OPINIÓN

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece varias vías para el envío de sugerencias y/o reclamaciones relativas a los servicios ofrecidos:

- **A TRAVÉS DE LA WEB, POR MEDIO DEL BUZÓN DEL CIUDADANO:**

<https://ayuntamientoboadilladelmonte.org/boadilla-actualidad/participa/buzon-del-ciudadano>

- **POR EMAIL:**

[partic.ciudadana@aytoboadilla.com](mailto:partic.ciudadana@aytoboadilla.com)

- **TELEFÓNICAMENTE:**

91 602 4200

- **REGISTRO GENERAL:**

**Telemáticamente, (personas jurídicas obligatorio):**

<https://carpetaciudadano.aytoboadilla.org/eAdmin/Registrar.do?action=comenzar&tipoReg=1>

**Presencialmente:**

C/ Juan Carlos I, 42. Planta calle.





# DÓNDE ESTAMOS

La Concejalía de Turismo está situada en:

## SEDE INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE BOADILLA DEL MONTE,

Pza. De la Villa, s/n, 1ª planta, 28660 Boadilla del Monte.

**Tfno.:** 91 602 42 00 ext.: 2264, de lunes a viernes de 9:00 a 14:30.

**Correo electrónico:** turismo@aytoboadilla.com

**Horario de atención presencial al público:** lunes, miércoles y viernes en horario de 9:00 a 14:30.

<https://www.visitaboadilla.com/es>

De la misma forma, existe una **Oficina de Turismo** (*sólo para solicitar información*) situada en la C/ Adolfo Suárez, 35, 28660 Boadilla del Monte.

**Tfno.:** 91 161 01 21

<https://www.amaboadilla.com/>

### Horario de atención al público:

**Invierno:** de martes a viernes de 9 a 18 h. Sábados y domingos de 9 a 15 h.

**Verano:** De martes a viernes de 9 a 14 y de 16 a 18 h. Sábados y domingos de 9 a 14 y de 17 a 19 h.

Lunes cerrado



**MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE.**

**Líneas de autobús desde Madrid:**

- 571 Madrid (Aluche)- Boadilla del Monte (por Montepríncipe)
- 573 Madrid (Moncloa)- Boadilla del Monte (urbanizaciones)
- 574 Madrid (Aluche)- Boadilla del Monte

**Otras líneas interurbanas de autobuses:**

- 566 Boadilla del Monte – Pozuelo de Alarcón
- 567 Villaviciosa de Odón – Majadahonda
- 575 Boadilla del Monte – Brunete
- 591 Madrid (Aluche)- Facultad de Informática

**Metro ligero:**

Estaciones Boadilla Centro y Ferial de Boadilla



MAPA DE UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE TURISMO





Concejalía de Turismo

# CARTA DE **SERVICIOS**