

**CARTA DE SERVICIOS
FUNDACIÓN ANDRÉS DE RIBERA (FAR)
FUNDACIÓN PÚBLICA LOCAL**

1. INFORMACIÓN GENERAL

A. Datos identificativos

La Fundación Andrés de Ribera es una institución constituida el 10 de julio de 1987 y cuyo Patronato está formado por sus entidades fundadoras Ayuntamiento de Jerez y Diputación Provincial de Cádiz. Inscrita en el Registro de Fundaciones de Andalucía, clasificada como de carácter Cultural y en la sección registral segunda perteneciente a "Fundaciones Culturales, Cívicas y Deportivas", con número CA-481. La Fundación tiene su domicilio social en Jerez de la Frontera (Cádiz), Calle Cervantes número 3, Finca "La Atalaya", código postal 11403.

1

Cuenta con el museo de relojes "Palacio del Tiempo". Las casi 300 piezas relojeras en exposición permanente datan de los s. XVII al XIX. La visita general, en mañanas laborables y en sesiones establecidas a las 09:30, 10:30, 11:30, 12:30 y 13:15h, se ofrece a visitantes individuales con o sin reserva (sujeto a disponibilidad) y a grupos concertados previamente.

Se recomienda reserva previa en caso de grupos de más de 15 personas, preferentemente por e-mail: info@elmisteriodejerez.org o a través del formulario de la web.

Para público individual la reserva de plazas se puede hacer directamente en la taquilla. Se recomienda llamar por teléfono al (+34) 956 149500 en temporada alta, dado que algunas sesiones pueden tener aforo completo y no haber plazas disponibles.

- El acceso se realiza por Calle Cervantes nº 3. Jerez de la Frontera (Cádiz)
- Accesos secundarios cerrados, salvo ocasiones excepcionales: Calle Lealas, 30 (acceso a la zona de eventos) y Calle Pizarro, 19 (zona trasera).



En el mismo recinto de 18.000 m², se encuentran dos antiguas bodegas gemelas construidas a finales del s. XVI. Se trata de un conjunto histórico-artístico protegido por su condición de patrimonio urbano de Jerez, y dentro del casco histórico.

B. Descripción General de las finalidades de la Entidad prestadora del servicio.

En el ámbito de la actuación cultural:

- Contribuir al desarrollo cultural y turístico de la Ciudad de Jerez de la Frontera, mediante la exhibición con carácter público permanente de las colecciones de relojes (Museo de Relojes o Palacio del Tiempo), de piezas de plata y bastones de marfil, así como la exposición de productos tradicionales de esta tierra (Misterio de Jerez o Palacio del vino), completando con ello lo que sería una jornada típica de turismo en nuestra Ciudad, junto con otras complementarias ya existentes.
- Patrocinar, promover y acoger cualquier otro tipo de exposiciones y actos culturales y artísticos.
- En general, desarrollar cuantas manifestaciones artísticas, culturales o folclóricas sean compatibles con las actividades anteriores, y que sean conexas, complementarias o derivadas de las anteriores.

En el ámbito de la actuación docente:

- Creación y/o sostenimiento de Centros de Enseñanza de Formación Profesional.
- Adquisición de locales adecuados para tal fin, así como el material preciso,
- Creación y concesión de becas de estudios para aquellas personas que, atendiendo a sus circunstancias familiares, capacidad, afán de rendimiento y demás índices al respecto, sean merecedoras de ellas. La cuantía de estas becas se determinará anualmente, distinguiéndose los estudios o formación.
- Creación de premios de cuantía a determinar periódicamente según los fondos de la Fundación, con los que premiar trabajos o méritos excepcionales. Podrán premiarse literarios y periodísticos, expedientes académicos de relieve, los que sean fruto de la investigación e invención de cualquier orden, así como aquellos actos que por su importancia redunden en beneficio y ejemplo del país de la humanidad.

Así mismo la Fundación podrá desarrollar actividades económicas cuyo objeto esté relacionado con los fines fundacionales y sean complementarias y accesorias de las mismas, bien directamente o mediante la creación o participación en sociedades mercantiles, en este último caso, siempre que no responda personalmente de las deudas sociales y dando cumplimiento a la previa autorización del Protectorado, o comunicación al mismo en los supuestos de los artículos 33.4 y 45.1 k) de la Ley 10/2005.

