

POLITICAS DE CALIDADE DO MUSEO DE PONTEVEDRA

No museo de Pontevedra estamos comprometidos coa calidade.

Para nós, a calidade é un compromiso que aplicamos 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 baixo 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 ofrecemos á cidadanía.

Amais, as nosas políticas de calidade permítenos enfrontarnos de maneira efectiva a posibles adversidades, grazas á resiliencia que construímos a través do tempo.

A nosa política está baseada na mellora continua, o que implica a revisión periódica dos procesos e a implementación constante de melloras. 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, compartímosvos 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 visitantes.

Amais, as políticas de calidade para a participación e colaboración poden incluír medidas para promover a inclusión e a diversidade, mellorar a calidade dos programas e exposicións e contribuír ao desenvolvemento institucional do museo.

1. Inclusión e diversidade:

As políticas de inclusión e diversidade que aplicamos no Museo de Pontevedra aseguran que se promova unha cultura de inclusión e diversidade. Isto inclúe a inclusión de voces e perspectivas diversas nas exposicións e programas que desenvolvemos e a promoción da participación da comunidade local.

2. Participación activa:

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

3. Colaboración interinstitucional:

Con as políticas de colaboración interinstitucional, buscamos incentivar e promover a colaboración con outras institucións culturais, xa sexan museos, universidades, bibliotecas, entre outros.

Esta colaboración axúdanos a enriquecer a colección e os programas do museo, e a formar 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.

Isto inclúe a publicación de noticias e actualizacións en a 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 axúdanos 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 ofrece un servizo de calidade aos seus visitantes. Amais, promoven a xestión responsable e sostible 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 nun museo.

1. Conservación e preservación responsable:

A conservación e preservación da colección do Museo de Pontevedra son de grande importancia. As políticas de conservación e preservación responsable que aplicamos inclúen 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 somos os responsables da maneira en que difundimos a nosa colección e promocionamos as nosas actividades.

As nosas políticas de difusión responsable inclúen medidas para evitar calquera tipo de explotación comercial, o recoñecemento adecuado de propiedade intelectual, a colaboración con expertos en cada tema e o respecto por a diversidade cultural e opinións diferentes.

3. Accesibilidade responsable:

Desde o museo aseguramos que a nosa colección estea accesible para todas as persoas.

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

4. Investigación e educación responsable:

Desde o museo promovemos a investigación e a educación responsable no campo da arte, a historia e a cultura.

As nosas políticas de investigación e educación responsable 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 no noso funcionamento e na procedencia da nosa colección.

As nosas políticas de integridade ética e transparencia inclúen medidas para asegurar a integridade ética nas nosas actividades, detectando e evitando todas as actividades 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.

Nosas políticas inclúen medidas para garantir que estes obxectivos e metas sexan avaliados e axustados periodicamente para asegurarse de que estean en liña coas nosas estratexias.

2. Planificación e avaliación sistemáticas:

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

As nosas políticas inclúen medidas para coordinar e avaliar as exposicións e programas, e para garantir que cumpren cos nosos obxectivos estratéxicos.

3. Avaliación da satisfacción do visitante:

As nosas políticas inclúen medidas para avaliar a satisfacción do visitante e poder utilizar esta información para mellorar a calidade e a experiencia no Museo.

4. Capacitación de persoal:

O noso equipo conta coa capacitación e os recursos necesarios para cumprir cos obxectivos fixados polo museo e brindar unha excelente atención ao visitante.

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

5. Mellora da infraestrutura e a tecnoloxía:

No Museo actualizamos as nosas instalacións e tecnoloxías para brindar unha experiencia mellorada e atractiva para o visitante.

As nosas políticas inclúen medidas para identificar e mellorar 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 á comunidade no desenvolvemento do Museo, enriquecer a experiencia do visitante e apoiar a misión do Museo.

Políticas de calidade para a satisfacción dos visitantes

As políticas de calidade son importantes para a satisfacción dos visitantes do Museo de Pontevedra porque nos axudan a asegurar que a experiencia do visitante 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 aos seus visitantes. Isto, á súa vez, pode conducir a un aumento da satisfacción do visitante, a fidelización e a recomendación do museo a outros potenciais visitantes.

