

Ayuntamiento de Jerez

CARTA DE SERVICIOS PARQUE ZOOLOGÍCO Y JARDÍN BOTÁNICO “ALBERTO DURÁN”

I.- INFORMACIÓN GENERAL.

DATOS IDENTIFICADORES

DIRECCIÓN

Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán”
ZooBotánico Jerez
C/ Madreselva s/n
11408 - Jerez de la Frontera (España)

HORARIO DE APERTURA:

Invierno: octubre-abril (ambos meses incluidos): de 10 a 18 horas.
Verano: mayo-septiembre (ambos meses incluidos): de 10 a 19 horas.

- Los visitantes podrán permanecer en el Parque una hora después del cierre de la taquilla.
- Los lunes permanece cerrado salvo las siguientes excepciones:
- Se abre los lunes festivos y los lunes de vacaciones escolares de Navidad y Semana Santa.
- También se abre los lunes a partir del 15 de junio al 15 de septiembre ambos incluidos.
- Horario especial de Semana Santa (de lunes a viernes santo) de 10:00 h. de la mañana a 16:00 h. Se podrá permanecer en el Parque hasta las 17:00 h.

TELÉFONOS Y FAX

- Teléfono Centralita: (+ 34) 956 149 785.
- Teléfono Taquillas: 956 149 799.
- Teléfono Dirección y Administración: 956 149 785, opción 2.
- Teléfonos Educación, Reservas y Club Amigos del Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán”- ZooBotánico Jerez: 956 149 790 / 91.
- Teléfono Relaciones Públicas y Marketing: 956 149 787.
- Teléfono Veterinarios: 956 149 789.

- Teléfono Biólogos: 956 149 784.
- Fax: (+ 34) 956 149 055.
- Teléfono del restaurante: 956 187 764.
- Teléfono de la tienda: 856 818 884.

CORREOS ELECTRÓNICOS

- Dirección: direccion.zoo@aytojerez.es
- Administración: administracion.zoo@aytojerez.es
- Conservador-Biólogo 1: mariano.cuadrado@aytojerez.es
- Conservador-Biólogo 2: i.sanchez@aytojerez.es
- Veterinarios: veterinarios.zoo@aytojerez.es
- Educación y Club Amigos del Zoo: biblioteca.zoo@aytojerez.es
- Comunicación: relaciones.publicas.zoo@aytojerez.es
- Marketing: marketing.zoo@aytojerez.es

- Web: www.zoobotanicojerez.com
- Facebook: www.facebook.com/zoobotanico.jerez
- Twitter: www.twitter.com/ZooJerez
- Canal Youtube: <https://www.youtube.com/user/Zoobotanicojerez>

ACCESO AL PARQUE ZOOLOGICO Y JARDÍN BOTÁNICO "ALBERTO DURÁN" - ZOOBOTÁNICO JEREZ.

Entrada por taquilla en C/ Madreselva s/n, 11408 - Jerez de la Frontera (España).
Coordenadas de localización GPS: 36.689009, -6.150112.

TARIFAS (2018)

TARIFAS INDIVIDUALES

- Adultos (desde 14 años, inclusive)..... 9.30 €.
- Niños (desde 2 años, inclusive)..... 6.20 €.
- Mayores de 65 años..... 6.20 €.
- Niños menores de 2 años..... gratis.
- Mayores de 65 años de la provincia de Cádiz..... gratis.

TARIFAS DE GRUPO

- Adultos (desde 14 años, inclusive)..... 6.20 €.
- Niños (desde 2 años, inclusive)..... 4.80 €.
- Mayores de 65 años..... 4.80 €.

Condiciones para la visita en grupo:

- Ser un grupo de más de 20 personas.
- Concertar la visita previamente llamando a los teléfonos + 34 956 149 790, de martes a viernes de 10 a 14 horas o a través del formulario de reserva siempre que no necesite los servicios del Departamento de Educación ni el trenecito.

- Entregar en taquilla una carta acreditativa de la misma en la que figure el número de adultos y niños que va a realizar la visita.
- El importe de la entrada habrá de ser abonado en taquilla de forma conjunta.
- Por cada 15 visitantes podrá entrar un responsable ADULTO gratis.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS FINALIDADES DEL PARQUE ZOOLOGICO Y JARDÍN BOTÁNICO “ALBERTO DURÁN” - ZOOBOTÁNICO JEREZ

El Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez ha ido evolucionando desde sus inicios en 1953 como simple colección de animales hasta la actualidad como Zoo moderno basado en los pilares de la conservación, investigación y educación. Como Botánico cuenta con una gran variedad de plantas y árboles que enriquecen los jardines del parque. Todo esto ofrece un lugar de paseo entre jardines y animales dentro de nuestra ciudad.

CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS

A.- COLECCIÓN ZOOLOGICA

El Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez alberga la colección zoológica y botánica más importante de toda Andalucía con casi 900 ejemplares de 179 especies diferentes. Destacar especies tan importantes como el lince ibérico o el ibis eremita, así como los más populares como jirafas, chimpancés, leones, hipopótamos o caimanes.

Durante este tiempo las instalaciones que albergan animales se han ido transformando año tras año para conseguir espacios más amplios, naturalizados y cómodos para los animales. A pesar de estas mejoras, aún existen algunas instalaciones en las que mejoraremos el espacio del recinto y realizaremos ciertas modificaciones que garanticen un mejor bienestar animal, como recoge la Ley 31/2003 (de 27 de octubre de conservación de fauna silvestre en los parques zoológicos). La colección zoológica está centrada en programas europeos de reproducción de especies amenazadas, conocidas como EEP, así como especies de fauna ibérica.

B.- COLECCIÓN BOTÁNICA

Uno de los aspectos que singularizan sin duda al Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez, frente a otras instituciones del mismo tipo, es precisamente el estar ubicado en unos antiguos jardines: los JARDINES DETEMPUL. El origen de estos se remonta a 1869, fecha en la que se construyó un gran depósito de agua para abastecer a la ciudad de Jerez, ajardinándose con tal motivo el entorno. De este jardín original queda actualmente en el Parque una gran masa arbolada con numerosos ejemplares. De ese originario Jardín hemos heredado una arboleda constituida por casi 1.000 ejemplares y 400 especies de plantas, a los que en los últimos años se le han sumado gran cantidad de árboles jóvenes pertenecientes a especies que no estaban representadas en el Parque, con la intención de ampliar la colección botánica del mismo. El día 25 de septiembre de 2002, la Dirección General de Bienes Culturales declaró nuestros jardines como Jardín de Interés Cultural.

C.- CENTRO DE RECEPCIÓN DE ANIMALES SILVESTRES

Se trata de un servicio externo de atención veterinaria de animales silvestres encontrados heridos o enfermos. Este servicio se realiza en colaboración con la Junta de Andalucía al ser el zoo un centro colaborador dentro de la red de Centros de Recuperación de Especies Amenazadas. Hay que recordar que solo se admiten animales silvestres no exóticos (loros, iguanas, hurones, etc) con la excepción de galápagos o tortugas de agua dulce para

evitar el riesgo especies invasoras en ríos y pantanos.

D.- CLUB DE AMIGOS DEL PARQUE ZOOLOGICO Y JARDÍN BOTÁNICO "ALBERTO DURÁN" - ZOOBOTÁNICO JEREZ

El Parque Zoológico y Jardín Botánico "Alberto Durán" - ZooBotánico Jerez dispone de un club con un total de 8.072 miembros (4.425 miembros adultos y 3.647 miembros infantiles). Este número se categoriza en 1.790 socios familiares (compuesto por el matrimonio y todos los hijos menores de 14 años), 845 socios adultos individuales y 425 socios infantiles individuales. Estos socios pueden disfrutar del Parque Zoológico y Jardín Botánico "Alberto Durán" - ZooBotánico Jerez durante todo un año cuantas veces quieran por una cuota reducida.

Tarifas del Club Amigos del Zoo:

- Socio infantil (desde 2 años, inclusive)..... 8,30 €
- Socio adulto (desde 14 años, inclusive)..... 17,60 €
- Socio familiar (padres e hijos menores de 14 años)..... 43,50 €

Horario para obtenerlo: de martes a sábados en la biblioteca del Zoo de 10 a 14 horas, excepto festivos. En Julio y Agosto de lunes a viernes de 10 a 14 horas, excepto festivos. También puede sacarse directamente a través de la web www.zoobotanicojerez.com y una vez expedido se recoge en taquilla con el DNI.

