

c e n t r o d e
a r t e s v i s
u a l e s f u n
d a c i ó n h e
l g a d e a l v
e a r C Á C E R E S

CARTA DE SERVICIOS

2017-2018

Índice

1	Presentación	3
2	Principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la presente carta	5
3	Relación de las prestaciones o servicios dispensados	7
4	Derechos de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados	13
5	Participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio	14
6	Quejas y sugerencias	15
7	Compromisos de calidad	16
8	Indicadores y modos de medición	17
9	Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad y mejoren las condiciones de la prestación de los servicios	19
10	Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral y la calidad del servicio	22
11	Medidas de subsanación	24
12	Datos de identificación e información complementaria	25

El compromiso de la Fundación Helga de Alvear con los ciudadanos, como usuarios de sus servicios, constituye una exigencia que requiere explícitos pronunciamientos. La presente Carta de Servicios representa nuestra voluntad y esfuerzo en la prestación de unos servicios al público de calidad. A través de ella queremos informarle de los servicios que prestamos en el Centro de Artes Visuales desde donde se desarrolla la actividad de la Fundación, así como las condiciones en que se dispensan, los compromisos de calidad que hemos asumido con usted y los derechos que le asisten, en relación con la prestación de dichos servicios. La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Coordinación de la Fundación, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos consignados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

1. Presentación

La Fundación Helga de Alvear es una entidad cultural sin ánimo de lucro, de gestión autónoma e independiente, creada el 29 de Noviembre de 2006, cuyos estatutos fueron aprobados el mismo año. Su constitución responde al deseo de Dña. Helga de Alvear de compartir su colección con la sociedad y al interés de varias instituciones públicas extremeñas de dotar a Cáceres con un centro para la investigación, difusión y educación en el campo de la creación visual contemporánea.

Misión: La Fundación Helga de Alvear tiene como objetivo promover el conocimiento, el acceso y la formación del público en relación con el arte contemporáneo en sus diversas manifestaciones a través de la exposición, la conservación, la investigación y la divulgación del patrimonio artístico que custodia. El Centro de Artes Visuales de Cáceres, regido por la Fundación Helga de Alvear, es el espacio en el que tienen lugar estas actuaciones orientadas a una doble finalidad: convertirse en un centro de referencia internacional y hacerlo con plena participación de todos mediante la contemplación, la crítica, la educación y la actitud creativa.

El Centro de Artes Visuales fue inaugurado el 3 de junio de 2010 como centro de exposiciones temporales en la antigua Casa Grande, un edificio de vivienda del periodo modernista, finalizado en 1910 con un proyecto del arquitecto Francisco de la Pezuela y Ramírez. Su rehabilitación y adaptación museográfica, con proyecto del estudio de arquitectura Tuñón & Mansilla, y su puesta en funcionamiento supusieron el arranque de la primera fase del Centro, que se completará con la segunda fase, ya en marcha, consistente en la construcción de un edificio de nueva planta, a cargo del estudio Tuñón Arquitectos. Este nuevo edificio responde a las necesidades funcionales y espaciales propias de un museo que expone una colección propia, la Colección Helga de Alvear, y permitirá mostrar en permanencia los fondos de la misma, mientras continúa con su programa de exposiciones temporales relacionadas con los fondos de la Colección en los esquemas actuales. La ampliación de los espacios posibilitará que el Centro pueda

abrirse a una diversidad de programas culturales y a nuevas funciones que enriquezcan su contacto con el público.

Funciones y competencias

En la actualidad la Fundación Helga de Alvear se rige por los siguientes fines fundacionales:

- Difundir los fondos de la Colección Helga de Alvear mediante exposiciones, intercambios, publicaciones y soportes informáticos.
- Promover, fomentar e investigar la producción de las artes visuales de nuestro tiempo en todos los aspectos relacionados con ellas.
- Establecer los criterios de funcionamiento del Centro de Artes Visuales de Cáceres, gestionarlo y programar sus actividades.
- Conservar los fondos de la colección, incrementarlos de acuerdo con unos principios de universalidad, apertura a la experimentación y a la variedad de lenguajes más significativos de la actividad artística en cada momento.
- Cualquier otro fin que en sus normas estatutarias se le encomiende.

