

CARTA DE SERVICIOS



Carta de Servicios 2022-2023

© Museo Pontevedra

Pontevedra, 2022

CONTIDOS

Datos identificativos e fins do Museo	7
Datos Identificativos	7
Fins	8
Servizos do Museo	9
Exposición Permanente	9
Ruínas de San Domingos.....	9
Edificio Sarmiento	9
Edificio Castelao.....	10
Exposicións temporais	10
Actividades Culturais e Educativas	11
Público xeral.....	11
Público escolar.....	12
Público infantil e familiar	12
Visitas en grupo	13
Atención ao público	14
Documentación e estudo	15
Biblioteca	15
Arquivo	15
Documentación	16
Publicacións.....	17
Páxina web e redes sociais	18
Outros servizos	19

Librería e Tenda.....	19
Cafetería.....	19
Auditorio	19
Cesión de Espazos.....	19
Consignas.....	20
Préstamo de cadeiras de rodas	20
Dereitos e obrigacións das persoas usuarias.....	21
Dereitos constitucionais	21
Dereitos xenéricos	21
Dereitos específicos.....	22
Obligacións.....	22
Participación das persoas usuarias	23
Normativa Aplicable	23
Queixas e Suxestións.....	24
Compromisos de Calidade	24
Indicadores de calidade.....	25
Medidas para a igualdade de xénero e atención á diversidade.....	26
Sistemas normalizados de xestión de calidade, medio ambiente e prevención de riscos laborais.....	28
Xestión da Calidade	28
Prevención de riscos laborais.....	28
Xestión medioambiental.....	28
Medidas de subsanación	29

Información Complementaria	30
Horarios.....	30
· Apertura Xeral ao público:.....	30
· Ruínas de San Domingos:.....	31
· Administración.....	31
· Biblioteca e fondos documentais	31
Prezos	31
Direccións e contactos	32
Museo de Pontevedra	32
Contactos dos Departamentos de Museo de Pontevedra:	32
Páxina Web.....	33
Redes Sociais.....	33
Como chegar	34
Localizador.....	34
Onde aparcar	35
Aparcadoiros gratuítos	36
Aparcadoiros próximos	37
Transporte público.....	37

Datos identificativos e fins do Museo

DATOS IDENTIFICATIVOS

O Museo de Pontevedra é unha institución de titularidade pública dependente da Deputación de Pontevedra. Creado o 30 de decembro de 1927, abre as súas portas ao público o 10 de agosto de 1929. Forma parte do directorio de Museos de España pertencente ao Ministerio de Cultura e Deporte e, desde 1993, do Censo Galego de Museos.

O Museo distribúese por seis edificios que conforman unha superficie aproximada de 28.000 m², que o converten nun dos museos provinciais máis relevantes de España.

Os edificios que integran o Museo de Pontevedra son:

- **Edificio Castro Monteagudo:** construído en 1760 como vivenda particular de José Castro, a quen lle debe o seu nome, foi o primeiro en albergar as súas coleccións logo da súa adquisición en 1928. Actualmente permanece pechado e pendente de rehabilitación.
- **Ruínas de San Domingos:** entrou a formar parte do Museo en 1937. Dos restos da antiga igrexa do convento dominico, destaca a arquitectura gótica da súa cabeceira e o que nos queda da súa decoración escultórica. Alberga, ademais, a colección de heráldica e arte funerario, con sepulturas de nobres, frades e varias laudas gremiais.
- **Edificio García Flórez:** antigo pazo do século dezoito pertencente á familia homónima, incorporouse ao Museo en 1943, na primeira gran ampliación. Actualmente atópase pechado por obras de rehabilitación.
- **Edificio Fernández López:** inaugurado en 1965, sufriu sucesivas ampliacións, a última en 2003. Alberga os servizos administrativos e os fondos documentais, fotográficos e bibliográficos, así como a sala de investigación.
- **Edificio Sarmiento:** antigo Colexio da Compañía de Jesús, incorporouse ao Museo en 1979 e foi rehabilitado en 2013. Hoxe alberga a colección arqueolóxica, Sargadelos, cerámica española, e a colección de arte asiática-oriental Sánchez Mesas-Fernández de Tejada, que inclúe tamén arte contemporánea.
- **Edificio Castelao:** de nova planta, foi inaugurado en 2013. Presenta a evolución da arte de Galicia desde o século XIV ata a actualidade, así como unha importante mostra de arte española dos séculos XIX e XX. É tamén sede de exposicións temporais, acolle os talleres de restauración e montaxe e é o espazo principal para a programación de eventos diversos.