Para finalizar, mencionar otros fines donde las actividades culturales, turísticas y docentes podrán desarrollarse dentro o fuera de la sede social, y se podrán realizar bien directa o exclusivamente por la Fundación o a través de programas prioritarios de Mecenazgos o de Convenios de Colaboración con Otras Entidades Públicas o Privadas.

C. Catálogo de Servicios prestados y procedimientos que se realizan.

En el ámbito de actuación cultural (museo)

- Poner a disposición de la comunidad sus instalaciones y recursos, humanos y materiales, para la realización de actividades culturales que favorezcan el cumplimiento de los fines fundacionales descritos en este documento.
- Establecer colaboraciones y relaciones con otras entidades e instituciones con el fin de fomentar y apoyar el desarrollo cultural y turístico de la ciudad.
- Promover actividades que favorezcan la participación ciudadana tanto en lo cultural como en lo social.
- Fomentar y promover la difusión de las artes decorativas europeas de los s. XVII al XIX, con la exposición permanente de relojes históricos, así como su conservación.
- Facilitar una cultura inclusiva a colectivos vulnerables.
- Colaborar en la promoción del destino Jerez para el desarrollo del Turismo Cultural.

3

Grupos de adultos:

El aforo del museo por sesión es de 100 personas según licencia vigente.

Escolares y jóvenes:

El museo ofrece visitas guiadas para grupos organizados de escolares y jóvenes estudiantes. Existe una Guía Didáctica que se ofrece al centro educativo durante el proceso de reserva. La visita guiada puede realizarse en inglés previa petición en la reserva, al mismo precio.

Mayores y Grupos Senior:

El recorrido de las distintas salas del museo Palacio del Tiempo es accesible y está preparado para recibir visitantes con movilidad reducida.

Visitantes con alguna discapacidad:

La visita guiada para personas ciegas prevé poder palpar algunas piezas, siempre de forma asistida por personal del museo, y se dispone de cuadernos en *Braille* para quienes lo deseen. No existen barreras arquitectónicas durante el recorrido, y existe rampa homologada de acceso en la entrada principal del museo. El 85% de la colección de relojes se muestra a una altura apropiada para ser disfrutada desde silla de ruedas. El museo posee certificación de PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física) como museo accesible.

Programas educativos:

- ✓ La Fundación Andrés de Ribera participa cada curso académico en la Campaña “JEREZ EDUCA” que organiza el Ayuntamiento de Jerez, dirigida a escolares de la ciudad.
- ✓ Se realiza una Campaña anual dirigida a centros educativos, denominada “Fundación Joven”.
- ✓ A través de convenio suscrito con la Universidad de Cádiz, la Fundación acoge alumnos en prácticas para su formación.

Actividades especiales:

Jornadas de “puertas abiertas”, de carácter extraordinario y componente cultural, con motivo de la celebración de fechas señaladas (visita gratuita y hasta completar aforo).

Servicio fotográfico:

La Fundación ofrece sus instalaciones para reportajes gráficos previo pago de una tarifa y bajo unas condiciones establecidas con carácter general. Se prohíbe el uso de las imágenes para fines lucrativos o comerciales sin permiso expreso de la Fundación Andrés de Ribera.

Publicaciones:

El Museo Palacio del Tiempo tiene como objetivo difundir su actividad en todos los ámbitos y para ello cuenta con soportes en papel:

- “Catálogo ilustrado del Museo de Relojes” Depósito Legal CA. 852-1995
- Folleto cuatríptico a color (español, inglés y alemán)
- Venta del catálogo (edición limitada) en la Recepción/Taquilla.