Partiendo de estos fines, las funciones que tiene atribuidas se resumen en:

- Promover el conocimiento, el acceso y la formación del público en relación con el arte contemporáneo en sus diversas manifestaciones y favorecer la comunicación social de las artes plásticas, fotografías, audiovisuales y artes escénicas.
- Exhibir ordenadamente la Colección Helga de Alvear en condiciones adecuadas para su contemplación y estudio y garantizar su protección, conservación y restauración.
- Impulsar el conocimiento, difusión y comunicación de las obras de la Colección y desarrollar actividades didácticas respecto a sus contenidos.
- Fomentar el acceso a la Colección y a las actividades de ciudadanos españoles y extranjeros y facilitar su estudio a los investigadores, sin perjuicio de las restricciones que, por razón de la conservación de las obras de arte, puedan establecerse.
- Desarrollar programas de investigación y elaborar y publicar catálogos y monografías.
- Establecer relaciones de colaboración con otros museos e instituciones culturales y educativas nacionales y extranjeras para favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos y para organizar conjuntamente exposiciones temporales y otras actividades paralelas a ellas.
- Desarrollar programas de visibilidad de la Fundación, el Centro y la Colección Helga de Alvear, así como del arte contemporáneo en general, para acercar la Fundación a toda la ciudadanía y mejorar su impacto global.

2. Principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la presente carta

AUTONÓMICA

- Ley 6/2011, 23 de marzo, Subvenciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

GENERAL DE FUNDACIONES

- Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de Régimen Fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.
- Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad.
- 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 y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos.

FUNDACIÓN HELGA DE ALVEAR

- Estatutos de la Fundación Helga de Alvear, de 29 de noviembre de 2006.
- Instrucciones Internas de Contratación, de 27 de noviembre de 2013.

3. Relación de las prestaciones o servicios dispensados

3.1. Exposiciones temporales

El Centro de Artes Visuales de la Fundación Helga de Alvear ofrece un programa de exposiciones temporales de arte contemporáneo que, tomando como punto de partida los fondos de la Colección Helga de Alvear, se organiza en torno a dos líneas: por un lado, exposiciones temáticas o de tesis, bien centradas en un aspecto concreto de la producción artística contemporánea o bien fruto de la reflexión en torno a preocupaciones y corrientes estéticas actuales; y por otro, exposiciones monográficas, retrospectivas o de aspectos puntuales de la creación de artistas con una amplia representación y significación en la Colección.

El programa expositivo se desarrolla en las cuatro plantas del Centro, destinando la planta principal y la primera, a las exposiciones de tesis o temáticas, y las plantas de sótano y semisótano a las exposiciones monográficas.

Las exposiciones se difunden a través de la página web, de folletos y tarjetones distribuidos en museos, centros culturales y puntos de información de las administraciones públicas extremeñas de la ciudad y a través de señalización externa e interna, digital e impresa, en el la recepción del Centro y disponibles para descarga online.

3.2. Actividades culturales

- Conferencias, cursos, seminarios, congresos y jornadas.
- Encuentros con artistas.
- Conciertos de música.
- Actuaciones de artes escénicas: danza y teatro.
- Presentaciones de libros.

3.3. Actividades educativas

Programas escolares

- Visitas-juego realizadas por técnicos del Centro y por voluntarios para alumnos de Educación Infantil.
- Visitas guiadas y talleres impartidos por técnicos del Centro y por voluntarios para alumnos de Educación Primaria.

- Visitas guiadas y talleres impartidos por técnicos del Centro y por voluntarios para alumnos de Educación Secundaria.
- Visitas guiadas por técnicos del Centro y por voluntarios para alumnos de Bachillerato y centros de Formación Profesional.
- Visitas guiadas y encuentros sobre museología, orientados por técnicos del Centro para alumnos de Universidad.
- Visitas guiadas y talleres en inglés y portugués dentro del programa "En idiomas" dirigidos a alumnos de Educación Primaria, Secundaria, Instituto Oficial de Idiomas, Instituto de Lenguas Modernas, academias de inglés y campamentos urbanos.
- Programas educativos en continuidad.
- Visitas guiadas sobre la arquitectura del Centro para alumnos de Facultades de Arquitectura y Colegios de Arquitectos.
- Servicio de orientación y recursos a disposición del profesorado.
- Cursos para la formación del profesorado.
- Talleres de y para artistas.
- Estancias de prácticas profesionales para alumnos universitarios a través de convenios con universidades.