FINES

O Museo de Pontevedra ten por obxectivo a consecución dos seguintes fins:

- **Conservar, protexer, estudar e difundir** os bens culturais que ten asignados e que forman parte das súas coleccións.
- **Exhibir as súas coleccións** en condicións axeitadas para a súa contemplación e estudo.
- **Promover a investigación** en torno as súas coleccións e ámbitos de especialización.
- **Organizar** periodicamente **exposicións temporais** relacionadas cos seus ámbitos de especialización ou que resulten de interese.
- **Elaborar e editar publicacións** relacionadas directamente coas súas coleccións e temas relacionados con elas para o seu coñecemento e difusión.
- Favorecer o **desenvolvemento de programas de educación** e de actividades de divulgación cultural, reforzando a participación e potenciando a inclusión social.
- **Cooperar e establecer relacións de colaboración** con outros museos, universidades ou institucións culturais, de ámbito nacional ou internacional, para o cumprimento dos seus fins.
- Prestar **servizos de asesoramento**, estudo, información ou ditame de carácter científico ou técnico que lle sexan requiridos pola Deputación de Pontevedra.

Servizos do Museo

EXPOSICIÓN PERMANENTE

O Museo de Pontevedra exhibe na actualidade en torno a **tres mil pezas** entre pinturas, debuxos, esculturas, gravados, obxectos de carácter arqueolóxico e de artes decorativas, situados nas diferentes sedes que o conforman.

RUÍNAS DE SAN DOMINGOS

É o edificio máis antigo de todos os que forman parte de Museo. Consérvase unicamente a cabeceira do século XV, de cinco ábsidas —excepcional no gótico galego—, xunto con parte do muro sur da igrexa e a entrada á sala do Capítulo do **convento** de San Domingos.

Ao carecer de teitume, permanece pechado no inverno ou cando as condicións climáticas son adversas. A visita pode realizarse por libre ou acompañada polo persoal do departamento de Educación do Museo para grupos de un máximo de 30 persoas.

EDIFICIO SARMIENTO

Na **primeira planta** dispóñense tres salas de exposición permanente dedicadas aos fondos arqueolóxicos da **Prehistoria** e a **Idade Antiga de Galicia**.

A través de obxectos de gran relevancia, como utensilios de caza, de adorno persoal, armas, cerámica ou elementos simbólicos, entre outros, podemos achegarnos ás sociedades pretéritas e realizar un percorrido a través do tempo desde o Paleolítico ata a época galaico romana.

Na **segunda planta** atopamos as coleccións de **louza** de Sargadelos, cerámica de Pontecesures e unha selección das olerías nacionais máis representativos, entre eles Manises, Paterna, Sevilla, Toledo e Talavera. Igualmente, exhibese o legado Sánchez Mesas-Fernández de Tejada de **arte contemporánea** e asiático-oriental.

EDIFICIO CASTELAO

O Edificio Castelao, de recente construción, supón para o Museo unha **ampliación de dez mil metros cadrados** dedicados a salas de exposición da colección permanente, espazos para as exposicións temporais, talleres de restauración e montaxe, salas de reserva, auditorio e un espazo café con autoservizo.

Nas **vinte e tres salas de exposición permanente**, repartidas en tres pisos, preséntase unha evolución da arte galego desde o gótico ata a actualidade, así como as manifestacións artísticas realizadas noutros puntos de España desde os tempos de Goya ata mediados do século XX.

EXPOSICIÓNS TEMPORAIS

Como complemento á súa exposición permanente o Museo ofrece anualmente unha programación de exposicións temporais que se desenvolve, principalmente, na planta cero do **Edificio Castelao** e na segunda planta do **Edificio Sarmiento**.

A través das diferentes exposicións temporais preténdese satisfacer os seguintes obxectivos:

- **Programar exposicións** atractivas e suxestivas para o público a partir das coleccións propias ou doutras que complementen e enriquezan a visita ao Museo.
- **Complementar las liñas de investigación** propias do Museo.
- Incentivar a cooperación con outros museos e organizacións a través da programación de exposicións itinerantes.
- Alcanzar **novos públicos e diversificar** a audiencia.

A entrada ás exposicións temporais é libre e de balde e lévanse a cabo no mesmo horario que o propio do Museo.

