

CARTA DE SERVICIOS



Carta de Servicios 2022-2023

© Museo Pontevedra

Pontevedra, 2022

CONTENIDO

Datos identificativos y fines del Museo	7
Datos identificativos	7
Fines	8
Servicios del Museo	9
Exposición permanente	9
Ruinas de Santo Domingo	9
Edificio Sarmiento	9
Edificio Castelao	9
Exposiciones temporales	10
Actividades culturales y educativas	11
Público general	11
Público escolar	12
Público infantil y familiar	12
Visitas en grupo	13
Atención al público	14
Documentación y estudio	14
Biblioteca	14
Archivo	15
Documentación	15
Publicaciones	17

Página web y redes sociales	17
Otros servicios	18
Librería y tienda.....	18
Cafetería.....	18
Auditorio	18
Cesión de espacios.....	19
Taquillas	19
Préstamo de sillas de ruedas.....	19
Derechos y obligaciones de las personas usuarias	20
Derechos constitucionales	20
Derechos genéricos	20
Derechos específicos.....	21
Obligaciones.....	21
Participación de las personas usuarias	22
Normativa aplicable	22
Quejas y sugerencias	23
Compromisos de calidad	24
Indicadores de calidad	25
Medidas para la igualdad de género y atención a la diversidad	26
Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	28
Gestión de la calidad	28
Prevención de riesgos laborales	28
Gestión medioambiental.....	28
Medidas de subsanación	29
Información complementaria	29

Horarios	29
· Apertura general al público.....	29
· Ruinas de Santo Domingo.....	30
· Administración.....	30
· Biblioteca y fondos documentales	30
Precios	30
Direcciones y contactos	31
Museo de Pontevedra	31
Contactos de los departamentos de Museo de Pontevedra	31
Página web	32
Redes sociales.....	32
Cómo llegar	33
Localizador.....	33
Dónde aparcar	34
Aparcamientos gratuitos	34
Aparcamientos cercanos	35
Transporte público.....	36

Datos identificativos y fines del Museo

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Museo de Pontevedra es una institución de titularidad pública dependiente de la Diputación de Pontevedra. Creado el 30 de diciembre de 1927, abre sus puertas al público el 10 de agosto de 1929. Forma parte del Directorio de Museos y Colecciones de España perteneciente al Ministerio de Cultura y Deporte y, desde 1993, del Sistema Gallego de Museos.

El Museo se distribuye por seis edificios que conforman una superficie aproximada de 28.000 m², que lo convierten en uno de los museos provinciales más relevantes de España.

Los edificios que integran el Museo de Pontevedra son:

- **Edificio Castro Monteagudo:** construido en 1760 como vivienda particular de José Castro, a quien le debe su nombre, fue el primero en albergar sus colecciones tras su adquisición en 1928. Actualmente permanece cerrado y pendiente de rehabilitación.
- **Ruinas de Santo Domingo:** entraron a formar parte del Museo en 1937. De los restos de la antigua iglesia del convento dominico destaca la arquitectura gótica de su cabecera y lo que nos queda de su decoración escultórica. Alberga, además, la colección de heráldica y arte funerario, con sepulturas de nobles, frailes y varias laudas gremiales.
- **Edificio García Flórez:** antiguo pazo dieciochesco perteneciente a la familia homónima, se incorporó al Museo en 1943, en la primera gran ampliación. Actualmente se encuentra cerrado por obras de rehabilitación.
- **Edificio Fernández López:** inaugurado en 1965, sufrió sucesivas ampliaciones, la última en 2003. Alberga los servicios administrativos y los fondos documentales, fotográficos y bibliográficos y la sala de investigación.
- **Edificio Sarmiento:** antiguo Colegio de la Compañía de Jesús, se incorporó al Museo en 1979 y fue rehabilitado en 2013. Hoy alberga la colección arqueológica, Sargadelos, cerámica española y la colección de arte asiático-oriental Sánchez Mesas-Fernández de Tejada, que incluye también arte contemporáneo.
- **Edificio Castelao:** de nueva planta, fue inaugurado en 2013. Presenta la evolución del arte de Galicia desde el siglo XIV hasta la actualidad, así como una importante muestra de arte español de los siglos XIX y XX. Es también sede de exposiciones temporales, acoge los talleres de restauración y montaje, y es el espacio principal para la programación de eventos diversos.