Servicios de mediación cultural

- Programa "Sábados de arte" integrado por talleres infantiles abiertos a niños a título individual.
- Programas de visitas guiadas a las exposiciones temporales, destinadas al público adulto a título individual, con tres vertientes: generales, monográficas, bajo el nombre "30 minutos con...", y temáticas, bajo el nombre "Conectando".
- Visitas guiadas a las exposiciones temporales para cualquier tipo de grupo organizado.
- Programa >60, con visitas guiadas a las exposiciones temporales y al edificio Casa Grande.
- Asesoría a colectivos para la realización de visitas autónomas.
- Actividades educativas para colectivos en riesgo de exclusión social.
- Programa de Voluntariado cultural y social, con tres líneas de voluntarios: general, >60, realizado por mayores, y accesible, realizado por personas con discapacidad.

Accesibilidad

La vocación de servicio al público a favor de la accesibilidad universal con la que nace la Fundación Helga de Alvear y su compromiso de tornarse un espacio de inclusión y convivencia social, ha llevado a la definición del Programa "DE TODOS|PARA TODOS, el arte accesible". Este programa, dirigido a personas y grupos con alguna diversidad, persigue la accesibilidad desde la óptica del conocimiento, la información, la participación y la creación, recurriendo a herramientas igualmente diversas que van desde el diseño de un programa educativo hasta el uso de las nuevas tecnologías como herramientas e-inclusivas, pasando por iniciativas que pretenden devolver un papel activo y protagonista a las personas con diversidad a través de la participación. Está integrado por:

- Visitas guiadas específicas con intérprete en Lengua de Signos Española y con lazos individuales de inducción magnética para las personas con discapacidad auditiva.
- Visitas descriptivas y recorridos táctiles para personas con discapacidad visual.
- Talleres de creación para grupos con discapacidad visual, auditiva e intelectual.
- Servicio de intérprete de Lengua de Signos Española para las actividades generales del Centro.
- Actividades para Centros de Educación Especial y Centros Ocupacionales.
- Programas educativos accesibles en continuidad.
- Programa de voluntariado dirigido por personas con discapacidad.

Las actividades educativas y culturales se difunden a través de la página web y para algunas actividades se edita un folleto específico, en papel y online.

Para la información sobre los programas de accesibilidad existen, además, folletos específicos en edición normal y en macrocaracteres, en edición impresa y en formato digital para descarga en la web de la Fundación.

3.4. Publicaciones

La Fundación Helga de Alvear ha contado desde su inauguración con una línea editorial propia que, aunque centrada fundamentalmente en los catálogos de las exposiciones temporales, incluye también otro tipo de publicaciones científicas, folletos informativos y publicaciones didácticas. En la página web se dedica una sección a informar sobre las publicaciones.

- Catálogo sobre cada una de las exposiciones temporales temáticas. Edición bilingüe: español e inglés.
- Libros de la colección "Conversaciones", centrada en entrevistas a artistas, coleccionistas u otros agentes del sistema artístico.
- Cuaderno sobre cada una de las exposiciones temporales monográficas.

- Folleto informativo sobre las exposiciones temporales. Edición bilingüe: español e inglés.
- Folleto informativo del programa de accesibilidad: "DE TODOS|PARA TODOS, el arte accesible". Edición normalizada y en macrocaracteres para personas ambliopes o con baja visión.
- Juegos de pistas y Cuadernos didácticos en formato digital concebidos para diferentes edades.
- Aplicaciones para dispositivos móviles sobre las exposiciones temporales temáticas o de tesis que el Centro organiza.

Todas las publicaciones están disponibles en la sala de consulta (planta baja del Centro) y se pueden adquirir en la recepción del Centro o a través de la Tienda online de la página web de la Fundación. Aquellas que poseen formato digital pueden ser descargadas directamente desde la página web de la Fundación.

3.5. Biblioteca

La Biblioteca del Centro de Artes Visuales tiene por objetivo prioritario servir de apoyo al trabajo de estudio, documentación e investigación de los técnicos de la Fundación, así como a investigadores y estudiantes. Está constituida por fondos de naturaleza bibliográfica, hemerográfica, fotográfica, documental y digital sobre el arte producido nacional e internacionalmente desde los años sesenta. Si bien contempla también las necesarias incursiones en el arte de la primera mitad del siglo XX. Además contiene información sobre materias generales de teoría del arte y otras áreas afines a la creación visual contemporánea, como arquitectura, diseño, cine, música, y sobre la actividad del propio Centro de Artes Visuales, como museología y conservación. El fondo bibliográfico lo integran más de 3.636 monografías y 1.559 publicaciones periódicas.

Presta servicios de:

- Consulta en sala.
- Reproducción de documentos mediante fotocopia y escaneado (con las limitaciones legales correspondientes).
- Reserva de ejemplares.
- Intercambio de publicaciones.