1. Ofrecer unha experiencia atractiva e agradable:

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

As políticas que levamos a cabo inclúen medidas para manter as instalacións limpas e seguras, así como para mellorar a sinalización e os dispositivos multimedia.

2. Proporcionar información clara e precisa:

Os visitantes teñen acceso a información clara e precisa sobre a exposición, as coleccións e a historia do Museo.

As nosas políticas inclúen medidas para garantir a calidade e a dispoñibilidade da información en diversas formas, como folletos, planos, dispositivos multimedia ou pantallas táctiles.

3. Capacitar ao persoal para o servizo ao visitante:

O noso persoal está capacitado para ofrecer unha experiencia excepcional de atención ao visitante.

As políticas que desenvolvemos inclúen medidas para garantir a calidade no servizo ao visitante, incluída a capacitación do persoal en habilidades de comunicación, resolución de conflitos e satisfacción do cliente.

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, como a programación de horarios de ingreso ou a xestión de rutas a seguir dentro da exposición.

5. Proporcionar servizos e comodidades adicionais:

As políticas do Museo de Pontevedra inclúen a provisión de servizos adicionais, como áreas de descanso, restaurante-cafetería, zona de lembranzas e venda de publicacións, entre outros.

Estes servizos melloran a experiencia do visitante e poden tamén xerar ingresos para o Museo.

6. Obter retroalimentación do visitante:

As políticas do Museo inclúen medidas de retroalimentación para coñecer a satisfacción dos visitantes, incluíndo a realización de enquisas e *focus groups*, entre outros, para recompilar a opinión e suxestións 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 no logro dos nosos obxectivos.

Amais, a implementación de políticas de calidade pode fomentar unha cultura de innovación no museo, onde os empregados 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 comunicación de información.

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

2. Establecer alianzas colaborativas:

As alianzas son fundamentais para a innovación no noso museo, xa que nos permiten o intercambio de 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 un gran impulsor da innovación. No Museo de Pontevedra desenvolvemos e investimos en tecnoloxías que melloren a experiencia do visitante e que permiten o acceso á información de maneira máis dinámica e atractiva.

4. Involucrar aos visitantes:

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

Así, desenvolvemos mecanismos para capturar as opinións e suxestións dos visitantes, e involucralos na creación de novas ideas e programas.

5. Buscar a retroalimentación:

A retroalimentación é esencial para orientar a innovación no noso museo.

Na nosa política incluímos a retroalimentación como parte dun proceso continuo de mellora e axuste.

6. Capacitar ao persoal:

Desde o Museo de Pontevedra ofrecemos a posibilidade de capacitarse a todo o persoal do

museo en innovación e novas tecnoloxías para que poidan desenvolver e executar ideas innovadoras.

Políticas de calidade para a sostibilidade

No Museo de Pontevedra somos coidadosos co 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 sexan recollidos e xestionados adecuadamente.

2. Aforro de enerxía:

En a xestión interna do museo, buscamos reducir o consumo de enerxía en todo o seu conxunto, realizando accións para o uso dun sistema de iluminación eficiente.

3. Redución de emisións:

Desde o museo buscamos unha redución nas emisións de gases contaminantes, especialmente de CO₂.

O Museo de Pontevedra fomenta a utilización de bicicletas, transportes públicos e colectivos entre o persoal e visitantes xa que é unha medida moi válida para contribuír á redución de emisións.

4. Promoción da reciclaxe:

No museo fomentamos a reciclaxe desde o acceso ás nosas instalacións para que os visitantes sentan incentivados a realizar un comportamento responsable en canto á reciclaxe e a xestión dos seus refugallos.

5. Sensibilización e educación:

No museo destacamos a importancia do desenvolvemento sostible, a través de presentar información nas exposicións, promover a reciclaxe, discutir os efectos da pegada de carbono, e outros temas relacionados.

Políticas de calidade inclusivas

O noso museo é un espazo aberto a todas as persoas, independentemente do seu nivel cultural ou a súa capacidade, polo que é importante establecer políticas de calidade 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 en os materiais e recursos que ofrecemos.