FINES

El Museo de Pontevedra tiene por objetivo la consecución de los siguientes fines:

- **Conservar, proteger, estudiar y difundir** los bienes culturales que tiene asignados y que forman parte de sus colecciones.
- **Exhibir sus colecciones** en condiciones adecuadas para su contemplación y estudio.
- **Promover la investigación** en torno a sus colecciones y ámbitos de especialización.
- **Organizar** periódicamente **exposiciones temporales** relacionadas con sus ámbitos de especialización o que resulten de interés.
- **Elaborar y editar publicaciones** sobre sus colecciones y temas relacionados con ellas para su conocimiento y difusión.
- Favorecer el **desarrollo de programas de educación** y de actividades de divulgación cultural que refuercen la participación y potencien la inclusión social que refuercen la participación y potencien la inclusión social.
- **Cooperar y establecer relaciones de colaboración** con otros museos, universidades o instituciones culturales, de ámbito nacional o internacional, para cumplir de sus fines.
- Prestar **servicios de asesoramiento**, estudio, información o dictamen de carácter científico o técnico que le sean requeridos por la Diputación de Pontevedra.

Servicios del Museo

EXPOSICIÓN PERMANENTE

El Museo de Pontevedra exhibe en la actualidad en torno **a tres mil piezas** entre pinturas, dibujos, esculturas, grabados, objetos de carácter arqueológico y de artes decorativas, ubicados en las diferentes sedes que lo conforman.

RUINAS DE SANTO DOMINGO

Es el edificio más antiguo de todos los que forman parte de Museo. Se conserva únicamente la cabecera del siglo XV, de cinco ábsides –excepcional en el gótico gallego–, junto con parte del muro sur de la iglesia y la entrada a la sala capitular del **convento** de Santo Domingo.

Al carecer de techumbre, permanece cerrado en invierno o cuando las condiciones climáticas son adversas. La visita puede realizarse por libre o acompañada por el personal del departamento de Educación del Museo para grupos de un máximo 30 personas.

EDIFICIO SARMIENTO

En la **primera planta** se disponen tres salas de exposición permanente dedicadas a los fondos arqueológicos de la **prehistoria** y la **Edad Antigua de Galicia**.

A través de objetos de gran relevancia, como utensilios de caza, de adorno personal, armas, cerámica o elementos simbólicos, entre otros, podemos acercarnos a las sociedades pretéritas y realizar un recorrido a través del tiempo desde el Paleolítico hasta la época galaico-romana.

EDIFICIO CASTELAO

El Edificio Castelao, de reciente construcción, supone para el Museo una **ampliación de diez mil metros cuadrados** dedicados a salas de exposición de la colección permanente, espacios para las exposiciones temporales, talleres de restauración y montaje, salas de reserva, auditorio y un espacio de cafetería con autoservicio.

En las **veintitrés salas de exposición** permanente, repartidas en tres pisos, se presenta una evolución del arte gallego desde el gótico hasta la actualidad, y así como las manifestaciones artísticas realizadas en otros puntos de España desde los tiempos de Goya hasta mediados del siglo XX.

EXPOSICIONES TEMPORALES

Como complemento a su exposición permanente, el Museo ofrece anualmente una programación de exposiciones temporales que se desarrolla, principalmente, en la planta cero del **Edificio Castelao** y en la segunda planta del **Edificio Sarmiento**.

A través de las diferentes exposiciones temporales se pretende satisfacer los siguientes objetivos:

- **Programar exposiciones** atractivas y sugerentes para el público a partir de las colecciones propias o de otras que complementen y enriquezcan la visita al Museo.
- **Complementar las líneas de investigación** propias del Museo.
- Incentivar la cooperación con otros museos y organizaciones a través de la programación de exposiciones itinerantes.
- Alcanzar **nuevos públicos y diversificar** la audiencia.

La entrada a las exposiciones temporales es libre y gratuita y se llevan a cabo en el mismo horario del propio del Museo.