El acceso se realiza previa petición justificada a la Coordinación de la Fundación Helga de Alvear, es gratuito y su horario es de martes a viernes, de 10:00 a 14:00. Posee dos puestos de consulta con conexión a internet y a las personas con discapacidad se les proporciona el material en la sala de consulta de la planta baja.

3.6. Atención a investigadores y usuarios

- Área específica de consulta y estudio de los fondos y exposiciones de la Colección Helga de Alvear y de sus fondos documentales.
- Bases de datos de las colecciones y de los fondos bibliográficos.
- Acceso a áreas de documentación reservada.

La consulta se realiza previa petición justificada a la Coordinación de la Fundación Helga de Alvear, el acceso es gratuito y su horario es de martes a viernes. Posee dos puestos de consulta con conexión a internet y a las personas con discapacidad se les proporciona el material en la sala de consulta de la planta baja.

3.7. Guardarropa, consigna, silla de ruedas y lazos personales de inducción

El Centro ofrece un servicio de consigna y guardarropa a fin de que los visitantes depositen prendas de abrigo, bolsos, paraguas y objetos que por comodidad o por motivos de seguridad no pueden introducirse en las salas de exposición.

Este servicio gratuito cuenta además con préstamo de silla de ruedas, a disposición del público con movilidad reducida, y equipos de lazos individuales de inducción magnética, para personas con diversidad auditiva.

3.8. Librería

El Centro pone a la venta los catálogos sobre las exposiciones temporales y los libros que edita, así como en épocas concretas del año (San Jorge y Navidad), otros volúmenes y publicaciones periódicas relacionados con la Colección Helga de Alvear. El servicio de venta se lleva a cabo en la recepción y posee el horario de apertura al público del Centro.

Con el fin de facilitar la compra desde cualquier ubicación geográfica existe una tienda online en la página web de la Fundación.

Los Amigos de la Fundación Helga de Alvear disfrutan de un descuento del 10% sobre el precio de venta al público en las publicaciones propias de la Fundación y en la festividad de San Jorge y el Mercadillo de Navidad se ofrecen descuentos a todo el público.

3.9. Reserva de grupos

La visita de grupos organizados, independientemente de su naturaleza, se realiza mediante reserva telefónica previa o a través de correo electrónico. Los grupos deberán estar compuestos por un mínimo de 10 y un máximo de 30 personas, excepto en los grupos con diversidad visual e intelectual en que no existe un número mínimo y el máximo se limita a 15 personas.

3.10. Servicios en Internet

La Fundación Helga de Alvear en su deseo de llevar sus fondos y programación al mayor número posible de público e instaurar con éste canales directos de comunicación, puso en marcha con su inauguración una página web que es sometida a constantes trabajos de actualización, mejora y ampliación de contenidos:

- La página web: www.fundacionhelgadealvear.es ofrece información sobre la Fundación, el Centro y Helga de Alvear, información actualizada sobre las exposiciones temporales, sobre las actividades educativas y culturales del Centro, descarga de material educativo y de aplicaciones para dispositivos móviles de las exposiciones del Centro, consulta de los fondos de la Colección Helga de Alvear y sus movimientos, consulta de los volúmenes y publicaciones periódicas de la Biblioteca, información sobre ofertas de empleo, prácticas y voluntariado, accesibilidad, portal de transparencia, noticias, sala de prensa y tienda on line. Además cuenta con un enlace a la página web de la Asociación Amigos de la Fundación Helga de Alvear.
- La Colección Helga de Alvear es también accesible en los portales de la Red Digital de Colecciones de Museos de España, gestionada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, de Hispana y de Europea.

3.11. Wifi gratuita

La Fundación dispone de wifi libre en todos los espacios del Centro.

3.12. Asistencia sanitaria

Para resolver sus necesidades sanitarias básicas el Centro dispone de botiquín y desfibrilador, situados en el Guardarropa.

3.13. Otros servicios

- Cesión de espacios.
- Alquiler de espacios, mediante el abono de los precios acordados.

4. Derechos de los ciudadanos respecto a los servicios prestados

Derechos constitucionales

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).
- Todos los españoles tendrán derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

Derechos genéricos

Los usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Exigir las responsabilidades cuando así corresponda legalmente.
- Cualquier otro derecho que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Derechos específicos

Igualmente los usuarios tienen derecho a:

- Acceso gratuito al Centro.
- Ser informados de las condiciones y requisitos para realizar la visita o la consulta.
- Ser informados de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.
- Ser informados de los servicios a los que tienen acceso.
- Acceder electrónicamente a los servicios de la Fundación y a la realización electrónica de sus gestiones.

5. Participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación de los servicios

Los usuarios podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios del Centro de Artes Visuales de la Fundación Helga de Alvear a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Coordinación de la Fundación Helga de Alvear.
- Opiniones expresadas en el espacio "Ágora" de la sección "Tu espacio" de la página web de la Fundación.
- A través del "Libro de Visitas" que se encuentra físicamente en la recepción del Centro.
- La Asociación Amigos de la Fundación Helga de Alvear, cuyo objetivo es promover, estimular y apoyar cuantas acciones tengan relación con la misión y actividad del Centro.

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

6. Quejas y sugerencias

Con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios, la Fundación prevé varias vías para la formulación de quejas y sugerencias. Las formas de presentación contemplan la entrega presencial, por correo postal y por medios telemáticos.

- Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario disponible a tal efecto en el mostrador de recepción.
- Si se opta por enviarla por correo postal, se enviará a la Coordinación de la Fundación Helga de Alvear, C/ Pizarro, 8, 10003 Cáceres.
- El correo electrónico para la presentación de quejas y sugerencias es:
quejasysugerencias@fundacionhelgadealvear.es

Para facilitar su presentación se ha habilitado un formulario, en formato pdf, que está disponible, junto a esta Carta de Servicios, en la sección "Política de Transparencia" de la página web de la Fundación. Una vez cumplimentado y firmado, el formulario puede remitirse por cualquiera de las vías arriba comentadas.

Formuladas las quejas y sugerencias en la forma señalada, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Una vez recibida la queja o sugerencia, la Fundación informará al interesado, en el plazo máximo de 20 días hábiles, de las actuaciones realizadas.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias.

Las quejas formuladas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.

Existe además un espacio de opinión y consulta en la página web de la Fundación, denominado "Ágora", en la sección "Tu espacio", donde, de manera informal, el usuario puede participar expresando opiniones, sugerencias o realizando consultas a la Fundación:

<http://fundacionhelgadealvear.es/educacion-y-accion-cultural/tu-espacio/>.

7. Compromisos de calidad

Los derechos y servicios que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a la solicitud del servicio de intérprete de Lengua de Signos Española para las actividades del Centro en el plazo máximo de ocho días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos documentales y bibliográficos y a otras solicitudes de acceso a la biblioteca en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las consultas realizadas por profesionales del área, investigadores y alumnos de universidad sobre los fondos de la Colección o aspectos diversos de la Fundación y el Centro en el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Realizar al menos, dos exposiciones temporales al año.
- Realizar al menos, una actividad educativa o de mediación cultural cada mes.
- Realizar al menos, 20 visitas guiadas a colectivos durante el año.
- Contestar a las solicitudes de información recibidas por cualquier medio de comunicación sobre actividades del Centro en un plazo máximo de 48 horas.
- Informar de las actividades del Centro en la propia sede, por correo electrónico y en la página web, al menos una vez al mes.
- Responder a la petición de imágenes en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Responder a las quejas en un plazo máximo de 20 días hábiles.

8. Indicadores y modos de medición

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el centro de Artes Visuales Fundación Helga de Alvear:

- Peticiones de visitas para grupos contestadas en el plazo de cinco días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Peticiones del servicio de Intérprete en lengua de Signos Española contestadas en el plazo de ocho días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de acceso por parte de investigadores a los fondos documentales y bibliográficos y solicitudes de acceso a la biblioteca contestadas en el plazo de cinco días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Consultas realizadas por profesionales del área, investigadores y alumnos universitarios sobre los fondos de la Colección, la Fundación y el Centro contestadas en el plazo de diez días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Exposiciones temporales realizadas al año.
- Actividades culturales complementarias realizadas al mes.
- Visitas guiadas a colectivos realizadas al año.
- Solicitudes de información de los medios de comunicación sobre actividades del Centro contestadas en un plazo máximo de 48 horas y porcentaje sobre el total.
- Actividades del Centro informadas mensualmente en la propia sede, por correo electrónico y en la página web.
- Peticiones de imágenes satisfechas en un plazo máximo de 10 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas contestadas en un plazo máximo de 20 días hábiles y porcentaje sobre el total.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
1. Contestar a las peticiones de visitas para grupos en el plazo de 5 días hábiles	Porcentaje de peticiones contestadas en plazo	Registro establecido al efecto
2. Responder a la solicitud del servicio de intérprete de Lengua de Signos Española para las actividades del Centro en el plazo máximo de 8 días hábiles	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo	Registro establecido al efecto
3. Responder a las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos documentales y bibliográficos y a otras solicitudes de acceso a la biblioteca en el plazo de 5 días hábiles	Porcentaje de peticiones contestadas en plazo	Registro establecido al efecto
4. Responder a las consultas realizadas por profesionales del área, investigadores y alumnos en el plazo de 10 días hábiles	Porcentaje de consultas contestadas en plazo	Registro establecido al efecto
5. Realizar, al menos, dos exposiciones temporales al año.	Número de exposiciones al año	Registro establecido al efecto
6. Realizar, al menos, una actividad educativa o de mediación cultural cada mes.	Número de actividades culturales complementarias realizadas cada mes	Registro establecido al efecto
7. Realizar, al menos, 20 visitas guiadas a colectivos durante el año	Número de visitas guiadas realizadas durante el año	Registro establecido al efecto
8. Contestar a las solicitudes de información recibidas por cualquier medio de comunicación sobre actividades del Centro en un plazo máximo de 48 horas	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo	Registro establecido al efecto
9. Informar de las actividades del Centro en la propia sede, por correo electrónico y en la página web, al menos una vez al mes	Actividades informadas en plazo	Registro establecido al efecto
10. Responder a la petición de imágenes en un plazo máximo de 10 días hábiles	Porcentaje de peticiones contestadas en plazo	Registro establecido al efecto
11. Responder a las quejas en un plazo máximo de 20 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	Registro establecido al efecto

9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad y mejoren las condiciones de la prestación de los servicios

Medidas de igualdad de género

Para asegurar la igualdad de género el Centro de Artes Visuales Fundación Helga de Alvear presta sus servicios de acuerdo con criterios absolutamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente la normativa vigente y garantizando en todo momento el trato igualitario a todos los ciudadanos.

Además presta especial atención al lenguaje en textos de salas, folletos y catálogos para evitar palabras y expresiones que puedan interpretarse como discriminatorias en cualquier sentido.

Intenta hacer visible la contribución de las mujeres en cualquier aspecto relacionado con la creación, la investigación, el comisariado o el coleccionismo en el ámbito del arte contemporáneo.

Y en sus estudios de público tiene en cuenta la cuantificación separada entre hombres y mujeres, y lo hace, tanto en el acceso al Centro, como a sus actividades e independientemente de la edad de los usuarios, a fin de detectar, evaluar y solucionar posibles problemas de acceso de las mujeres al Centro.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios del Centro, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

Medidas de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de la prestación

- Señalización exterior e interior: banderolas de fachada, textos en vinilo en el interior, iPad con programación en recepción y planos de situación en vinilo en las zonas de tránsito.
- Punto de información al público: presencial en la recepción del Centro y telemático a través del teléfono general y de la página web.
- Servicio de información, mediación y atención al visitante: además del personal de recepción el grupo de auxiliares de sala, situado un auxiliar en cada sala, presta atención personalizada, informa y orienta al visitante.
- Bancos para descanso en las zonas de tránsito (cuando las características de la exposición lo permiten se ubican bancos en las salas de exposición).
- Servicio de guardarropa y consigna: en el área de recepción del Centro.

Accesibilidad

La Fundación Helga de Alvear en su preocupación por favorecer la plena inclusión y participación de personas y colectivos con alguna diversidad, además de borrar las barreras físicas que podrían limitar el acceso a los espacios del Centro, ha puesto en marcha un programa “DE TODOS|PARA TODOS, el arte accesible” con el que ha dotado al Centro de equipamientos y ha definido un proyecto educativo que visa fomentar el acceso a los contenidos y enriquecer la experiencia de los usuarios con diversidad. Programa que abarca tanto la experiencia en el espacio del Centro como la comunicación e información a través de internet.

General:

- Página web accesible, adaptada en estructura y navegación siguiendo las recomendaciones internacionales del Consorcio World Wide Web-W3C y en concreto de su programa WAI (Web Accessibility Initiative), <http://www.w3.org/WAI/> a través de estándares establecidos en la WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines), que visan anular cualquier barrera en pos de la accesibilidad de los contenidos web. Conforme a estas pautas nuestra página ostenta el nivel AA de accesibilidad. Las secciones principales accesibles cuentan con vídeos traducidos por Intérprete de Lengua de Signos Española y subtítulos y se ha creado una sección específica sobre accesibilidad, donde se detallan los objetivos, los servicios accesibles que el Centro ofrece (identificados través de pictogramas), las actividades accesibles y el funcionamiento y características accesibles de la web.
- Programas educativos en continuidad.