O acceso físico adáptase aos diferentes tipos de discapacidades, retirando barreiras arquitectónicas e pondo ao dispor de as visitantes cadeiras de rodas, baños adaptados, bucles magnéticos ou información en diferentes idiomas. Para persoas con discapacidades sensoriais, dispomos de materiais didácticos en diferentes formatos e temos a posibilidade de visitas guiadas en lingua de signos ou posibilidade de uso de dispositivos persoais con visitas virtuais pregravadas.

2. Inclusión:

Como é importante calquera oportunidade para facer sentir a todas as persoas incluídas, sen importar a súa orixe ou situación de diversidade cultural, desde o Museo ofrecemos solucións para atraer visitantes que manifesten algunha diversidade. A inclusión implica que exploremos novas técnicas e valores que nos permitan a accesibilidade a todos os visitantes.

Así, adaptamos as visitas para diferentes colectivos de diversidade cultural, social, psíquica ou física, creando obradoiros específicos ou exposicións temáticas con perfís diferentes.

3. Orientación e información:

A orientación e información que se detalla no noso museo é accesible para todos os visitantes.

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

4. Comunicación:

Desde o Museo de Pontevedra fomentamos unha comunicación clara, sinxela e concisa, a utilización de linguaxe non sexista e accesible a todos os públicos e, no caso das persoas con discapacidades, temos medidas como a posibilidade de contar con intérpretes en lingua de signos.

5. Innovación:

Desde museo seguimos as últimas tendencias no que respecta a adaptación e especialización, para poder ofrecer aos visitantes a mellor experiencia posible nunha contorna cultural.

6. Contorna cómoda e segura:

Desde o museo brindamos a todos os visitantes unha contorna segura e agradable, informando as normas e medidas de seguridade pertinentes ao mesmo tempo.

Todo iso únese ao persoal amable e capacitado, que pode informar adecuadamente aos visitantes e axudar en caso de calquera necesidade.

Conclusións das Políticas de Calidade

A participación e colaboración no Museo son esenciais para o noso éxito. As políticas de calidade poden axudarnos a fomentar unha cultura de inclusión e diversidade, promover a participación activa de a comunidade, colaborar con outras institucións, fomentar a transparencia e a comunicación e recibir retroalimentación e avaliación. Ao aplicar estas políticas, 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 educación, e a integridade ética e transparencia son fundamentais para garantir que cumpramos adecuadamente coa nosa misión. Ao aplicar estas políticas, esperamos alcanzar un éxito sostido e unha 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 avaliación sistemáticas, avaliar a satisfacción do visitante, capacitar ao persoal, mellorar a infraestrutura e a tecnoloxía e fomentar a implicación comunitaria. Unha boa xestión destes aspectos permitiranos lograr unha mellor experiencia do visitante, aumentar a participación da comunidade e o valor da institución.

A satisfacción do visitante é fundamental para nós. Para establecer políticas de calidade que logren satisfacer aos visitantes, debemos ofrecer unha experiencia agradable e atractiva, sinalización clara e precisa, capacitación ao persoal en servizo ao visitante, regular o fluxo de visitantes, ofrecer servizos e comodidades adicionais e obter retroalimentación do visitante. Con estas medidas, buscamos garantir unha experiencia emocionante e memorable para os nosos visitantes e, por tanto, alcanzar os seus obxectivos educativos, culturais e lúdicos.

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

A responsabilidade social do museo é esencial en canto á sostibilidade do medio, polo que establecemos políticas de calidade desde a sostibilidade. A redución de residuos e a xestión adecuada, a promoción de transporte sostible, a sensibilización e a educación sobre temas de medio e sostibilidade, son os compoñentes básicos para un museo sostible e de calidade. Por tanto, establecer estas políticas, non soamente axudará ao medio nun impacto global, senón que tamén permitirá aos visitantes ver e ter unha visión responsable sobre o mundo, promovendo unha conduta máis sostible.

O establecemento de políticas **de calidade inclusivas** no noso museo garante a inclusión de

todas as persoas na 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 todos os usuarios que nos visitan. A inclusión e a calidade son alicerces fundamentais de todo proxecto cultural que se prece, y cumprilas é vital para calquera entidade cultural que desexe chegar a todas as persoas.

completa para todos os usuarios que nos visitan. A inclusión e calidade son un alicerce fundamental de todo proxecto cultural que se prece, e cumprilas é vital para calquera entidade cultural que desexe chegar a todas as persoas.