Actividades culturales y educativas

El Museo programa a lo largo de todo el año una amplia actividad educativa y cultural en torno a la colección, las exposiciones temporales y la celebración de eventos relevantes para el Museo. Orientadas a públicos diferentes, y con la finalidad de facilitar su disfrute y comprensión de forma amena y didáctica, se ofrecen diferentes propuestas de visitas y actividades:

PÚBLICO GENERAL

- **Itinerario general.** Para realizar una aproximación a la riqueza y variedad de las colecciones.
- **Itinerarios temáticos.** El Museo ofrece recorridos tematizados a partir de una selección de obras representativas.
- **Conoce las ruinas de Santo Domingo.** visita destinada a conocer la historia del convento y de sus principales elementos constituyentes.
- **Claves para ver las exposiciones temporales.** Breve presentación para facilitar al público la visita autónoma a las exposiciones temporales.
- **Ciclos de conferencias.** Conferencias programadas en torno a diferentes temas relacionados con el Museo y sus colecciones.
- **Talleres.** Permiten conocer detalles, aspectos o técnicas relacionadas con la colección de una manera lúdica y participativa.
- **Mesas redondas y presentaciones.**
- **Cursos especializados.** Para público general, especialistas y universitarias y universitarios.
- Conciertos.

PÚBLICO ESCOLAR

El Departamento de Educación propone a la comunidad escolar diferentes actividades adaptadas a los distintos ciclos como complemento a la educación que se recibe en el aula en las que los contenidos temáticos se complementan con temas transversales.

- **Itinerario general** para realizar una aproximación a la riqueza y variedad de las colecciones.
- **Visitas dinamizadas** para educación infantil y primer y segundo ciclo de educación primaria
- **Visitas temáticas** a las colecciones de Arqueología, Castelao y Bellas Artes.
- **Visitas con material didáctico** que facilitan la visita libre y la autonomía del grupo.

PÚBLICO INFANTIL Y FAMILIAR

- Visitas en familia
- Talleres para familias
- Talleres de verano
- Talleres de Navidad
- Talleres de exposiciones temporales

VISITAS EN GRUPO

El Museo de Pontevedra puede visitarse en grupo, guiados por el personal del Departamento de Educación, durante su horario de apertura, atendiendo a las siguientes condiciones:

- Es preciso realizar una **reserva** con antelación a través de la dirección de correo electrónico educación.museo@depo.es.
- Para que la reserva sea válida se deberá recibir previamente la confirmación del Museo de la fecha y la hora solicitadas.
- Los **grupos deberán ir acompañados** siempre por su propio guía o docente.
- El **número de integrantes** del grupo no será inferior a 8 ni superior a 30 personas. En caso de superar este número el grupo será dividido en dos.
- La **duración máxima** de la visita será de 90 minutos.

Atención al público

El Museo de Pontevedra pone a disposición de sus visitantes y personas usuarias un servicio de atención al público de forma **presencial** o bien a través de **llamada telefónica** o **correo electrónico**.

El horario de **atención telefónica** es de lunes a sábado de 9 a 20 h y domingos de 10 a 14 h en el teléfono **986 804 100**.

La **gestión de reservas** o **la solicitud de información relativa a actividades culturales y educativas** se realizará de lunes a viernes (de 8:30 a 14:30 horas) a través de la dirección de correo electrónico educación.museo@depo.es o del teléfono 986 804 100 (extensiones 42416, 42412 y 42413). Los sábados, domingos y festivos a través del teléfono 986 804 100 (extensión: 42493).

Documentación y estudio

El Museo de Pontevedra, como centro de investigación especializado, pone a disposición de las personas investigadoras diferentes recursos.

BIBLIOTECA

El Museo de Pontevedra dispone de una magnífica biblioteca integrada por más de 120.000 registros bibliográficos y alrededor de 4.200 cabezas de revistas y periódicos. Generada a partir de una primera incorporación de los impresos de la Sociedad Arqueológica de Pontevedra y de su director Casto Sampedro, fue enriquecida con aportaciones posteriores tan importantes como las legadas, entre otros, por Alfonso Rodríguez Castelao, José Filgueira Valverde, Francisco Javier Sánchez Cantón, José Casal y Lois o Antonio Odriozola. La biblioteca está especializada en artes plásticas, sin descuidar el interés por los fondos de arqueología, historia de Galicia o historia local. Además de monografías, desde de la biblioteca se gestiona también una rica hemeroteca y una notable colección cartográfica.