Actividades Culturais e Educativas

O Museo programa ao longo de todo o ano unha ampla actividade educativa e cultural ao redor da colección, as exposicións temporais e a celebración de eventos relevantes para o Museo. Orientadas a públicos diferentes, e coa finalidade de facilitar o seu gozo e comprensión de forma amena e didáctica, ofrécense diferentes propostas de visitas e actividades:

PÚBLICO XERAL

- **Itinerario xeral** para realizar una aproximación á riqueza e variedade das coleccións.
- **Itinerarios temáticos.** o Museo ofrece recorridos temáticos a partir dunha selección de obras representativas.
- **Coñece as Ruínas de San Domingos:** visita destinada a coñecer a historia do convento e dos seus principais elementos constituíntes.
- **Claves para ver as exposicións temporais:** breve presentación para facilitar ao público a visita autónoma a las exposicións temporais
- **Ciclos de conferencias.** Conferencias programadas en torno a diferentes temas relacionados co Museo e as súas coleccións.
- **Obradoiros.** Permiten coñecer detalles, aspectos ou técnicas relacionadas coa colección dunha maneira lúdica e participativa.
- **Mesas redondas e presentacións.**
- **Cursos especializados** para público xeral, especialistas e universitarios
- **Concertos**

PÚBLICO ESCOLAR

O departamento de Educación propón á comunidade escolar diferentes actividades adaptadas aos diferentes ciclos como complemento á educación que se recibe na aula nas que os contidos temáticos se complementan con temas transversais.

- **Itinerario xeral** para realizar unha aproximación á riqueza e variedade das coleccións.
- **Visitas dinamizadas** para Educación Infantil e primeiro e segundo ciclo de Educación Primaria
- **Visitas temáticas** ás coleccións de Arqueoloxía, Castelao e Belas Artes.
- **Visitas con material didáctico** que facilitan a visita libre e a autonomía do grupo

PÚBLICO INFANTIL E FAMILIAR

- **Visitas en familia.**
- **Obradoiros para familias.**
- **Obradoiros de Verán**
- **Obradoiros de Nadal.**
- **Obradoiros de Exposicións Temporais.**

VISITAS EN GRUPO

O Museo de Pontevedra pode visitarse en grupo, guiados polo persoal do Departamento de Educación, durante o seu horario de apertura atendendo ás seguintes condicións:

- É preciso realizar unha **reserva** con antelación a través da dirección de correo electrónico educación.museo@depo.gal
- Para que a reserva sexa válida deberán recibir previamente a **confirmación** por parte do Museo da data e a hora concedida á solicitude realizada.
- Os **grupos deberán ir acompañados** sempre polo seu propio guía ou profesor.
- O **número de integrantes** do grupo non será inferior a 8 nin superior a 30 persoas. En caso de superar este número o grupo será dividido en dous.
- A **duración máxima** da visita será de 90 minutos.

Atención ao público

O Museo de Pontevedra pon ao dispor dos seus visitantes e persoas usuarias un servizo de atención ao público de forma presencial ou ben a través de **chamada telefónica** ou **correo electrónico**.

O horario de **atención telefónica** é de luns a sábado de 9:00 a 20:00 horas e domingos de 10:00 a 14:00 horas no teléfono 986 804 100.

A **xestión de reservas** ou a **información relativa a actividades Culturais e Educativas** realizarase de luns a venres (de 8:30 a 14:30 horas) a través da dirección de correo electrónico educación.museo@depo.gal ou do teléfono 986 804 100 (extensións 42416, 42412 e 42413). Os sábados, domingos e festivos a través do teléfono: 986 804 100 (extensión: 42493).

Documentación e estudo

O Museo de Pontevedra, como centro de investigación especializado, pon a disposición das persoas investigadoras diferentes recursos.

BIBLIOTECA

O Museo de Pontevedra dispón dunha magnífica biblioteca integrada por máis de 120.000 rexistros bibliográficos e ao redor de 4.200 cabeceiras de revistas e xornais. Xerada a partir dunha primeira incorporación dos impresos da Sociedad Arqueológica de Pontevedra e do seu director Casto Sampedro, foi enriquecida con achegas posteriores tan importantes como as legadas, entre outros, por Alfonso Rodríguez Castelao, José Filgueira Valverde, Francisco Javier Sánchez Cantón, José Casal e Lois, ou Antonio Odriozola. A biblioteca está especializada en artes plásticas, sen descoidar o interese polos fondos de Arqueoloxía, Historia de Galicia ou Historia Local. Ademais de monografías, desde da biblioteca xestiónase tamén unha rica hemeroteca e unha notable colección cartográfica.

