

# Anexo I

## NIVELES DE CALIDAD UNIFORMES PARA MUSEOS

La elaboración de estos niveles uniformes de calidad, en aplicación del artículo 114 del Código del Patrimonio Cultural y del Paisaje italiano, según el Decreto Legislativo del 22 de enero de 2004, n. 42, y sus sucesivas modificaciones, y válidos para los museos, monumentos y sitios arqueológicos, es fruto de un trabajo conjunto del Ministerio, las Regiones y las administraciones locales, al que han contribuido profesores universitarios, funcionarios públicos y expertos en el ámbito de los museos y de la gestión y valorización del patrimonio cultural.

La elaboración del documento se basó en el decreto del Ministro de Patrimonio y Actividades Culturales italiano del 10 de mayo de 2001, titulado “Documento guía sobre criterios técnico-científicos y normas de funcionamiento de los museos”, que articula en ocho áreas las actividades de gestión, conservación y mejora de las instalaciones museísticas, y tuvo en cuenta el trabajo y las propuestas finales de la Comisión Ministerial para la definición de los niveles mínimos de calidad de las actividades de valorización presidida por Massimo Montella, establecida el 1 de diciembre de 2006, que identificó para cada área algunos requisitos mínimos. También se tuvieron en cuenta las experiencias de reconocimiento o acreditación de museos no estatales llevadas a cabo por muchas regiones italianas a partir del mencionado “Documento guía”.

El documento también tiene en cuenta, en particular, en lo que respecta a las normas de los museos, el *Código ético para los Museos del Consejo Internacional de Museos (ICOM)* y la *Recomendación de la UNESCO sobre la Protección y Promoción de los Museos y las Colecciones* de 17 de noviembre de 2015; en lo que respecta a la regulación de los institutos y lugares culturales estatales, el decreto del Ministro de Patrimonio y Actividades Culturales y Turismo italiano de 23 de diciembre de 2014, “Organización y funcionamiento de los museos estatales”; por lo que se refiere a la vigilancia y la seguridad, el decreto del Ministro de Patrimonio y Actividades Culturales y Turismo italiano de 30 de junio de 2016, “Criterios para la apertura al público, la vigilancia y la seguridad de los museos y lugares culturales del Estado”; y, por último, con respecto a la especificidad de los sitios arqueológicos, las “Directrices para la creación y la valorización de los Parques arqueológicos”, elaboradas por el grupo de trabajo conjunto creado por decreto del Ministro de Patrimonio y Actividades Culturales italiano de 18 de mayo de 2010 y adoptadas por decreto del Ministro de Patrimonio y Actividades Culturales italiano de 18 de abril de 2012.

## NIVELES DE CALIDAD UNIFORMES PARA MUSEOS

Elaborado al final de la labor de la Comisión sobre la aplicación del sistema nacional de museos (2015-2017) e inspirado en las mejores prácticas internacionales, el documento identifica tres macro áreas importantes:

**I Organización**

**II Colecciones**

**III Comunicación y relaciones con el territorio**

A su vez, estas áreas se han dividido en varias secciones y elementos que reflejan la organización y las actividades de los museos, y que constituyen una matriz para la verificación del cumplimiento de los estándares mínimos y la identificación de objetivos de mejora.

# I

## ORGANIZACIÓN

### 1. Condición jurídica

El estatuto o reglamento, de acuerdo con la definición general de museo proporcionada por el ICOM y de conformidad con el decreto del Ministro de Patrimonio y Actividades Culturales y Turismo de 23 de diciembre 2014, identifica claramente, para el museo:

- la naturaleza del museo como entidad permanente y sin ánimo de lucro;
- la misión y la finalidad del museo;
- las formas de gobernanza y gestión;
- la estructura financiera y el sistema contable;
- las normas sobre el personal;
- el equipo de tipo estructural y normas de seguridad;
- el patrimonio;
- los principios generales para la gestión y cuidado de las colecciones;
- los principios generales para la prestación de servicios al público;
- los métodos de recogida de datos sobre las actividades y la gestión del museo, con fines estadísticos y de programación;
- las tareas y funciones que el museo se propone asumir en relación con el ámbito territorial, así como en el contexto de una posible organización asociada.

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de Estatuto / Reglamento con indicación clara de por lo menos los siguientes aspectos:</li><li>- denominación</li><li>- sede</li><li>- naturaleza jurídica</li><li>- misión</li><li>- patrimonio</li><li>- funciones y tareas realizadas</li><li>- ordenamiento</li><li>- estructura financiera</li></ul>	

## 2. Contabilidad y finanzas

Los recursos financieros de los museos deben gestionarse de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes y con las normas contables que de ellos se derivan. El Art. 3 del Decreto del Ministro de Patrimonio y Actividades Culturales y Turismo italiano de 23 de diciembre de 2014 se refiere a las cuentas anuales de los museos como el “documento de información contable que pone de relieve la planificación y los resultados de la gestión financiera y contable de los recursos económicos de que dispone el museo. Estas se deben elaborar con arreglo a los principios de publicidad y transparencia, identificando las diferentes partidas de ingresos y gastos, también con el fin de evaluar la adecuación de la estructura económica, la regularidad de la gestión y la comparabilidad, también a escala internacional, de las instituciones museísticas”.

