

El Alcázar de Segovia se encuentra inmerso en un proceso de redefinición del servicio que presta a sus visitantes, con un objetivo principal: la mejora de la calidad. Dicho plan de mejora contempla varias acciones dirigidas a aumentar el nivel de satisfacción de aquellas personas que visiten el Alcázar.

En los últimos años, las cifras de visitantes al monumento han crecido sensiblemente; según estimaciones del Patronato del Alcázar, al término del presente año más de 700.000 personas habrán accedido al interior de la fortaleza. Los excelentes datos de afluencia turística suponen, qué duda cabe, una oportunidad para la difusión de nuestra cultura, sin embargo, requieren de la implantación de una serie de medidas encaminadas a evitar la disminución en la calidad del servicio que presta el Alcázar.

Por todo lo anteriormente expuesto, la junta del Patronato del Alcázar, reunida en sesión ordinaria el pasado día 3 de abril, acordó llevar a cabo una serie de acciones dirigidas, principalmente, a la reducción del nivel de ruido en el Alcázar, tanto en el interior de las salas como en el entorno del monumento. A fin de que todos los agentes afectados dispongan de tiempo suficiente para adaptarse a los cambios, se ha decidido implementar dichas medidas de forma paulatina. Procedo a explicarle, a continuación, los cambios que se aplicarán en la normativa de visitas al Alcázar en relación con la disminución del ruido:

- A partir del 1 de septiembre de 2019 no se permitirá el uso de altavoces portátiles o de cualquier otro tipo de aparatos de megafonía por parte de guías o de responsables de grupos, en todo el recinto del Alcázar (tanto en el interior de las salas como en la plaza de la Reina Victoria Eugenia).
- A partir del 1 de enero de 2020, si bien no se obligará a los grupos al uso de sistemas de fonía individual (las conocidas *radioguías*, cuyo uso ya está generalizado en el sector), se dejará de aplicar la tarifa reducida a aquellos grupos con guía o grupos de agencias de viajes que no dispongan de estos sistemas.
- A partir del 1 de marzo de 2020 para acceder a la fortaleza se exigirá la utilización de sistemas de fonía individual a todos los grupos.

El Patronato del Alcázar ha podido comprobar la relación directa que existe entre la disminución del nivel de ruido y el aumento en la satisfacción de los visitantes desde que, hace más de un año, implantara el uso de sistemas de fonía individuales en las visitas guiadas que realizan los guías propios del Alcázar. Con total seguridad, las nuevas medidas propuestas redundarán en la mejora de la calidad turística, así como de las condiciones laborales de cuantos profesionales del turismo concurren en nuestro querido Alcázar.