ARQUIVO

O arquivo do Museo de Pontevedra articúlase ao redor de dous ámbitos ben definidos: o Arquivo Gráfico e o Arquivo Documental.

O Arquivo Gráfico conserva imaxes que se remontan á década dos sesenta do século XIX. Ademais de material propio incorpora outras imaxes procedentes de doazóns, depósitos ou compras de fotógrafos profesionais ou afeccionados de Pontevedra e outros lugares de Galicia como Joaquín Pintos, Rafa Vázquez ou Tino Martínez.

Á marxe da fotografía propiamente dita conta con outros materiais gráficos como vídeos, carteis, tarxetas postais, láminas de distinta temática, ou coleccións de *ephemera* (cromos, estampas, recordatorios, calendarios...).

O Arquivo Documental componse da documentación histórica herdada da Sociedad Arqueológica, fundada por Casto Sampedro, ou de membros que pertenceran a ela, como o médico pontevedrés José Casal. A este núcleo primixenio fóronse engadindo as coleccións persoais doutros

fundadores, directores ou colaboradores da entidade obxecto de doazóns, legados ou compras (Castelao, Sánchez Cantón, Filgueira Valverde, Antonio Odriozola, etc.). En canto a contidos, é destacable a serie de documentación medieval, tanto en papel como en pergamiño, o arquivo musical de partituras ou gravacións sonoras e a rica colección de cantorais dos séculos XVII e XVIII.

Ademais, este arquivo xestiona a documentación administrativa que xera diariamente a entidade, fundamental para o estudo e catalogación das pezas da súa colección.

DOCUMENTACIÓN

Os servizos técnicos do Museo de Pontevedra recompilan e integran toda a información de carácter histórico, científico ou técnico relacionada coa historia do Museo e cos seus edificios e coleccións.

Acceso e consulta dos fondos:

A consulta dos materiais de Biblioteca e Arquivo pode realizarse a través de diferentes medios:

- **Consulta presencial** de luns a venres na Sala de Investigación de 9:00 a 14:00 horas, previa cita en museo.citaprevia.salainvestigacion@depo.gal. Aquí as persoas investigadoras teñen a súa disposición as distintas ferramentas de descrición e catalogación: a base de datos KOHA para o catálogo de monografías, publicacións periódicas, material gráfico ou gravacións sonoras en distintos soportes, e o programa ATOM, utilizado para o tratamento de fondos documentais, partituras e manuscritos.
- **Consulta en liña**, a través de la páxina <https://atopo.depo.gal> onde tamén é posible acceder a outros arquivos e bibliotecas dependentes da Deputación de Pontevedra.
- **Consulta telefónica ou por correo electrónico** nas seguintes direccións:
- arquivografico.museo@depo.gal, arquivodocumental.museo@depo.gal, biblioteca.museo@depo.gal

Para solicitar a reprodución de documentos é necesario cumprimentar previamente un formulario específico coas condicións de reprodución e uso, dispoñible no seguinte enlace:

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

En caso de non dispor de firma electrónica, imprescindible para a presentación en liña da solicitude, é necesaria a firma hológrafa na petición, que será enviada por correo postal ao Museo:

Museo de Pontevedra, R/ Pasantería, 2, 36002 Pontevedra.

Igualmente, as persoas responsables de cada Área ou Departamento do Museo poderán prestar asesoramento técnico, tanto de forma directa coas persoas investigadoras como por medio de teléfono ou correo electrónico.

PUBLICACIONES

As publicacións do Museo de Pontevedra responden o obxectivo de dar a coñecer as riquezas das súas coleccións ao público e constitúen a principal canle de difusión do seu labor de investigación e conservación. A actividade editorial da Institución inclúe:

- **Catálogos** das exposicións temporais (edicións bilingües galego/castelán. Ocasionalmente tamén inglés)
- **Monografías.**
- **Revista** *El Museo de Pontevedra*
- **Publicacións educativas** (fichas didácticas para visitas escolares) / Material educativo (complementarios de actividades didácticas)
- **Folletos e planos** dos edificios

Todos están dispoñibles no punto de venda do Edificio Castelao ou a través do correo electrónico: publicacions.museo@depo.gal, teléfono: 986 804 100 (extensión 42365).

