



POLÍTICAS DE CALIDADE DO MUSEO DE PONTEVEDRA

No Museo de Pontevedra estamos comprometidos coa calidade e aplicámola en todo o que realizamos.

Desde a atención ao público ata a conservación de pezas e a xestión interna do museo, todas as nosas áreas réxense por políticas de calidade rigorosas que aseguran o cumprimento de altos estándares.

Desta maneira, buscamos converternos nun referente para a comunidade en termos de calidade do servizo que lle ofrecemos á cidadanía.

Ademais, as nosas políticas de calidade permítennos enfrontarnos de maneira efectiva a posibles adversidades, grazas á resiliencia que construímos ao longo do tempo.

A nosa política baséase na mellora continua, o que implica revisar periodicamente os procesos e implementar melloras de forma constante. Desta maneira, mantémonos á vangarda en canto ás últimas tendencias no mundo museístico e cumprimos coas expectativas dun público cada vez máis esixente.

A continuación, expoñemos as políticas de calidade que consideramos prioritarias:



Políticas de calidade para a participación e colaboración

As políticas de calidade son necesarias para a participación e colaboración no Museo de Pontevedra.

Establecer un marco claro para a participación e colaboración fomenta a participación activa da comunidade e das e dos visitantes.

Ademais, estas poden incluír medidas para promover a inclusión e a diversidade, mellorar a calidade dos programas e das exposicións, e contribuír ao desenvolvemento institucional do museo.

1. Inclusión e diversidade:

Coas nosas políticas promovemos a inclusión e a diversidade a través de voces e perspectivas diferentes nas exposicións e programas que desenvolvemos e nos que participa a comunidade local.

2. Participación activa:

Fomentamos a participación activa da comunidade mediante políticas que promoven a colaboración en proxectos, a realización de eventos, e o impulso de iniciativas culturais e sociais, entre outros.

3. Colaboración interinstitucional:

Coas políticas de colaboración interinstitucional, buscamos incentivar e promover a colaboración con outras institucións culturais, coma museos, universidades ou bibliotecas, entre outros.

Isto axúdanos a enriquecer a colección e os programas do museo, e a construír redes máis amplas de colaboradores e socios.

4. Transparencia e comunicación:

As políticas de transparencia e comunicación que aplicamos inclúen medidas para fomentar a transparencia e a comunicación fluída entre o museo e a comunidade; entre elas, a publicación de noticias e actualizacións na páxina web e nas redes sociais do museo, e a presentación regular de informes de actividades e resultados.

5. Avaliación e retroalimentación:

As nosas políticas de avaliación e retroalimentación sérvennos para establecer métodos claros para avaliar a eficacia da colaboración e participación no museo, e para recibir retroalimentación da comunidade e doutros colaboradores.

Isto axudaranos a axustar as nosas políticas e programas no futuro.



Políticas de calidade para a xestión responsable

As políticas de calidade son importantes para a xestión responsable do Museo de Pontevedra por varias razóns. En primeiro lugar, permiten establecer estándares e procedementos que aseguren que o museo lle ofrece un servizo de calidade a quen o visita. Ademais, promoven a xestión responsable e sustentable do museo, o que inclúe aspectos como a conservación adecuada das pezas e a redución do impacto ambiental. As políticas de calidade tamén poden aumentar a confianza do público e contribuír ao desenvolvemento institucional do museo. En resumo, as políticas de calidade son esenciais para garantir unha xestión responsable e de calidade en un museo.

1. Conservación e preservación responsable:

É importante conservar e preservar a colección do Museo de Pontevedra; entre as súas políticas inclúense medidas para garantir o cumprimento dos estándares internacionais de conservación e preservación, a xestión da colección e o mantemento adecuado das instalacións.

2. Difusión responsable:

No museo responsabilizámonos da maneira en que difundimos a nosa colección e promocionamos as nosas actividades.

As nosas políticas de difusión responsable contan con medidas para evitar calquera tipo de explotación comercial, o recoñecemento adecuado da propiedade intelectual, a colaboración con expertas e expertos en cada tema, e o respecto pola diversidade cultural e de opinión.

3. Accesibilidade responsable:

Desde o museo asegurámonos de que as nosas coleccións sexan accesibles para todas as persoas.

As nosas políticas de accesibilidade responsable conteñen medidas para garantir o acceso físico e dixital ás coleccións, a tradución adecuada dos textos e a interpretación multimedia da información.

4. Investigación e educación responsable:

Promovemos a investigación e a educación responsables no campo da arte, da historia e da cultura.

As nosas políticas de investigación e educación responsables inclúen medidas para fomentar o labor científico, o acceso á investigación e o coidado na forma en que se transmiten os coñecementos.