En el ámbito de espacio singular para actos, reuniones y eventos

- Prestar asesoramiento a variados colectivos para la celebración de actos de perfil social y educativo.
- Fomentar el llamado turismo corporativo de reuniones para la captación de actos y eventos en variados formatos y tipologías, que redunden en un beneficio socioeconómico de la ciudad.
- Establecer acuerdos mediante convenios con diversos entes, públicos o privados, que potencien el desarrollo de esta actividad.
- Poner a disposición de la comunidad sus espacios de reuniones y eventos que gestiona la Fundación, y que se relacionan en este documento, para la celebración de variados perfiles de actos, fundamentalmente los que den cumplimiento a los fines fundacionales.
- Colaborar en la promoción del destino Jerez como destino de congresos.
- Colaborar en el desarrollo cultural de la ciudad acogiendo diversos encuentros y espectáculos en ese ámbito.
- Promover actos que favorezcan la participación ciudadana en el ámbito social con especial incidencia en colectivos desfavorecidos y asociaciones con fines sociales.

La Fundación Andrés de Ribera ofrece sus **salones y espacios** para acoger a lo largo del año diversas actividades culturales, sociales, educativas y corporativas, fundamentalmente en la Sala de Eventos (Auditorio). Los espacios en uso y alquiler son:

- Sala de Reuniones (auditorio multimedia): CESIÓN DE USO TEMPORAL
- Salón de Celebraciones “Don Jorge”: CESIÓN DE USO TEMPORAL
- Patio bodeguero: CESIÓN DE USO TEMPORAL
- Jardines de la Atalaya (como zona adyacente complemento a uno de los mencionados)
- Museo Palacio del Tiempo: ALQUILER DE TODO EL MUSEO O PARTES, Y VISITAS

Se trata de actos, reuniones, eventos y celebraciones de variado perfil, ya sea institucional, corporativo o social:

- Conciertos.
- Conferencias, jornadas, congresos, convenciones.
- Actos de graduación y otros actos sociales.
- Presentaciones de productos.
- Certámenes y Galas de Premios
- Cenas de Gala
- Desayunos informativos
- Asambleas.
- Actos institucionales.
- Recepciones, etcétera

D. Normativa reguladora.

Sobre administración y estructuras jurídicas de la FUNDACIÓN:

- Decreto 279/2003, de 7 de octubre, por el que se crea el Registro de Fundaciones de Andalucía y se aprueba su reglamento de organización y funcionamiento. Publicado en el B.O.J.A. Nº 228 de 26 de noviembre 2003. y B.O.E. Nº 56 de 1 de julio de 2005.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. Publicada en el B.O.E. Nº. 276, de 18 de noviembre de 2003.
- Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía. Publicada en el B.O.J.A. Nº 122, de 23 de junio de 2010.
- Ley 10/2005, de 31 de mayo de Fundaciones Andaluzas 10/2005. Publicada en el B.O.J.A. Nº 117 de 17/06/2005 y B.O.E. Nº 156, de 1 de julio de 2005.
- Decreto 32/2008, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Publicado en el BOJA núm. 44, 4 de marzo 2008.
- Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía Local de Andalucía.
- Ley 40/2015 de 1 de octubre de régimen jurídico del sector público.
- Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de contratos del sector público.
- RDL 2/2015 de 23 de 3 octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Estatuto de los Trabajadores. Publicado en el B.O.E. Nº 255, de 24 de octubre de 2015.
- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido. Publicada en el B.O.E. núm. 312, de 29 de diciembre de 1992.

- Ley 49-2002, 23 diciembre régimen fiscal entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo. Publicada en el B.O.E. N° 307, de 24 de diciembre de 2002.
- Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad. Publicado en el B.O.E. N° 278, de 20 de noviembre de 2007.
- Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos. Publicado en el B.O.E. N° 85, de 9 de abril de 2013.
- Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Publicado B.O.E. N° 110 de 6 de mayo de 2014.
- Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades. Publicada en el B.O.E. núm. 288, de 28 de noviembre de 2014.

Sobre actividades, espacios e instalaciones:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención Riesgos Laborales. Publicada en el B.O.E. N° 269, de 10 de noviembre de 1995. Última modificación: 29 de diciembre de 2014.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Publicado en el B.O.E. N° 97, de 23 de abril de 1997.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. Publicado en el B.O.E. N° 261, de 31 de octubre de 2015.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios. Publicado en el B.O.E. N° 139 de 12 de junio de 2017.
- Decreto 94/2014, de 27 de mayo, por el que se aprueba la norma técnica para la protección de edificios públicos de uso administrativo ante el riesgo de intrusión. Publicado en el B.O.J.A. N° 104 de 2 de junio de 2014.
- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión. Publicado en el B.O.E. N° 224 de 18 de septiembre de 2002.
- Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 95/16/CE, sobre ascensores. Publicado en el B.O.E. N° 234 de 30 de septiembre.
- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa. Publicado en el B.O.J.A. número 104 de 03/06/2019.
- Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Publicado en el B.O.E. N° 267, de 6 de noviembre de 1982.

- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía. Publicada en el BOJA N° 152, de 31 de diciembre de 1999 y B.O.E. N° 15, de 18 de enero de 2000.

E. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía.

Derechos:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la fundación.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Responsabilidades sobre los servicios prestados:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de la fundación y demás personas.
- Seguir las indicaciones establecidas por el personal de la fundación y servicios vinculados.
- Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos.
- Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a la demanda y/o necesidad planteada.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio.

F. Formas de colaboración y participación ciudadana:

- La Fundación promueve acuerdos vía convenio con entidades públicas o privadas que favorezcan la promoción y difusión de su patrimonio: asociaciones empresariales como la AETC “Asociación de Empresas Turísticas de Cádiz”, Cluster Destino Jerez, instituciones como la Universidad de Cádiz, Asociación “Rutas del Vino y Brandy del Marco de Jerez” de perfil público-privado.
- Se da difusión de la actividad cultural “visitas al museo Palacio del Tiempo” a centros educativos de Jerez, provincia de Cádiz y resto de Andalucía para promover las visitas culturales al museo por parte de escolares y estudiantes, anualmente.
- Pone a disposición de la ciudadanía sus espacios para su uso por parte de colectivos de perfil social, cultural y educativo primordialmente y durante todo el año, previa solicitud formal y autorización.
- A través de los copatronos de la Fundación, se posibilita la participación ciudadana en distintos actos de variado perfil y formato, primordialmente con fines sociales en el ámbito del voluntariado, como es el caso de los mayores, personas con discapacidad, protección del medioambiente o igualdad de género.

2. COMPROMISO DE CALIDAD

- Asumir las inspecciones de las instalaciones y servicios, organizando métodos de trabajo que optimicen el funcionamiento de los servicios de acuerdo con la normativa y fichas técnicas de aplicación.
- Aplicar análisis mensuales, trimestrales y anuales, así como evaluaciones sobre las normas y planes de actuación de la FUNDACIÓN.
- Hacer seguimiento a la participación de ciudadanos y visitantes en las redes sociales en las que Museos de la Atalaya tiene cuenta o perfil (ver apartado específico), dando respuesta en plazo de 24 horas y nunca mayor de 72 horas.
- Hacer seguimiento de plataformas donde los visitantes comparten su opinión del servicio prestado. Promover acuerdos vía convenio con entidades públicas o privadas que favorezcan la promoción y difusión de su patrimonio.
- Promover la colaboración con asociaciones y entidades con fines sociales y educativos.
- Dar difusión de la actividad cultural “visitas al museo Palacio del Tiempo” a centros educativos de Jerez, provincia de Cádiz y resto de Andalucía para promover las visitas culturales al museo por parte de escolares y estudiantes.
- Propiciar la participación ciudadana en actos de perfil con fines sociales, protección del medioambiente, igualdad de género y diversidad.

3. RESPONSABILIDAD SOCIAL

- ✓ El pago de alquiler de las instalaciones para la organización de reuniones, incentivos, etcétera o para celebración de actos diversos, y el pago de las visitas al museo son aportaciones de nuestros clientes fundamentales en nuestra institución, constituida en 1987, para ayudar al sostenimiento de este **patrimonio mueble e inmueble**: palacete neoclásico de 1860, cascos bodegueros de 1881, jardines históricos catalogados, colección de relojes históricos (s. XVII al XIX), colección de bastones, colección de plata civil, tapices flamencos (s. XVII) y talla del gótico tardío (finales del s. XV).
- ✓ Así mismo, nuestra **Fundación (pública local)** acoge actos de perfil social, divulgativo y cultural dando un servicio público a la comunidad y favoreciendo así el disfrute de las instalaciones a colectivos vulnerables y un uso sostenible para fines culturales.
- ✓ Promueve las visitas al museo por parte de **niños y jóvenes de forma organizada para promover sensibilidad ante el arte y la conservación del patrimonio material e inmaterial**, así como de la naturaleza (jardines históricos protegidos).
- ✓ El museo Palacio del Tiempo y la zona congresual de los “Museos de la Atalaya” están certificadas por PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física) y son **accesibles para las personas con movilidad reducida o con discapacidad física**. Así mismo la Fundación dispone de textos en Braille para personas ciegas.