Páxina Web e redes sociais

Coa finalidade de incrementar a súa presenza en distintos medios e para buscar unha maior visibilidade e proxección social, o Museo ten unha importante presenza na internet a través da súa páxina Web e redes sociais.

A través de súa páxina Web (www.museo.depo.gal) o Museo de Pontevedra ofrece:

- Información xeral sobre o Museo: horario, contacto e dirección.
- Información sobre a súa historia e as súas coleccións.
- Información actualizada sobre a programación cultural e educativa.
- Información sobre as exposicións temporais.
- Acceso ao Catálogo en liña sobre as coleccións.
- Acceso ao Catálogo Editorial en liña.

Ademais da propia páxina Web, o Museo está presente en redes sociais como [Facebook](#), [Youtube](#) e [Instagram](#).

Outros servizos

LIBRERÍA E TENDA

No vestíbulo do Edificio Castelao atópase un pequeno espazo destinado á exposición e venda de publicacións propias do Museo, catálogos de exposicións temporais, así como obxectos de *merchandising* relacionados coas coleccións.

CAFETERÍA

O Museo conta cun restaurante na planta baixa do Edificio Sarmiento e dispón dun servizo de cafetería-autoservizo na terceira planta do Edificio Castelao.

AUDITORIO

O Museo ten no Edificio Castelao un auditorio con capacidade para 242 persoas e está equipado con tecnoloxía audiovisual moderna que fai posible a celebración de todo tipo de actos e actividades culturais como proxeccións, conferencias, congresos ou concertos.

CESIÓN DE ESPAZOS

Tanto o Auditorio como outros espazos propios poden acoller actos de organización externa, previa autorización da dirección do Museo, e sempre que sexa compatible coa actividade natural do Museo e o seu interese xeral.

CONSIGNAS

O Museo conta cun servizo de consignas gratuíto ao dispor do público con habilitación dun 10% para persoas con diversidade funcional de carácter físico.

Préstamo de cadeiras de rodas

Dispónse dun servizo de préstamo de cadeiras de rodas gratuíto ao dispor do público, co obxectivo de promover e facilitar a participación de persoas con problemas de mobilidade.

Dereitos e obrigas das persoas usuarias

Como Institución dependente da Deputación de Pontevedra, o Museo é un servizo público suxeito á normativa vixente sobre os dereitos das persoas usuarias:

DEREITOS CONSTITUCIONAIS

Os poderes públicos promoverán e tutelarán o acceso á cultura, á que todos teñen dereito (artigo 44.1 da Constitución Española).

Todos os españois terán o dereito de petición individual e colectiva, por escrito, na forma e cos efectos que determine a lei (artigo 29.1 da Constitución Española).

DEREITOS XENÉRICOS

As persoas usuarias e visitantes teñen dereito a:

- Seren tratados con respecto e deferencia polas autoridades e empregados públicos, que haberán de facilitarlles o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigas (artigo 13e LPACAP).
- A esixir as responsabilidades das Administracións Públicas e autoridades, cando así corresponda legalmente (artigo 13f LPACAP).
- Calquera outros que lles recoñezan a Constitución e as leis (artigo 13f LPACAP).

DEREITOS ESPECÍFICOS

As persoas usuarias e visitantes terán dereito, ademais, a:

- Obter información sobre os requisitos e condicións para a realización de visitas ou consultas sobre os fondos da colección.
- Acceder á información sobre as diferentes actividades da programación do Museo.
- Acceder gratuitamente ao Museo.
- Acceder á Biblioteca e á Sala de Investigación do Museo.

OBRIGAS

- Cumprir coa normativa do Museo de Pontevedra
- Respetar a integridade dos fondos do Museo
- Tratar con respecto e corrección ao persoal do Museo

Participación das persoas usuarias

As persoas usuarias poderán ser parte activa na mellora e mantemento da prestación dos diferentes servizos do Museo de Pontevedra por medio de:

- Realización de **queixas, suxestións ou agradecementos** segundo se recolle nesta **Carta de Servizos**.
- Realización de escritos dirixidos á Dirección do Museo de Pontevedra
- Cumprimentar **enquisas de satisfacción** para visitantes.

A dita participación poderá realizarse a través de accións presenciais ou de carácter telemático.

Normativa Aplicable

O Museo de Pontevedra está regulado por leis estatais autonómicas e locais.