Diversidad funcional:

- Instalaciones adecuadas para el acceso pleno a todos los espacios públicos, servicios y exposiciones de las personas con movilidad reducida:
 - Acceso: salvaescaleras.
 - Circulación horizontal: ancho de puertas y pasillos adaptado a la circulación con silla de ruedas. Puerta de acceso con célula de apertura automática y puertas entre espacios permanentemente abiertas con retenedores magnéticos.
 - Circulación vertical: ascensores.
- Aseo adaptado en la planta baja.
- Mostrador de recepción exento y con altura adaptada para usuarios con silla de ruedas o de baja estatura.
- Servicio gratuito de préstamo de silla de ruedas.
- Servicio de consulta de los fondos de la Biblioteca en la Sala de Consulta de la planta baja.

Diversidad visual:

- Se dispone de mini iPad con la aplicación accesible de magnificadores para personas ambliopes o con baja visión.
- Se permite el acceso de perros guías.
- Folletos de información de la programación y servicios accesibles en macrocaracteres para ambliopes y personas con baja visión.
- Programa educativo de visitas descriptivas, itinerarios táctiles y talleres.

Diversidad auditiva

- El mostrador de recepción está dotado de un sistema de amplificación de sonido mediante bucle de inducción magnética para usuarios de implantes cocleares y de audífonos con la posición "T" (telebobina).
- Servicio gratuito de préstamo de lazos personales de inducción magnética que permite a los usuarios de implantes cocleares y de audífonos con posición "T" utilizar con normalidad los servicios que ofrece el Centro: actos de inauguración, visitas guiadas, talleres, conferencias, cursos o congresos.
- Programa de visitas guiadas y talleres de creación.
- Servicio de Intérprete de Lengua de Signos Española.
- Nociones básicas del personal de recepción y de los auxiliares de sala en la Lengua de Signos Española.

Diversidad intelectual

- Programa educativo de visitas guiadas y talleres de creación.

10. Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral y la calidad del servicio

Prácticas encaminadas a la eficiencia energética y sostenibilidad medioambiental:

- Instalación de sistemas de ahorro de agua o medidas de control de gasto de agua.
- Iluminación de bajo consumo en un 70% de los espacios del Centro
- Control de condiciones ambientales.
- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Recogida de tóner y cartuchos de impresoras y su conducción a contenedores específicos.
- Recogida y reciclaje de pilas y su conducción a contenedores específicos, así como de otros residuos electrónicos o eléctricos.
- Almacenaje y evacuación adecuada de productos peligrosos o insalubres.

Prevención de Riesgos Laborales:

- Observación e implementación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales según las diferentes funciones y actividades realizadas por los integrantes de la plantilla del Centro, así como por los servicios contratados con terceros.
- Definición e implantación de un Plan de Evacuación y Emergencia.
- Entre las medidas particulares que la Fundación adopta para garantizar la salud y seguridad de los visitantes y los trabajadores destacan las siguientes:
 - Informar a los visitantes y a los trabajadores del Centro, mediante la señalética apropiada y planos de situación sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio, puertas y escaleras de emergencia.
 - Formar a los empleados del Centro en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales. Se imparte a determinados grupos formación específica para intervenir en casos de emergencia.
 - Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los elevadores, medios de extinción de incendios y puerta de apertura por contacto magnético, para garantizar su operatividad en todo momento.

- Efectuar revisiones y mantenimiento de los sistemas de aire acondicionado: UTAS (Unidades de Tratamiento de Aires), enfriadoras, caldera de gasoil y humectadores, de las instalaciones de alta y baja tensión y del centro de transformación, etc. Como medidas de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y el público.
- Efectuar revisiones y mantenimiento de todos los sistemas e instalaciones de seguridad y emergencia.

Gestión de calidad

El Centro realiza periódicamente encuestas para conocer el grado de satisfacción de los visitantes en relación con los servicios que presta.

11. Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que la Fundación Helga de Alvear ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigir un escrito de reclamación a la Coordinación de la Fundación.

En caso de incumplimiento, la Coordinación, responsable de esta Carta de Servicios, informará al reclamante, en el plazo máximo de 20 días hábiles, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Fundación.