Archivo

El archivo del Museo de Pontevedra se articula en torno a dos ámbitos bien definidos: el Archivo Gráfico y el Archivo Documental.

El Archivo Gráfico conserva imágenes que se remontan a la década de los sesenta del siglo XIX. Además de material propio, incorpora otras imágenes procedentes de donaciones, depósitos o compras de fotógrafos profesionales o aficionados de Pontevedra y de otros lugares de Galicia, como Joaquín Pintos, Rafa Vázquez o Tino Martínez.

Al margen de la fotografía propiamente dicha cuenta con otros materiales gráficos, como videos, carteles, tarjetas postales, láminas de distinta temática, o colecciones de *ephemera* (cromos, estampas, recordatorios, calendarios...).

El Archivo Documental se compone de la documentación histórica heredada de la *Sociedad Arqueológica*, fundada por Casto Sampedro, o de miembros que habían pertenecido a ella, como el médico pontevedrés José Casal. A este núcleo primigenio se fueron añadiendo las colecciones personales de otros fundadores, directores o colaboradores de la entidad objeto de donaciones, legados o compras (Castelao, Sánchez Cantón, Filgueira Valverde, Antonio Odriozola, etc.). En cuanto a contenidos, es destacable la serie de documentación medieval, tanto en papel como en pergamino, el archivo musical de partituras o grabaciones sonoras y la rica colección de cantorales de los siglos XVII y XVIII.

Además, este archivo gestiona la documentación administrativa que genera diariamente la entidad, fundamental para el estudio y la catalogación de las piezas de su colección.

Documentación

Los servicios técnicos del Museo de Pontevedra recopilan e integran toda la información de carácter histórico, científico o técnico relacionada con la historia del Museo y con sus edificios y colecciones.

Acceso y consulta de los fondos:

La consulta de los materiales de Biblioteca y Archivos se puede realizar a través de diferentes medios:

- **Consulta presencial** de lunes a viernes en la Sala de Investigación de 9 a 14 h, previa cita en museo.citaprevia.salainvestigacion@depo.es. Aquí, las investigadoras e investigadores tienen a su disposición las distintas herramientas de descripción y catalogación: la base de datos KOHA para el catálogo de monografías, publicaciones periódicas, material gráfico o grabaciones sonoras en distintos soportes, y el programa ATOM, utilizado para el tratamiento de fondos documentales, partituras y manuscritos.
- **Consulta en línea**, a través de la página <https://atopo.depo.gal> desde donde también es posible acceder a otros archivos y bibliotecas dependientes de la Diputación de Pontevedra.
- **Consulta telefónica o por correo electrónico** en las siguientes direcciones: arquivografico.museo@depo.gal, arquivodocumental.museo@depo.gal, biblioteca.museo@depo.gal

Para solicitar la reproducción de documentos es necesaria la previa cumplimentación de un formulario específico con las condiciones de reproducción y uso, disponible en el siguiente enlace:

<https://sede.depo.gal/web/public/catalog-detail/92584148>

En caso de no disponer de firma electrónica, imprescindible para la presentación en línea de la solicitud, es necesaria la firma ológrafa en la petición, que será enviada por correo postal al Museo:

[Museo de Pontevedra, C/ Pasantería, 2, 36002 Pontevedra.](#)

Igualmente, las y los responsables de cada área o departamento del Museo podrán prestar asesoramiento técnico, tanto de forma directa con las y los investigadores como por teléfono o correo electrónico.

PUBLICACIONES

Las publicaciones del Museo de Pontevedra responden al objetivo de dar a conocer las riquezas de sus colecciones al público y constituyen el principal canal de difusión de su labor de investigación y conservación. La actividad editorial de la institución incluye:

- **Catálogos** de las exposiciones temporales (ediciones bilingües en gallego y castellano. Ocasionalmente también en inglés)
- **Monografías**
- **Revista** *El Museo de Pontevedra*
- **Publicaciones educativas** (fichas didácticas para visitas escolares) y **material educativo** (complementario de actividades didácticas)
- **Folleto y planos** de los edificios

Todos están disponibles en el punto de venta del Edificio Castelao o a través del correo electrónico publicacions.museo@depo.gal, teléfono 986 804 100 (extensión 42365).