- A Constitución Española de 27 de decembro de 1978.
- Lei 16/1985, de 25 de xuño, do Patrimonio Histórico Español.
- Lei Orgánica 1/1981, de 6 de abril, do Estatuto de Autonomía para Galicia
- Lei 5/2016, de 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia.
- Lei Básica de Réxime Local de 1985 (reformada coa Lei 27/2013).
- Lei 7/2021, de 17 de febreiro, de museos e outros centros museísticos de Galicia.
- Lei 3/20218 de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.
- Lei 39/2015 de procedemento administrativo común das Administracións públicas.
- Lei 40/2015 Réxime xurídico do sector público.

Queixas e Suxestións

Os usuarios poderán presentar as súas queixas e suxestións sobre o funcionamento do Museo de Pontevedra de forma presencial ou en liña, a través dos formularios dispoñibles na sede electrónica da Deputación de Pontevedra.

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

As suxestións e queixas poderán ser formuladas por persoas físicas e xurídicas, individuais ou colectivas.

Todo o persoal pode recibir unha queixa ou suxestións dunha persoa usuaria, xa sexa verbal ou escrita.

Para as queixas non se aceptará o anonimato en ningún caso. Para admitir unha queixa, deberán figurar os datos identificativos da persoa ou persoas que a presenten.

As queixas formuladas que non sigan o establecido nas normas legais aplicables, non iniciarán, en ningún caso un procedemento administrativo nin condicionarán, de ningún xeito, o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercer aqueles que se consideren interesados no procedemento.

Compromisos de Calidade

O Museo asume os compromisos de calidade que se detallan a continuación para unha mellor presentación dos seus servizos:

- Proporcionar información ás persoas usuarias e visitantes sobre os servizos, exposicións temporais, actividades culturais, educativas e didácticas a través da páxina Web, cartelería, redes sociais, medios de comunicación e correo electrónico.
- Proporcionar ás persoas visitantes planos dos edificios do Museo onde se expón a colección permanente en galego, castelán, inglés e francés, ademais do posible material que se poida xerar a través das exposicións temporais.
- Realizar, polo menos, 7 exposicións temporais ao ano.
- Realizar, polo menos, 10 actividades culturais, educativas e didácticas ao ano.
- Realizar, polo menos, 200 visitas guiadas ao ano a diferentes colectivos e escolares.
- Responder as solicitudes de reserva de actividades no prazo máximo de 24 horas de luns a venres e 48 horas en fin de semana.

- Responder as solicitudes de visitas guiadas para grupos e escolares no prazo máximo de 24 horas de luns a venres e de 72 horas en fin de semana.
- Responder as solicitudes de persoas investigadoras para consulta dos fondos documentais e museísticos no prazo máximo de 15 días hábiles.
- Responder as solicitudes de reprodución fotográfica de fondos museísticos nun prazo máximo de 15 días hábiles.
- Responder a solicitudes de reserva de espazos nun prazo máximo de 7 días hábiles.
- Responder a queixas, suxestións e felicitacións no prazo de tempo máis breve posible segundo a complexidade das mesmas..

Indicadores de calidade

O Museo avaliará anualmente o cumprimento da calidade dos seus servizos a través dos seguintes indicadores:

- Información e recensións sobre servizos, actividades culturais, educativas e didácticas, exposicións temporais, a través de páxina Web, cartelería, redes sociais, medios de comunicación e correo electrónico.
- Planos editados anualmente, con desagregación por idiomas, e queixas recibidas por falta dos mesmos.
- Cumprir co número de exposicións temporais celebradas ao ano.
- Cumprir co número de actividades culturais, educativas e didácticas celebradas ao ano.
- Estudar o número de visitas guiadas realizadas durante o ano, o seu aumento ou diminución respecto de datos anteriores e análises das causas para a mellora, no seu caso.
- Análise do cumprimento sobre as respostas ás solicitudes de reserva de actividades culturais dentro dos prazos fixados.
- Análise do cumprimento sobre as respostas ás solicitudes de visitas guiadas para grupos e escolares dentro dos prazos fixados.

- Resposta ás solicitudes de persoas investigadoras para consulta dos fondos documentais e museísticos no menor prazo posible.
- Resposta ás solicitudes de reprodución fotográfica de fondos museísticos no prazo máximo de 15 días hábiles
- Resposta ás solicitudes de reserva de espazos nun prazo máximo de 7 días hábiles.
- Análise do cumprimento sobre as respostas a queixas, suxestións e felicitacións.