Ventajas del Club:

- Acceso al Parque durante una anualidad, sin limitaciones.
- Disponer de los libros de la Biblioteca.
- Recibir información de las actividades organizadas para los socios del club.
- Descuentos en las actividades organizadas por el Parque.
- Descuentos en el restaurante y la tienda. Tarifa especial en el trenecito.
- A lo largo del año y según disponibilidad de monitores y presupuesto se realizarán diversas actividades dirigidas a los socios (talleres infantiles, itinerarios guiados, salidas al campo, conferencias, etc...).

E.- TIENDA DE RECUERDOS / FOTOS

El Parque Zoológico y Jardín Botánico "Alberto Durán" - ZooBotánico Jerez dispone de una tienda de recuerdos y de fotografía. Ofrecen múltiples productos relacionados con el Zoo así como el servicio de fotografía a la llegada al Parque Zoológico y Jardín Botánico "Alberto Durán" - ZooBotánico Jerez. Es una concesión externa. Ubicada junto a la entrada del Parque Zoológico y Jardín Botánico "Alberto Durán" - ZooBotánico Jerez. Teléfono de contacto: 856 818 884, email: fotosouvenir@fotosouvenires

F.- TREN DEL ZOO

Existe un servicio de tren para los visitantes del Zoo. Ofrece tres tipo de servicios: recorrido interior; recorrido turístico exterior e ida y vuelta para grupos desde su sede.

Tarifas paseo interior del Zoo:

- Adultos..... 2 €/persona.
- Niños..... 2 €/persona.
- Grupos: mayor de 25 personas tarifa única, adultos y niños 1,50 €/persona, con un responsable gratis.

- Socios Club Amigos del Zoo: precio único adultos y niños 1,50 €/persona y bonos de 15 viajes por 18 €.

Tarifas exterior del Zoo:

- Tarifa única adultos y niños..... 2 €/persona.
- Ida y vuelta de grupos desde su sede..... 3 €/persona.
- Previa concertación en Educación (956 149 790).
- Grupo mínimo de 25 personas.
- Un responsable gratis.
- La reserva solo será para grupos llamando al 956 149 790. Los recorridos individuales se anunciarán por megafonía. El servicio es una concesión administrativa externa.

G.- BAR – RESTAURANTE

El servicio de restauración en el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez dispone de un restaurante y un kiosko junto al parque infantil. En él se puede comer y beber bien en una zona interior o en una zona exterior. Además dispone de dos puntos (entrada principal y parque infantil) dotados de máquinas de vending. Existen menús para grupos y para cumpleaños.

Teléfono de contacto: 956 18 77 64.

H.- MERENDERO ZONA-DESCANSO

El Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez dispone de una zona de descanso o merendero donde poder disfrutar de la comida traída desde casa o comprada en el bar-restaurante. A su vez a lo largo de todo el recorrido del Zoo existen bancos donde poder descansar o tomar algo para reponer fuerzas.

I.- CUMPLEAÑOS

Para los que deseen celebrar su cumpleaños en el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez existe una tarifa especial, previa concertación, de 4,80 €, tanto para niños como para adultos. Para poder reservar el cumpleaños debe haber un mínimo de 15 visitantes. Solo se podrán celebrar los cumpleaños de martes a viernes (excepto festivos).

Una vez en el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez tiene dos posibilidades:

- 1.- Traer la merienda y utilizar el merendero del parque infantil (llegar con antelación para poder disponer de sitio libre, no existe reserva).
- 2.- Contactar con el restaurante para solicitar menú y celebrarlo dentro de sus instalaciones o en el exterior (llegar con antelación). Teléfono de contacto 956 18 77 64.

La utilización de toboganes y otros juegos del parque infantil es libre para las edades comprendidas entre 6 y 10 años.

Para poder disfrutar del precio especial y reservar el cumpleaños debe llamar a los siguientes teléfonos del Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez 956 149 790 / 956 149 787.

J.- ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

El Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez cuenta con un departamento de Educación que atiende a las visitas en grupo según disponibilidad de monitores. Ofrece charlas con proyección, talleres, itinerarios, etc... Por otro lado organiza actividades educativas a lo largo del año, según presupuesto, destinadas al público en general. Teléfono de contacto 956 149 790 / 91, email: biblioteca.zoo@aytojerez.es

K.- OTRAS ACTIVIDADES

A lo largo del año el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez organiza actividades dirigidas al público en general como la celebración del aniversario, el día de las aves, día de los árboles, halloween, el descanso de los camellos reales, etc...