Página web y redes sociales

Con la finalidad de incrementar su presencia en distintos medios y para buscar una mayor visibilidad y proyección social, el Museo tiene una importante presencia en internet a través de su página web y sus redes sociales.

A través de su página web (www.museo.depo.es) el Museo de Pontevedra ofrece:

- Información general sobre el Museo: horario, contacto y dirección.
- Información sobre su historia y sus colecciones.
- Información actualizada sobre la programación cultural y educativa.

- Información sobre las exposiciones temporales.
- Acceso al catálogo en línea sobre las colecciones.
- Acceso al catálogo editorial online.

Además de la propia página web, el Museo está presente en redes sociales como [Facebook](#), [YouTube](#) e [Instagram](#).

Otros servicios

LIBRERÍA Y TIENDA

En el vestíbulo del edificio Castelao se encuentra un pequeño espacio destinado a la exposición y venta de publicaciones propias del Museo, catálogos de exposiciones temporales, así como objetos de merchandising relacionados con las colecciones.

CAFETERÍA

El Museo cuenta con un restaurante en la planta baja del Edificio Sarmiento y dispone de un autoservicio de cafetería en la tercera planta del Edificio Castelao.

AUDITORIO

El Museo tiene en el edificio Castelao un auditorio con capacidad para 242 personas y está equipado con tecnología audiovisual moderna que hace posible la celebración de todo tipo de actos y actividades culturales como, proyecciones, conferencias, congresos o conciertos.

CESIÓN DE ESPACIOS

Tanto el Auditorio como otros espacios propios pueden acoger actos de organización externa, previa autorización de la dirección del Museo y siempre que sea compatible con la actividad natural del museo y su interés general.

TAQUILLAS

El Museo cuenta con un servicio de taquillas gratuito a disposición del público con habilitación de un 10 % para personas con diversidad funcional de carácter físico.

PRÉSTAMO DE SILLAS DE RUEDAS

Se dispone de un servicio de préstamo de sillas de ruedas gratuito a disposición del público, con el objetivo de promover y facilitar la participación de personas con problemas de movilidad.

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Como institución dependiente de la Diputación de Pontevedra, el Museo es un servicio público sujeto a la normativa vigente sobre los derechos de las personas usuarias:

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 el 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

Las personas usuarias y visitantes tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13e de la Ley del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, LPACAP).
- Las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (artículo 13f LPACAP).
- Cualesquiera otros derechos que les reconozcan la Constitución y las leyes (artículo 13f de la LPACAP).

DERECHOS ESPECÍFICOS

Las personas usuarias y visitantes tendrán derecho, además, a:

- Obtener información sobre los requisitos y condiciones para la realización de visitas o consultas sobre los fondos de la colección.
- Acceder a la información sobre las diferentes actividades de la programación del Museo.
- Acceder gratuitamente al Museo.
- Acceder a la Biblioteca y a la Sala de Investigación del Museo.

OBLIGACIONES

- Cumplir con la normativa del Museo de Pontevedra.
- Respetar la integridad de los fondos del Museo.
- Tratar con respeto y corrección al personal del Museo.

Participación de las personas usuarias

Las personas usuarias podrán ser parte activa en la mejora y mantenimiento de la prestación de los diferentes servicios del Museo de Pontevedra por medio de:

- **Quejas, sugerencias o agradecimientos** según se recoge en esta **Carta de Servicios**.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo de Pontevedra
- Cumplimentación de **encuestas de satisfacción** para visitantes.

Dicha participación se podrá realizar a través de acciones presenciales o de carácter telemático.

Normativa aplicable

El Museo de Pontevedra se encuentra regulado por leyes estatales autonómicas y locales.