Medidas para a igualdade de xénero e atención á diversidade

Para asegurar a igualdade de xénero o Museo de Pontevedra presta os seus servizos de acordo con criterios obxectivos e non discriminatorios, cumprindo e facendo cumprir a normativa vixente co obxectivo de garantir o trato igualitario á cidadanía.

Presta especial atención á linguaxe en textos e dispositivos audiovisuais co obxectivo de evitar palabras ou expresións que poidan levar a erro interpretativo en calquera sentido.

Así mesmo, o Museo visibiliza a contribución das mulleres en calquera ámbito relacionado coa historia, a arte ou a etnografía, e integra a perspectiva de xénero nos sistemas de xestión de calidade.

Os compromisos de calidade recollidos nesta Carta de Servizos son aplicables a todas as persoas usuarias e garanten a igualdade de xénero a todos os servizos

Para facilitar o acceso e mellorar as condicións do servizo, o museo dispón de:

- Sinalización exterior e interior con información xeral sobre horarios, pantallas, paneis informativos.
- Información, atención e orientación presencial ás persoas usuarias e visitantes.
- Folletos informativos en diferentes idiomas con acceso en soporte dixital a través de QR.
- Bancos de descanso en zonas de tránsito.

- Servizo de consigna na zona de recepción do Edificio Castelao
- Cambiadores de bebés nos aseos.
- Zona de restaurante e cafetería-autoservizo.

No relativo á **accesibilidade** a persoas con diversidade funcional o museo ofrece:

- Accesibilidade plena permitindo o acceso ás persoas con discapacidade motora a todos os espazos públicos e exposicións.
- Servizo gratuíto de préstamo de cadeiras de rodas.
- Aseos sinalizados e adaptados.
- Ascensores accesibles.
- Permítese o acceso de cans guías.
- Visitas guiadas con intérprete en Lingua de Signos Española.
- Bucles magnéticos.

Para ofrecer unha atención óptima ás persoas usuarias, o persoal do Museo asume un compromiso ético na súa actuación e debe actuar de acordo cos seguintes principios básicos de atención:

- Atender ás persoas usuarias con predisposición, amabilidade e cortesía.
- Trato individualizado.
- escoita activa.
- Respeto.
- Linguaxe inclusiva e comprensible.
- Capacidade de resolución ante dúbidas ou problemas.

Sistemas normalizados de xestión de calidade, medio ambiente e prevención de riscos laborais

XESTIÓN DLA CALIDADE

Para garantir unha adecuada atención á cidadanía existen distintos procedementos normalizados de traballo cuxo fin é prestar un correcto, sistematizado e homoxéneo servizo de calidade na atención ao público.

O Museo realiza enquisas de satisfacción entre as persoas usuarias co fin de valorar os servizos que presta e melloralos.

PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS

Co obxectivo de dar cumprimento ás normativas e garantir a seguridade das persoas usuarias así como do persoal propio ou alleo que presta servizos no Museo de Pontevedra, existe un Plan de autoprotección que serve de sistema de accións e medidas adoptables polas persoas titulares ou responsables, dentro do seu ámbito de competencias, encamiñadas a previr e controlar os riscos sobre as persoas e os bens, a dar respostas adecuadas ás posibles situacións de emerxencias e a garantir a integración destas actuacións no sistema público de Protección Civil.

XESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

O Museo dispón das seguintes actuacións para avanzar na mellora da Xestión medioambiental:

- Control das condicións ambientais no Museo (humidade, temperatura, iluminación, contaminación atmosférica).
- Recollida selectiva de papel e cartón.
- Recollida selectiva de pilas e lámpadas.
- Reciclaxe de tóneres e cartuchos de impresoras.

- Iluminación de baixo consumo a través de tecnoloxía LED.
- Análise das fichas técnicas e de seguridade dos distintos produtos utilizados polas áreas e departamentos do Museo buscando reducir a pegada de carbono e os posibles impactos ambientais.

Medidas de corrección

Todas aquelas persoas que consideren que o Museo de Pontevedra incumpriu os compromisos declarados nesta Carta de Servizos, poderán dirixirse polos medios habilitados á Dirección do Museo.

En caso de incumprimento, a dirección do Museo dará resposta ás persoas afectadas informándolles das causas do incumprimento, así como as medidas adoptadas para a corrección da deficiencia ou incumprimento detectado.

En ningún caso, o incumprimento, dará lugar a responsabilidade patrimonial da Administración.