12. Datos de identificación

Denominación del Centro

Centro de Artes Visuales Fundación Helga de Alvear

Dirección

Calle Pizarro, 8, 10003 Cáceres

Teléfonos

General, información y reserva de grupos: 927 626414

Coordinación: 927 627305

Colección y biblioteca: 927 627253

Direcciones electrónicas

General, información, reserva de grupo, solicitudes de prensa, venta de publicaciones y cualquier otra consulta o petición se dirigirán al correo: general@fundacionhelgadealvear.es, y desde este se reencaminarán al servicio responsable de su gestión.

Coordinación: mariajesus.avila@fundacionhelgadealvear.es

Colección y biblioteca: roberto.diaz@fundacionhelgadealvear.es

Administración: angela.sanchez@fundacionhelgadealvear.es

Mantenimiento: mantenimiento@fundacionhelgadealvear.es

Accesibilidad: accesibilidad@fundacionhelgadealvear.es

Quejas y sugerencias: quejasysugerencias@fundacionhelgadealvear.es

Fax

Central: 927 226853

Página web

www.fundacionhelgadealvear.es

Horarios de visita

1 de octubre a 31 de mayo de Martes a Sábado: 10:00-14:00 / 17:00-20:00

1 de junio a 30 de septiembre de Martes a Sábado: 10:00-14:00 / 18:00-21:00

Domingo: 10:00-14:30

El Centro permanecerá cerrado todos los lunes, excepto festivos y puentes nacionales, los días 1 de enero, 27 de mayo y el 25 de diciembre, así como las tardes del 24 y el 31 de diciembre.

Horario de atención al público

Departamentos técnicos: Atención telefónica de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 | Atención presencial: de martes a viernes de 9:00 a 14:00

Acceso a biblioteca y archivo (previa petición) de martes a viernes de 9:00 a 14:00

Tarifas

La entrada al Centro es gratuita así como todas las visitas guiadas, talleres infantiles y actividades, excepto algunas que requerirán del pago de una inscripción. Cuando alguna actividad sea de pago se informará oportunamente y con la antelación debida.

Medios de transporte público próximos al Centro

Líneas: L7-L8

Parada: Plaza de los Conquistadores (cruce Av. El Brocense). Distancia aproximada: 331 m.

Línea: L6

Parada: Calle Colón (cruce Plaza de los Conquistadores). Distancia aproximada: 273 m.

Líneas: L1-L2-L6

Paradas: Avda. España, nº 1. Distancia aproximada: 278 m.; Plaza Obispo Galarza. Distancia aproximada: 407 m.

Líneas L8, L7

Parada: Puente de San Francisco (residencial San Francisco). Distancia aproximada: 450 m.

Líneas L8, L7, L6

Parada: Ronda de San Francisco (cruce Calle Romero Ruiz). Distancia aproximada: 550 m.

Líneas: L3, L5, L7, L8, L40, LC, RC

Parada: Avenida General Primo de Rivera (Edificio Múltiples). Distancia aproximada: 650 m.

Líneas: L1, L2, L3, L5, L7, L8, L40, LC, RC

Parada: Avenida General Primo de Rivera (frente al Edificio Múltiples). Distancia aproximada: 650.

Existe una aplicación gratuita para dispositivos móviles del Ayuntamiento de Cáceres con localización y tiempo de espera llamada "Subus"

Aparcamientos

Parking Obispo Galarza, Plaza del Obispo Galarza, 3. Distancia aproximada: 500 m.

Parking de Avenida General Primo de Rivera, 9. Distancia aproximada: 650 m.

Parking Cánovas, Avenida de España, 15. Distancia aproximada: 650 m.

Otros datos de interés

Asociación Amigos de la Fundación Helga de Alvear:

La Asociación Amigos de la Fundación Helga de Alvear tiene por objetivos la promoción, estímulo, apoyo y desarrollo de cuantas acciones culturales, educativas y de otra índole tengan relación con la Fundación, para ayudar a su misión y a sus actividades y para incrementar sus colecciones, su conocimiento, su difusión nacional e internacional y su integración en la sociedad. La Asociación reúne – a través de las diferentes modalidades de socio– a aquellas personas y entidades que quieren contribuir desinteresadamente al enriquecimiento de la Fundación por medio de acciones y actividades que contribuyan a la potenciación y difusión de la Fundación.

Más información en:

www.amigoscentrohelgadealvear.org

comunicacion@amigoscentrohelgadealvear.org