- La Constitución española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del patrimonio histórico español.
- Ley orgánica 1/1981, de 6 de abril, del estatuto de autonomía para Galicia
- Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local (reformada con la Ley 27/2013).

- Ley 7/2021, de 17 de febrero, de museos y otros centros museísticos de Galicia.
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público

Quejas y Sugerencias

Las y los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del Museo de Pontevedra de forma presencial o en línea, a través de los formularios disponibles en la Sede electrónica de la Diputación de Pontevedra.

Para acceder al formulario (**pinche aquí**)

Las sugerencias y quejas podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas.

Todo el personal puede recibir una queja o sugerencia de un cliente, ya sea verbal o escrita.

Para las quejas no se aceptará el anonimato en ningún caso. Para admitir una queja, deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presenten.

Las quejas formuladas que no sigan lo establecido en las normas legales aplicables no iniciarán, en ningún caso un procedimiento administrativo ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

Compromisos de calidad

El Museo asume los compromisos de calidad que se detallan a continuación para una mejor presentación de sus servicios:

- Proporcionar información a las personas usuarias y visitantes sobre los servicios, exposiciones temporales, actividades culturales, educativas y didácticas a través de la página web, cartelería, redes sociales, medios de comunicación y correo electrónico.
- Proporcionar a las personas visitantes planos de los edificios del Museo donde se expone la colección permanente en gallego, castellano, inglés y francés, además del posible material que se pueda generar a través de las exposiciones temporales.
- Realizar, al menos, 7 exposiciones temporales al año.
- Realizar, al menos, 10 actividades culturales, educativas y didácticas al año.
- Realizar, al menos, 200 visitas guiadas al año a diferentes colectivos y escolares.
- Responder a las solicitudes de reserva de actividades en el plazo máximo de 24 horas de lunes a viernes y 48 horas en fin de semana.
- Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos y escolares en el plazo máximo de 24 horas de lunes a viernes y de 72 horas en fin de semana.
- Responder a las solicitudes de investigadoras e investigadores para consulta de los fondos documentales y museísticos en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- Responder a las solicitudes de reproducción fotográfica de fondos museísticos en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Responder a solicitudes de reserva de espacios en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- Responder a quejas, sugerencias y felicitaciones en el plazo de tiempo más breve posible según la complejidad de estas.

Indicadores de calidad

El Museo evaluará anualmente el cumplimiento de la calidad de sus servicios a través de los siguientes indicadores:

- Información y reseñas sobre servicios, actividades culturales, educativas y didácticas y exposiciones temporales a través de de la página web, cartelería, redes sociales, medios de comunicación y correo electrónico.
- Planos editados anualmente, con desglose por idiomas, y quejas recibidas por la falta de estos.
- Cumplir con el número de exposiciones temporales celebradas al año.
- Cumplir con el número de actividades culturales, educativas y didácticas celebradas al año.
- Estudiar el número de visitas guiadas realizadas durante el año, su aumento o disminución respecto de datos anteriores y el análisis de las causas para una posible mejoría.
- Análisis del cumplimiento sobre las respuestas a las solicitudes de reserva de actividades culturales dentro de los plazos fijados.
- Análisis del cumplimiento sobre las respuestas a las solicitudes de visitas guiadas para grupos y escolares dentro de los plazos fijados.
- Respuesta a las solicitudes de investigadoras e investigadores para la consulta de los fondos documentales y museísticos en el menor plazo posible.
- Respuesta a las solicitudes de reproducción fotográfica de fondos museísticos en el plazo máximo de 15 días hábiles
- Respuesta a las solicitudes de reserva de espacios en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- Análisis del cumplimiento sobre las respuestas a quejas, sugerencias y felicitaciones.

Medidas para la igualdad de género y atención a la diversidad

Para asegurar la igualdad de género el Museo de Pontevedra presta sus servicios de acuerdo con criterios objetivos y no discriminatorios, cumpliendo y haciendo cumplir la normativa vigente con el objetivo de garantizar el trato igualitario a la ciudadanía.

Presta especial atención al lenguaje en textos y dispositivos audiovisuales con el objetivo de evitar palabras o expresiones que puedan llevar a error interpretativo en cualquier sentido.