5. Integridade ética e transparencia:

No museo somos transparentes en canto ao noso funcionamento e á procedencia das nosas coleccións.

As nosas políticas de integridade ética e transparencia comprenden medidas para asegurar a integridade ética nas nosas actividades, e así detectar e evitar todas as que poidan considerarse fraudulentas ou ilegais.



Políticas de calidade para a mellora continua

As políticas de calidade son esenciais para a mellora continua dun museo porque axudan a establecer estándares e procesos que aseguren a excelencia na xestión dos recursos e na prestación de servizos ao público.

1. Establecemento de obxectivos e metas estratéxicas:

Desde o Museo de Pontevedra establecemos obxectivos e metas estratéxicas que se axusten á nosa misión.

As nosas políticas conteñen medidas para garantir que estes obxectivos e metas se avalíen e axusten periodicamente para asegurar que estean aliñados coas nosas estratexias.

2. Planificación e avaliación sistemáticas:

Desde o museo levamos a cabo unha planificación e avaliación sistemáticas.

Inclúense medidas para coordinar e avaliar as exposicións e os programas, e tamén para garantir que cumpren cos nosos obxectivos estratéxicos.

3. Avaliación da satisfacción das e dos visitantes:

As nosas políticas inclúen medidas para avaliar a satisfacción das e dos visitantes e poder empregar esta información para mellorar a calidade e a experiencia no museo.

4. Capacitación de persoal:

O noso equipo conta coa capacitación e cos recursos necesarios para cumprir cos obxectivos fixados polo museo e brindarlle unha excelente atención a quen nos visite.

As nosas políticas conteñen medidas para garantir o desenvolvemento profesional do persoal.

5. Mellora da infraestrutura e da tecnoloxía:

No museo actualizamos as nosas instalacións e tecnoloxías para brindar unha experiencia mellorada e atractiva.

As nosas políticas inclúen medidas para identificar as áreas que necesitan actualizacións ou melloras.

6. Implicación da comunidade:

As políticas que levamos a cabo desde o Museo de Pontevedra inclúen medidas para involucrar a comunidade, coa finalidade de enriquecer a experiencia das e dos visitantes e apoiar a misión do museo.



Políticas de calidade para a satisfacción das e dos visitantes

As políticas de calidade son importantes para a satisfacción de quen visita o museo porque nos axudan a asegurar que a súa experiencia sexa o máis positiva e satisfactoria posible.

Un museo que se esforza por cumprir con altos estándares de calidade na xestión dos seus recursos e na prestación de servizos ao público é máis probable que ofrezca unha experiencia agradable e enriquecedora. Isto, á súa vez, pode conducir a aumentar a satisfacción das e dos visitantes, así como á fidelización e á recomendación do museo a outras persoas.

1. Ofrecer unha experiencia atractiva e agradable:

O Museo de Pontevedra é un espazo atractivo, acoledor e limpo para as e os visitantes.

As nosas políticas comprenden medidas para manter as instalacións limpas e seguras, así como para mellorar a sinalización e os dispositivos multimedia.

2. Proporcionar información clara e precisa:

As e os visitantes teñen acceso a información clara e precisa sobre a exposición, as coleccións e a historia do museo.

As nosas medidas están dirixidas a garantir a calidade e a dispoñibilidade da información en diversas formas, coma folletos, planos, dispositivos multimedia ou pantallas táctiles.

3. Capacitar o persoal para prestarlles servizos ás e aos visitantes:

O noso persoal está capacitado para ofrecerlles unha excepcional atención ás e aos visitantes.

As nosas políticas contemplan medidas para garantir a calidade no servizo, incluída a capacitación do persoal en habilidades de comunicación, resolución de conflitos e satisfacción das persoas usuarias.

4. Garantir un fluxo de visitantes optimizado:

As nosas políticas inclúen medidas para lograr un fluxo de visitantes óptimo na exposición e nas áreas de interacción. Pódense utilizar diferentes métodos para regular o fluxo de visitantes, coma a programación de horarios de ingreso ou a xestión da ruta para seguir dentro da exposición.

5. Proporcionar servizos e comodidades adicionais:

Inclúese a provisión de servizos adicionais, coma áreas de descanso, restaurante-cafetería, zona de *souvenirs* e venda de publicacións, entre outros, que melloran a experiencia das e dos visitantes e poden tamén xerar ingresos para o museo.

6. Obter retroalimentación das e dos visitantes:

As políticas do museo inclúen medidas de retroalimentación para coñecer a satisfacción das e dos visitantes, o que inclúe realizar enquisas e grupos focais, entre outros, para recoller a opinión e suxestións das e dos visitantes.