- ✓ **Transparencia:** en la web de los "Museos de la Atalaya" está disponible la Carta de Servicios. Puede solicitarse cualquier información y/o documentación.
- ✓ La Fundación promueve el desarrollo de su actividad con principios de sostenibilidad, intentando satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.
- ✓ La Fundación insta a sus clientes y colaboradores a operar con criterios de sostenibilidad, y en concreto:

- valora y promueve las **acciones Km0 en los eventos**, animando a los organizadores a la compra de producto local y producto artesanal
- valora y promueve el **reciclaje de residuos** de todo tipo, el no uso de plásticos, ofreciendo la posibilidad de concertar la recogida de materiales al término de los montajes y desmontajes.
- exige por contrato el cumplimiento de la **norma vigente en materia de contaminación acústica** (La Atalaya se encuentra ubicada estratégicamente en el centro de la ciudad, en zona residencial)
- valora y promueve el **consumo responsable** de papel, de agua, y el cuidado de sus instalaciones ajardinadas, **patrimonio botánico** y jardines históricos catalogados por la Junta de Andalucía
- exige el cuidado y **respeto a las instalaciones congresuales, edificios patrimonio** del siglo XIX y que se sitúan en el centro histórico de la ciudad de Jerez, con perfil netamente bodeguero
- exige el **cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales**. La Fundación cuenta con un **Plan de Autoprotección** actualizado y lleva a cabo la coordinación de actividad empresarial con sus clientes, intercambiando información de forma previa a la celebración del evento.

4. INDICADORES DE EVALUACIÓN

- Indicadores del uso de recursos humanos en el desempeño de las actividades que realiza para la consecución de sus fines fundacionales, colaborando con las campañas que realiza el Instituto Nacional de Estadística, el Ayuntamiento de Jerez y el Ministerio de Hacienda entre otros.
- Indicadores de usuarios asistentes a los eventos acogidos por la FUNDACIÓN como contribución al desarrollo cultural y turístico de la ciudad de Jerez de la Frontera, como parte de los indicadores de la consecución de sus objetivos anuales.
- Indicadores de usuarios asistentes al Palacio del Tiempo como contribución al desarrollo cultural y turístico de la ciudad, como parte de los indicadores de la consecución de sus objetivos anuales.
- Indicadores del destino de los recursos económicos.

5. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Existe un sistema de quejas y sugerencias a disposición de los visitantes y usuarios. La Fundación facilita a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la FUNDACIÓN, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento. Los efectos y plazo de contestación son de diez días hábiles.
- Se da así cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa. Publicado en el B.O.J.A. número 104 de 03/06/2019).

CANALES DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

De forma presencial:

- Taquilla del Palacio del Tiempo. Documentos legales de reclamaciones a disposición de usuarios.

De forma telemática:

- Página web de Museos de la Atalaya
- Por correo electrónico (info@elmisteriodejerez.org)

De forma telefónica:

- Centralita FAR +34 956 149500

De forma escrita:

- FUNDACIÓN ANDRÉS DE RIBERA – Calle Cervantes n.º 3 – 11403 Jerez de la Frontera

Mediante redes sociales:

- Twitter: @JerezAtalaya
@Palacio_Tiempo
- Instagram: @palacio_del_tiempo_jerez
- Facebook:
<https://www.facebook.com/groups/espacioslaatalayajerez/>
<https://www.facebook.com/museopalaciodeltiempojerez/>
<https://www.facebook.com/PalaceofTimeJerez/>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/museos-de-la-atalaya/>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/museo-palacio-del-tiempo-vive-experiencias-unicas>