Asimismo, el Museo visibiliza la contribución de las mujeres en cualquier ámbito relacionado con la historia, el arte o la etnografía, e integra la perspectiva de género en los sistemas de gestión de calidad.

Los compromisos de calidad recogidos en esta Carta de Servicios son aplicables a todas las personas usuarias y garantizan la igualdad de género en todos los servicios

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio, el museo **dispone** de:

- Señalización exterior e interior con información general sobre horarios, pantallas, paneles informativos.
- Información, atención y orientación presencial a las personas usuarias y visitantes.
- Folletos informativos en diferentes idiomas con acceso en soporte digital a través de QR.
- Bancos de descanso en zonas de tránsito.
- Servicio de taquillas en la zona de recepción del Edificio Castelao
- Cambiadores de bebés en los aseos.
- Zona de restaurante y cafetería-autoservicio.

En lo relativo a la **accesibilidad** a personas con diversidad funcional el museo ofrece:

- Accesibilidad plena que permita el acceso a las personas con discapacidad motora a todos los espacios públicos y exposiciones.
- Servicio gratuito de préstamo de sillas de ruedas.
- Aseos señalizados y adaptados.
- Ascensores accesibles.
- Se permite el acceso de perros guías.
- Visitas guiadas con intérprete en lengua de signos española.
- Bucles magnéticos.

Para ofrecer una atención óptima a las personas usuarias, el personal del museo asume un compromiso ético y debe actuar de acuerdo con los siguientes principios básicos de atención:

- Atender a los usuarios con predisposición, amabilidad y cortesía.
- Trato individualizado.
- Escucha activa.
- Respeto.
- Lenguaje inclusivo y comprensible.
- Capacidad de resolución ante dudas o problemas.

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para garantizar una adecuada atención a la ciudadanía existen distintos procedimientos normalizados de trabajo cuyo fin es prestar un servicio de calidad correcto, sistematizado y homogéneo en la atención al público.

El Museo realiza encuestas de satisfacción entre las personas usuarias con el fin de valorar los servicios que presta y mejorarlos.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con el objetivo de dar cumplimiento a las normativas y garantizar la seguridad de las personas usuarias y del personal propio o ajeno que presta servicios en el Museo de Pontevedra, existe un Plan de autoprotección que sirve de sistema de acciones y medidas adoptables por los titulares o responsables, dentro de su ámbito de competencias, encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, a dar respuestas adecuadas a las posibles situaciones de emergencias y a garantizar la integración de estas actuaciones en el sistema público de Protección Civil.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

El Museo dispone de las siguientes actuaciones para avanzar en la mejora de la gestión medioambiental:

- Control de las condiciones medioambientales en el Museo (humedad, temperatura, iluminación, contaminación atmosférica).
- Recogida selectiva de papel y cartón.
- Recogida selectiva de pilas y bombillas.
- Reciclaje de tóneres y cartuchos de impresoras.

- Iluminación de bajo consumo a través de tecnología led.
- Análisis de las fichas técnicas y de seguridad de los distintos productos utilizados por las áreas y departamentos del Museo para buscar reducir la huella de carbono y los posibles impactos medioambientales.

Medidas de subsanación

Todas aquellas personas que consideren que el Museo de Pontevedra ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigirse por los medios habilitados a la Dirección del Museo.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Museo dará respuesta a las personas afectadas informándoles de las causas del incumplimiento, y de las medidas adoptadas para la corrección de la deficiencia o incumplimiento detectado.

En ningún caso el incumplimiento dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Información Complementaria

HORARIOS

- **APERTURA GENERAL AL PÚBLICO:**
 - De martes a sábados: de 10 a 21 h
 - Domingos y festivos: de 11 a 14 h
 - Lunes: cerrado
 - 24, 25, 31 de diciembre y 1 y 6 de enero: cerrado

- **RUINAS DE SANTO DOMINGO:**

- Del 15 de marzo al 31 de octubre
 - De martes a sábados: de 10 a 14 h y de 16:00 a 19:30 h
 - Domingos y festivos: de 11 a 14 h
 - Lunes: cerrado
- Del 1 de noviembre al 14 de marzo: cerrado

Pueden concertarse visitas para grupos. Estas dependen de las condiciones meteorológicas y de la disponibilidad del Departamento de Educación.