Políticas de calidade para a innovación

As políticas de calidade son importantes para a innovación no noso museo porque permiten a resiliencia e a mellora dos procesos e prácticas, o que pode levar a unha maior eficiencia, efectividade e éxito á hora de lograr os nosos obxectivos.

Ademais, implementar este tipo de políticas pode fomentar unha cultura de innovación no museo, onde as e os empregados se senten motivados e apoiados para contribuír con ideas e solucións innovadoras.

1. Promover a experimentación e a creatividade:

Como museo innovador permitimos a experimentación e a creatividade na presentación e na comunicación da información.

As políticas do Museo de Pontevedra fomentan a innovación ao brindar espazos e recursos adecuados para permitirles ao equipo de conservación e a outros membros do persoal desenvolver novas ideas e conceptos.

2. Establecer alianzas colaborativas:

As alianzas son fundamentais para innovar no noso museo, xa que posibilitan intercambiar coñecementos e recursos.

As nosas políticas fomentan a colaboración e a asociación con outras institucións culturais e educativas, así como con empresas e organizacións de investigación.

3. Desenvolver e utilizar tecnoloxías avanzadas:

A tecnoloxía pode ser unha grande impulsora da innovación. No Museo de Pontevedra desenvolvemos e investimos en tecnoloxías que melloren a experiencia das e dos visitantes e permitan acceder á información de maneira máis dinámica e atractiva.

4. Involucrar as e os visitantes:

A innovación non só pode provir do persoal do museo, senón tamén das e dos visitantes.

Así, desenvolvemos mecanismos para recompilar as opinións e suxestións das persoas que nos visitan e involucralas na creación de novas ideas e programas.

5. Buscar a retroalimentación:

A retroalimentación é esencial para orientar a innovación no noso museo; nas nosas políticas esta inclúese como parte dun proceso continuo de mellora e axuste.

6. Capacitar ao persoal:

Desde o Museo de Pontevedra ofrecémoslle a todo o persoal a posibilidade de capacitarse en innovación e novas tecnoloxías para que poidan desenvolver e executar ideas innovadoras.



Políticas de calidade para a sostibilidade

No Museo de Pontevedra coidamos o medio e traballamos pola sostibilidade, de maneira que garantimos que as accións que levamos a cabo sexan baixo unha responsabilidade social e ecolóxica.

1. Redución de residuos:

No Museo de Pontevedra promovemos a redución de residuos para minimizar o impacto ambiental.

Existe unha adecuada separación dos residuos que se xeran para asegurar que os materiais reciclables se recollan e xestionen adecuadamente.

2. Aforro de enerxía:

Na xestión interna do museo buscamos reducir o consumo de enerxía en todo o seu conxunto. Así, as nosas accións céntranse no uso dun sistema de iluminación eficiente.

3. Redución de emisións:

Buscamos reducir as emisións de gases contaminantes, especialmente de CO₂.

O Museo de Pontevedra fomenta o uso da bicicleta e do transporte público e colectivo entre o persoal e as e os visitantes, xa que contribúe a reducir estas emisións.

4. Promoción da reciclaxe:

Fomentamos a reciclaxe en todas as nosas instalacións para que as e os visitantes teñan un comportamento responsable respecto á xestión dos seus refugallos.

5. Sensibilización e educación:

Destacamos a importancia do desenvolvemento sostible a través da información que se presenta nas exposicións, ao promover a reciclaxe e discutir sobre os efectos da pegada de carbono, entre outros temas.



Políticas de calidade inclusivas

O noso museo é un espazo aberto a todas as persoas, independentemente do seu nivel cultural ou da súa capacidade, como demostran as nosas políticas de calidade, que son inclusivas en todo o proceso de visitas e actividades.

1. Accesibilidade:

No Museo de Pontevedra tentamos ser accesibles en todos os aspectos: fisicamente, nas programacións e actividades, e nos materiais e recursos que ofrecemos.

O acceso físico adáptase aos diferentes tipos de discapacidade, ao retirar barreiras arquitectónicas e poñer á disposición das e dos visitantes cadeiras de rodas, baños adaptados, bucles magnéticos ou información en diferentes idiomas. Para persoas con discapacidade sensorial, dispoñemos de materiais didácticos en diferentes formatos e ofrecemos visitas guiadas en lingua de signos ou dispositivos persoais con visitas virtuais pregravadas.

2. Inclusión:

Aproveitamos calquera oportunidade para facer que todas as persoas se sintan incluídas, independentemente da súa orixe ou cultura, polo que ofrecemos solucións para atraer visitantes que teñan algún tipo de diversidade. Así, exploramos novas técnicas e valores para facer que o museo sexa accesible para todas e todos os visitantes.

