

**CARTA DE SERVICIOS**

**Acceso de los fondos museográficos y archivo histórico**

El Museo y el Archivo facilitan el acceso a los investigadores y a visitantes previa solicitud. Esta solicitud sirve para concertar día y hora para estudiar los fondos museográficos o archivísticos en el horario establecido, sin menoscabo del normal funcionamiento y siguiendo las directrices e instrucciones de sus responsables.

**Consulta de documentos**

Se facilita la consulta directa y presencial en el archivo. En el caso de que la consulta sea por vía no presencial se asesorará sobre los fondos documentales por correspondencia, teléfono o correo electrónico.

**Reproducción de documentos y fotografías con fines de investigación**

Se facilita la copia digital de menos de 10 documentos o fotografías previa autorización de la Dirección de ANFACO-CECOPESCA y tras la firma del "documento de cesión" a través demuseo@anfaco.es.

**Préstamos con fines divulgativos o de exposición**

Se facilita el préstamo de fondos documentales del archivo y museográficos para muestras expositivas, previa autorización de la Dirección de ANFACO-CECOPESCA.

**Biblioteca auxiliar**

Especializada en la historia del sector transformador de los productos del mar a disposición de usuarios para consulta, pero sin préstamo.

**Actividades culturales y educativas**

El Museo y su Archivo organiza exposiciones, visitas guiadas, jornadas, eventos, y colabora con otras instituciones y entidades.

**Publicaciones**

El Museo y Archivo, con el objetivo de difundir su actividad, realiza publicaciones impresas y online, como guías y catálogos de la colección permanente, exposiciones temporales y otras publicaciones.

Además, se edita, desde 1934, la revista Industria Conservera donde tienen cabida artículos sobre historia desde cualquier perspectiva metodológica que se considere relevante**.**

 **Derechos específicos de los usuarios**

* Ser tratados con respeto y deferencia por el personal de la institución.
* Ser informados de los requisitos y condiciones en las que se realiza la visita.
* Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias.
* Acceder gratuitamente establecidos en la normativa vigente.

**Participación de los usuarios**

* Los usuarios podrán presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios de FUNPROMAR en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

Por correo electrónico, con la firma electrónica del interesado, a la dirección: museo@anfaco.es o a través contacto de la web www.museoconserva.com en “Deja tu opinión”.

 **Compromiso de calidad**

El Museo y Archivo ofrecen los siguientes servicios:

* Ofrecer al visitante información puntual sobre la colección, las exposiciones, las actividades culturales y educativas y servicios a través de su página web.
* Poner a disposición del visitante información para la visita de manera gratuita.
* Responder a las solicitudes de reserva de visitas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
* Responder, en un plazo máximo de 7 días hábiles, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museográficos, a cualquier cuestión sobre los fondos bibliográficos, documentales, así como las solicitudes de copias del archivo fotográfico.
* Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción.

 **Indicadores del nivel de calidad**

El Museo y Archivo evaluarán anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta:

* Visitas, talleres u otras actividades culturales realizadas durante el año.
* Las actividades culturales realizadas al año en colaboración con otras instituciones.
* Actualizaciones de la información recogida en nuestra página web referente a la Colección, las exposiciones, actividades culturales y educativas y servicios del Museo y Biblioteca.
* Solicitudes de reserva de visitas respondidas en el plazo de 3 días hábiles desde su recepción.
* Solicitudes de los investigadores para las consultas de los fondos museográficos, bibliográficos y documentales, y archivo fotográfico respondidas en un plazo de 7 días hábiles desde su recepción.
* Quejas y sugerencias respondidas en un plazo de 7 días hábiles desde su recepción.

**Seguridad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente**

Con el fin de garantizar la seguridad y salud de los visitantes y de sus empleados, FUNPROMAR da cumplimiento a la normativa de prevención de riesgos laborales:

* Informando a los usuarios de las instalaciones, mediante planos de situación y pictogramas, sobre los procedimientos y vías de evacuación de los edificios.
* Revisión periódica de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios.

De acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Gestión de Residuos de ANFACO-CECOPESCA, se realiza la recogida selectiva de papel, y se está procediendo a la sustitución de la iluminación halógena del Museo por tecnología LED con el fin de mejorar los niveles de eficiencia energética.

**Medidas de subsanación**

Los usuarios que consideren que el museo o archivo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrán dirigir un escrito o reclamación al correo museo@anfaco.es y se les contestará en el plazo máximo de 15 días hábiles.

En caso de incumplimiento, la Dirección, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpa al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia detectada.

**Normativa aplicable**

* FUNPROMAR se constituyó al amparo de la Asociación Nacional de Fabricantes de Conservas de Pescados Mariscos (ANFACO-CECOPESCA) el 30 de Julio de 2007 y se inscribió en el Registro de Fundaciones del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, bajo el número 146.
* Estatutos de FUNPROMAR en [www.museoconserva.com](http://www.museoconserva.com)
* El Museo ANFACO fue reconocida como colección visitable por la Consellería de Cultura el 29 de enero de 2008 y es miembro del Consello Galego de Museos desde 2010.

**Información**

**HORARIOS**

Visita al Museo y archivo:

OCTUBRE A MAYO lunes a jueves 9:00-14:00/16:00-18:00, Viernes 9:00-15:00

JUNIO A SEPTIEMBRE lunes a viernes 9:00 –15:00

**ACCESIBILIDAD**

Accesibilidad al espacio de la colección visitable de Museo, pero no a su Archivo.

**PRECIOS**

Acceso gratuito al Museo y Archivo

**CONTACTO**

A través de:

www.museoconserva.com

 museo@anfaco.es

funpromar@anfaco.es