Más información y contacto en educacion.museo@depo.es. Teléfono 986 804 100, extensión 42416 (de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h)

- **ADMINISTRACIÓN**

- De lunes a viernes de 8 a 15 h

- **BIBLIOTECA Y FONDOS DOCUMENTALES**

- Atención al público en la Sala de Investigación (Edificio Fernández López - Calle Pasantería, 2)
- De lunes a viernes: de 9 a 14 h
- 24, 25, 31 de diciembre y 1 y 6 de enero: cerrado

PRECIOS

Entrada gratuita

Direcciones y contactos

MUSEO DE PONTEVEDRA

Edificio Fernández López
Pasantería, 2
36002 Pontevedra

CONTACTOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE MUSEO DE PONTEVEDRA:

Dirección: direccion.museo@depo.es

Administración: administracion.museo@depo.es

Información general: secretaria.museo@depo.es

Educación: educacion.museo@depo.es

Arqueología: fondosarqueologicos.museo@depo.es

Archivo Documental: arquivodocumental.museo@depo.es

Archivo Gráfico: arquivografico.museo@depo.es

Biblioteca: biblioteca.museo@depo.es

Fondos generales/conservación: fondosxerais.museo@depo.es

Restauración: restauracion.museo@depo.gal

Difusión y publicaciones: difusion.museo@depo.es

Informática: informatica.museo@depo.es

PÁXINA WEB

www.museo.depo.gal

REDES SOCIAIS

@MuseoPontevedra

@museo_pontevedra

Cómo llegar

LOCALIZADOR

Localizador de los edificios del Museo de Pontevedra

- **Ruínas de Santo Domingos**
Avenida Montero Ríos, 1; 36002 Pontevedra
- **Edificio Fernández López**
Calle Pasantería, 2; 36002 Pontevedra
- **Edificio Castro Monteagudo**
Calle Pasantería, 12; 36002 Pontevedra
- **Edificio García Flórez**
Calle Pasantería, esquina Sarmiento; 36002 Pontevedra
- **Edificio Sarmiento**
Calle Sarmiento, 51; 36002 Pontevedra
- **Edificio Castelao**
Calle Padre Amoedo Carballo, 3, esquina Sierra; 36002 Pontevedra

DÓNDE APARCAR

El Museo no dispone de aparcamiento público en sus instalaciones.

En el caso de necesitar un aparcamiento, le informamos de los más próximos:

APARCAMIENTOS GRATUITOS

Aparcamiento del Pazo da Cultura

Calle Alexandre Bóveda, s/n

Abierto 24 horas

[Cómo llegar](#)

Aparcamiento del Recinto Ferial de Pontevedra

Paseo Enxeñeiro Rafael Areses, s/n

Abierto 24 horas

[Cómo llegar](#)

Aparcamiento del Pabellón Municipal de los Deportes

Avenida Compostela,1

Abierto 24 horas

[Cómo llegar](#)

APARCAMIENTOS PÚBLICOS CERCANOS (DE PAGO)

Aparcamiento Santa Clara

Calle Santa Clara, 2 · 986 86 65 13

Abierto 24 horas

[Cómo llegar](#)

Aparcamiento Mercado de Pontevedra

Calle Serra, 5 · 986 84 84 22

Abierto 24 horas

[Sitio web](#)

[Cómo llegar](#)

Aparcamiento Plaza de Barcelos

Plaza de Barcelos, s/n · 986 89 66 04

Abierto 24 horas

[Sitio web](#)

[Cómo llegar](#)

Aparcamiento Plaza de España Empark

Plaza de España, s/n · 986 84 66 73

Abierto 24 horas

[Sitio web](#)

[Cómo llegar](#)

Garaje México

TRANSPORTE PÚBLICO

Autobuses

Estación de Autobuses de Pontevedra (a 20 minutos del Edificio Castelao)

Avenida de la Estación, s/n

36003 Pontevedra

Trenes

Estación ferroviaria de Pontevedra Adif (a 20 minutos del Edificio Castelao)

Avenida de la Estación, s/n

36003 Pontevedra