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Los ciudadanos podrán participar de las actividades generales (visita al zoo, actividades organizadas para el público en general, etc...) libremente, tan solo deberán abonar el coste de la entrada al Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez. Para otras actividades más específicas deberán cumplir algunos requisitos como por ejemplo ser socios del Club en el caso de querer participar en las actividades organizadas por el mismo.

Los ciudadanos podrán aportar ideas y opinar sobre los servicios prestados a través de los mecanismos reflejados en el apartado de quejas y reclamaciones, a la vez de proponer mejoras si lo estimasen conveniente. El Reglamento Orgánico Municipal establece que para encauzar la participación de la ciudadanía en la gestión de los asuntos de interés público local, se instituirán al menos los siguientes órganos:

- a) Consejo Social de Ciudad, con competencias para la emisión de informes, estudios y propuestas en materia desarrollo económico local, planificación estratégica de la ciudad y grandes proyectos urbanos.
- b) Consejos Sectoriales, con competencias para la emisión de informes, estudios y propuestas en los diferentes ámbitos sectoriales o territoriales en que se constituyan.
- c) Juntas de Distrito, constituidas como órganos de gestión desconcentrada en los distintos Distritos en los que se divida administrativamente el Término Municipal de Jerez de la Frontera.
- d) Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, constituida como un órgano de defensa de los derechos vecinales ante la Administración Municipal.
- e) Oficina del Defensor-a de la Ciudadanía, constituida como órgano de soporte a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En concreto el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana establece que la atención a la ciudadanía, se prestará por la Administración Municipal a través de los siguientes canales:

- a) Presencial, en las Oficinas de Atención Ciudadana y en cualquier oficina o dependencia Municipal.
- b) Telefónica, a través del Teléfono 010 y de los Teléfonos de Atención Municipal.
- c) Electrónica, a través de medios y aplicaciones Informáticas.

- d) Cualquier otro medio multicanal que permita la difusión de información y realización de gestiones simples a la ciudadanía.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los ciudadanos tendrán el derecho de participación en los servicios de forma libre y acogiéndose a las características de los diferentes servicios. Tendrán el derecho a reclamar si no se sienten satisfechos con el servicio recibido y esperado.

2.- COMPROMISO DE CALIDAD:

En el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez existe el compromiso continuo de mejora de los servicios prestados: mejor acondicionamiento de accesos y servicios generales del parque, mayor accesibilidad para la visitantes, establecimiento de horarios de atención al público de todos los servicios publicados en cartelería y web, utilización de la web para agilizar y favorecer el servicio (ejemplo alta del club a través de la web), etc... Todos estos compromisos de calidad están sujetos a las limitaciones de personal y presupuesto de los que dispone el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez.

3.- INDICADORES DE EVALUACIÓN:

En el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez la evaluación de sus servicios es continua. Se reciben diariamente múltiples correos que opinan sobre los servicios que se prestan dando respuesta y solucionando las quejas siempre que sea viable.

También se publican numerosas opiniones sobre el funcionamiento, instalaciones, servicios, etc.. del Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez en webs como tripadvisor, google, facebook, twitter, etc. que denotan el sentir de los visitantes y que ayudan a la toma de decisiones y solución de problemas.

Por otro lado, tras cada actividad organizada los diferentes departamentos implicados en las mismas llevan a cabo una evaluación interna para mejorar futuras actividades. En ocasiones puntuales se realizan encuestas de satisfacción a los visitantes sobre los diversos servicios ofrecidos en el zoo justo a la salida de su visita.

Muchas de las conclusiones y resultados de los servicios/actividades que se realizan en el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez son publicados en prensa para información de la ciudadanía.

Los compromisos de calidad serían los siguientes:

- Mantener o incrementar el número de visitantes global que recibe el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez.
- Mantener o incrementar el número de visitantes y recaudación que recibe el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez en celebraciones de fechas concretas.
- Mantener o incrementar el número de socios del Club Amigos del Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez que son renovados y dados de alta (familiar, adulto e

infantil), así como la recaudación por este concepto mensual y anual.