Información Complementaria

HORARIOS

- **APERTURA XERAL AO PÚBLICO:**
 - De martes a sábados: de 10:00 a 21:00 h
 - Domingos e festivos: de 11:00 a 14:00 h
 - Luns: pechado
 - 1 e 6 de xaneiro e 24, 25, 31 de decembro: pechado

- **RUÍNAS DE SAN DOMINGOS:**
 - Do 15 de marzo ao 31 de outubro
 - De martes a sábados: de 10:00 a 14:00 h e de 16:00 a 19:30 h
 - Domingos e festivos: de 11:00 a 14:00 h
 - Luns: pechado
 - Do 1 de novembro ao 14 de marzo: pechado

Poden concertarse visitas para grupos. Estas dependen das condicións meteorolóxicas e da dispoñibilidade do departamento de Educación.

Máis información e contacto en educacion.museo@depo.gal Teléfono 986 804 100 extensión 42416 (de luns a venres de 8:30h a 14:30h)

- **ADMINISTRACIÓN**

- De luns a venres de 8:00 a 15:00 h

- **BIBLIOTECA E FONDOS DOCUMENTAIS**

Atención ao público na Sala de Investigación (Edificio Fernández López - Rúa Pasantería, 2)

- De luns a venres: de 9:00 a 14:00 h

- 1 e 6 de xaneiro e 24, 25, 31 de decembro: pechado

PREZOS

Entrada de balde.

Direccións e contactos

MUSEO DE PONTEVEDRA

Edificio Fernández López
Pasantería, 2
36002 Pontevedra

CONTACTOS DOS DEPARTAMENTOS DO MUSEO DE PONTEVEDRA:

Dirección: direccion.museo@depo.gal

Administración: administracion.museo@depo.gal

Información xeral: secretaria.museo@depo.gal

Educación: educacion.museo@depo.gal

Arqueoloxía: fondosarqueoloxicos.museo@depo.gal

Arquivo Documental: arquivodocumental.museo@depo.gal

Arquivo Gráfico: arquivografico.museo@depo.gal

Biblioteca: biblioteca.museo@depo.gal

Fondos xerais /Conservación: fondosxerais.museo@depo.gal

Restauración: resaturacion.museo@depo.gal

Difusión e Publicacións: difusion.museo@depo.gal

Informática: informatica.museo@depo.gal

PÁXINA WEB

www.museo.depo.gal

REDES SOCIAIS

@MuseoPontevedra

@museo_pontevedra

Cómo chegar

LOCALIZADOR

Localizador dos edificios do Museo de Pontevedra

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

ONDE APARCAR

O Museo non dispón de aparcadoiro público nas súas instalacións.

No caso de necesitar un, informamos dos aparcadoiros máis próximos:

APARCADOIROS GRATUÍTOS

Aparcadoiro do Pazo de Cultura

Rúa Alexandre Bóveda, SN

Aberto 24 horas

[Como chegar](#)

Aparcadoiro do Recinto Feiral de Pontevedra

Paseo Enxeñeiro Rafael Areses

Aberto 24 horas

[Como chegar](#)

Aparcadoiro do Pavillón de Deportes

Av. Compostela,1

Aberto 24 horas

[Como chegar](#)

APARCADOIRO PÚBLICOS PRÓXIMOS (DE PAGO)

Aparcadoiro Santa Clara

Rúa Santa Clara, 2 · 986 86 65 13

Aberto 24 horas

[Como chegar](#)

Aparcadoiro Mercado de Pontevedra

Rúa Serra, 5 · 986 84 84 22

Aberto 24 horas

[Sitio Web](#)

[Como chegar](#)

Aparcamiento Praza Barcelos

Praza de Barcelos, s/n · 986 89 66 04

Aberto 24 horas

[Sitio Web](#)

[Como chegar](#)

Aparcadoiro Praza de España Empark

Praza de España, s/n · 986 84 66 73

Aberto 24 horas

[Sitio Web](#)

[Como chegar](#)

Garaxe México

TRANSPORTE PÚBLICO

Autobuses

Estación Autobuses Pontevedra (a 20 minutos Edificio Castelao)

Avenida da Estación, s/n

Pontevedra

36003- PONTEVEDRA

Ferrocarril

Estación de ferrocarril de Pontevedra (a 20 minutos edificio Castelao)

Avenida da Estación, s/n

Pontevedra

36003- PONTEVEDRA