Así, adaptamos as visitas a diferentes colectivos con diversidade cultural, social, psíquica ou física e creamos obradoiros específicos ou exposicións temáticas con perfís diferentes.

3. Orientación e información:

A orientación e a información que se detalla no noso museo é accesible para todas as persoas.

Ofrecemos explicacións en diferentes idiomas, un mapa sinxelo e atención personalizada para resolver dúbidas sobre a exposición.

4. Comunicación:

Promovemos unha comunicación clara, sinxela e concisa, o uso dunha linguaxe non sexista e accesible a todos os públicos, e, no caso das persoas con discapacidade, existe a posibilidade de contar con intérpretes en lingua de signos.

5. Innovación:

Seguimos as últimas tendencias no que respecta á adaptación e especialización para poder ofrecerlles ás e aos visitantes a mellor experiencia posible nunha contorna cultural.

6. Contorna cómoda e segura:

Ofrecémoslles a todas e todos os visitantes unha contorna segura e agradable, e, ao mesmo tempo. Proporcionámoslles información sobre as normas e as medidas de seguridade pertinentes; todo iso unido ao persoal amable e capacitado, que pode informar adecuadamente a quen visite o museo e axudar se é necesario.



Conclusións sobre as políticas de calidade

A participación e a colaboración no museo son esenciais para ter éxito. As políticas de calidade poden axudarnos a fomentar unha cultura de inclusión e diversidade, promover a participación activa da comunidade, colaborar con outras institucións, fomentar a transparencia e a comunicación, e recibir retroalimentación e avaliación. Ao aplicalas, esperamos crear un ambiente máis activo, involucrado e comprometido cos nosos obxectivos e valores.

A xestión responsable do noso museo require políticas claras e definidas. A conservación e preservación da nosa colección, a difusión responsable, a accesibilidade, a investigación e a educación, e a integridade ética e a transparencia son fundamentais para garantir que cumpramos adecuadamente coa nosa misión. Ao aplicar estas políticas, esperamos alcanzar un éxito sostido e aceptación por parte da sociedade.

Para mellorar continuamente a calidade do museo é importante establecer obxectivos estratéxicos e metas, levar a cabo unha planificación e valoración sistemáticas, avaliar a satisfacción das e dos visitantes, capacitar o persoal, mellorar a infraestrutura e a tecnoloxía, e fomentar a implicación da comunidade. Unha boa xestión destes aspectos permitiranos lograr unha mellor experiencia de quen nos visita, aumentar a participación da comunidade e o valor da institución.

A satisfacción das e dos visitantes é fundamental para o museo. A fin de establecer políticas de calidade que logren satisfacer as e os visitantes, debemos ofrecer unha experiencia agradable e atractiva, e unha sinalización clara e precisa, capacitar o persoal para prestarlles servizos ás e aos visitantes, regular o fluxo destes, ofrecerlles servizos e comodidades adicionais, e obter retroalimentación pola súa parte. Con estas medidas, buscamos garantir que teñan unha experiencia emocionante e memorable e que alcancen os seus obxectivos educativos, culturais e lúdicos.

A innovación é unha parte importante para o éxito de calquera museo. Para conseguir unha política de calidade para a innovación, debemos fomentar a experimentación e a creatividade, establecer alianzas colaborativas, desenvolver e utilizar tecnoloxías avanzadas, involucrar as e os visitantes, buscar retroalimentación e capacitar o noso persoal en innovación. Desta maneira, non só poderemos destacar en canto á presentación do noso patrimonio cultural e das nosas coleccións, senón tamén no uso de novas tecnoloxías para mellorar a experiencia das e dos visitantes.

A responsabilidade social do museo é esencial en canto á sostibilidade do medio, polo que as nosas políticas de calidade se centran neste aspecto. A redución de residuos e a xestión adecuada, a promoción do transporte sostible, e a sensibilización e a educación sobre temas medioambientais son os compoñentes básicos para conseguir un museo sostible e de calidade. Polo tanto, establecer estas políticas non soamente axudará a causar un impacto global no medio, senón que tamén permitirá que as e os visitantes vexan e teñan unha visión responsable sobre o mundo ao promover unha conduta máis sostible.

O establecemento de políticas **de calidade inclusivas** no noso museo garante que todas as persoas poidan gozar da nosa oferta cultural. A necesidade de adaptación e especialidade, a contorna cómoda e segura, e a accesibilidade deben cubrirse para lograr unha experiencia completa para todas as persoas que nos visitan. A inclusión e a calidade son alicerces fundamentais de todo proxecto cultural que se prece, e cumprilas é vital para calquera entidade cultural que desexe chegar a todas e a todos.