- Mantener o incrementar el número de centros escolares (según según curso escolar) que son atendidos diferenciando los que han pasado por el departamento de Educación.
- Número de cumpleaños celebrados en el año en el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez.
- Mantener o incrementar el número de cumpleaños celebrados en el año en el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez.
- Mantener o incrementar el número de atenciones a consultas telefónicas, vía web, buzón de sugerencias, redes sociales u hojas de reclamaciones.
- Mantener o incrementar el número de animales y especies de la colección zoológica (altas, bajas).
- Mantener o incrementar el número de plantas, árboles y especies de la colección botánica (altas y bajas).
- Mantener o incrementar el número de intervenciones veterinarias en la colección zoológica.
- Mejorar la percepción de los usuarios acerca de los servicios obtenida a través de encuestas de satisfacción de la visita.

Indicadores cuantitativos:

- Número de visitantes y recaudación que recibe el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez diariamente, mensualmente y anualmente. Estas visitas están divididas por las diferentes categorías de tarifas.
- Número de visitantes y recaudación que recibe el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez en celebraciones de fechas concretas. Estas visitas están divididas por las diferentes categorías de tarifas.
- Número de socios del Club Amigos del Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - Zoo Botánico Jerez que son renovados y dados de alta (familiar, adulto e infantil), así como la recaudación por este concepto mensual y anual.
- Número de centros escolares (según según curso escolar) que son atendidos diferenciando los que han pasado por el departamento de Educación.
- Número de cumpleaños celebrados en el año en el Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez.
- Número de consultas telefónicas, vía web, buzón de sugerencias, redes sociales u hojas de reclamaciones realizadas.
- Número de respuestas realizadas tras consultas telefónicas, vía web, buzón de sugerencias, redes sociales u hojas de reclamaciones.

- Número de animales y especies de la colección zoológica (altas, bajas).
- Número de plantas, árboles y especies de la colección botánica (altas y bajas).
- Número de intervenciones veterinarias en la colección zoológica.
- Percepción de los usuarios acerca de los servicios obtenida a través de encuestas de satisfacción de la visita.

4.- SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez dispone de diversos mecanismos de comunicación con la ciudadanía:

- A través de los teléfonos 956 149 785 / 799
- A través de correo electrónico: relaciones.publicas.zoo@aytojerez.es
- A través de la web www.zoobotanicojerez.com en el apartado de contacto.
- A través de webs de opiniones como tripadvisor, google,
- A través de las redes sociales: facebook, twitter....
- Buzón de sugerencias físico situado en la entrada, junto a Taquilla.
- Hojas de reclamaciones a disposición de quien las solicite en las taquillas principales del Parque Zoológico y Jardín Botánico “Alberto Durán” - ZooBotánico Jerez.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Cualquier sugerencia o queja será contestada en un plazo máximo de 2-4 días por el mismo medio recibido. Las empresas concesionarias (tienda, tren, restaurante) tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones a disposición de quienes la soliciten.

El Reglamento Orgánico Municipal establece que para encauzar la participación de la ciudadanía en la gestión de los asuntos de interés público local, se instituirán al menos los siguientes órganos:

- a) Consejo Social de Ciudad, con competencias para la emisión de informes, estudios y propuestas en materia desarrollo económico local, planificación estratégica de la ciudad y grandes proyectos urbanos.
- b) Consejos Sectoriales, con competencias para la emisión de informes, estudios y propuestas en los diferentes ámbitos sectoriales o territoriales en que se constituyan.
- c) Juntas de Distrito, constituidas como órganos de gestión desconcentrada en los distintos Distritos en los que se divida administrativamente el Término Municipal de Jerez de la Frontera.
- d) Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, constituida como un órgano de defensa de los derechos vecinales ante la Administración Municipal.
- e) Oficina del Defensor-a de la Ciudadanía, constituida como órgano de soporte a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En concreto el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana establece que la atención a la ciudadanía, se prestará por la Administración Municipal a través de los siguientes canales:

- a) Presencial, en las Oficinas de Atención Ciudadana y en cualquier oficina o dependencia Municipal.
- b) Telefónica, a través del Teléfono 010 y de los Teléfonos de Atención Municipal.
- c) Electrónica, a través de medios y aplicaciones Informáticas.
- d) Cualquier otro medio multicanal que permita la difusión de información y realización de gestiones simples a la ciudadanía.

Cualquier sugerencia o queja será contestada en un plazo máximo de 2-4 días por el mismo medio recibido.

Las empresas concesionarias (tienda, tren, restaurante) tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones a disposición de quienes la soliciten.