La estructura financiera de los museos se correlaciona con los aspectos organizativos y de gestión de la institución y con el contexto operativo. Las instituciones museísticas deben contar con recursos financieros acordes con su tamaño y características, que garanticen el cumplimiento de los estándares mínimos establecidos para las instalaciones, el personal, la seguridad, la gestión y el cuidado de las colecciones y los servicios para el público.

Actualmente, sin embargo, no es posible elaborar un modelo de cuentas anuales articulado por capítulos y cuotas predefinidas, de manera que pueda ser utilizado en todas las realidades museísticas y constituir un punto de referencia concreto y no teórico.

Sólo algunos museos estatales, por ejemplo, tienen autonomía científica, financiera, contable y organizativa. En estos casos, el citado Decreto de 23 de diciembre de 2014 establece que las cuentas anuales se “elaboren y aprueben de conformidad con las disposiciones sobre el funcionamiento administrativo y contable y las normas que regulan los servicios de caja establecidas en el Decreto del Presidente de la República de 29 de mayo de 2003, n° 240, y, como complemento, en el Decreto del Presidente de la República de 27 de febrero de 2003, n° 97”.

La mayoría de los museos públicos no tienen cuentas anuales propias. Esto no significa que no deberían contar con documentos contables que muestren - en su totalidad- los costes e ingresos (según lo dispuesto en el mencionado decreto de 23 de diciembre de 2014).

El constante control y seguimiento de los gastos e ingresos permite, por tanto, verificar la congruencia de las cuentas anuales con respecto a los objetivos y directrices programáticas de estos museos. Los documentos contables deben poder mostrar costes e ingresos, utilizando métodos comunes para clasificar y describir las partidas de gastos e ingresos.

Dentro de los ingresos, como mínimo, debe hacerse una distinción entre los ingresos procedentes de:

- autofinanciamiento;
- recursos externos: transferencias, contribuciones, patrocinios, fondo de dotación.

Dentro de los costes, como mínimo, debe hacerse una distinción entre los costes procedentes de:

- administración ordinaria;
- gestión y cuidado de las instalaciones;
- gestión y cuidado de las colecciones;

- servicios para el público y actividades culturales;
- inversión y desarrollo.

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un documento económico-financiero, con partidas de ingresos (divididas entre autofinanciación y recursos externos) y gastos (distinguiendo entre gastos de administración ordinaria, personal, gestión y cuidado de las instalaciones, gestión y cuidado de las colecciones, servicios para el público y actividades culturales, inversión y desarrollo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopción de métodos de información social de sus actividades, tales como informes anuales, cuentas anuales, análisis de impacto</li> <li>- Activación de estrategias de financiación para la gestión y valorización del museo y de sus colecciones (acuerdos con prestamistas, <i>crowdfunding</i>, etc.)</li> </ul>

### 3. Instalaciones

5

Este ámbito se refiere al acceso a las instalaciones, que también incluye la accesibilidad a las personas con discapacidad, la organización y el uso de los espacios internos, la seguridad.

Como premisa general, con respecto a las instalaciones, y teniendo en cuenta las excepciones previstas para los museos situados en edificios históricos, el edificio destinado al uso público debe ser conforme con las normas en materia de estática, sistemas, higiene y salud, superación de barreras arquitectónicas, seguridad de personas y bienes.

Con el fin de promover y garantizar la apertura y el disfrute de un público amplio, se ha concedido especial importancia a la accesibilidad para los grupos desfavorecidos, entendidos principalmente como personas con discapacidades motoras, sensoriales o cognitivas. La ausencia de barreras arquitectónicas, en la forma prevista por la ley, también se considera un requisito mínimo en los documentos de reconocimiento / acreditación de los museos locales presentados por las Regiones, donde también son obligatorios otros parámetros, tales como: la definición del uso previsto de los espacios del museo; la designación de la persona responsable de la seguridad; el cumplimiento de la normativa sobre mantenimiento y seguridad de las instalaciones (internas y externas), sistemas, equipos y accesorios.

Para mejorar la accesibilidad de los lugares y permitir un mayor disfrute del patrimonio, existen numerosos ejemplos en los que se ha garantizado la accesibilidad mediante la creación de modos de visita virtual utilizables in situ y a distancia,

## NIVELES DE CALIDAD UNIFORMES PARA MUSEOS

a fin de permitir la utilización de locales y colecciones en zonas físicamente inaccesibles gracias a las tecnologías digitales.

Otras disposiciones pertinentes en esta esfera se derivan del Decreto Legislativo n° 81/2008, "Texto refundido de la Ley sobre la seguridad en el trabajo", que también se aplica a los museos como lugares de trabajo, así como del Decreto del Ministro de Patrimonio y Actividades Culturales y Turismo italiano, de 30 de junio de 2016, "Criterios para la apertura al público, la vigilancia y la seguridad de los museos y lugares culturales estatales".

Además de las intervenciones estructurales para superar las barreras arquitectónicas, debería hacerse gradualmente obligatoria la provisión de protocolos de acogida adecuados para las personas con discapacidad, que en la actualidad se debe considerar un objetivo de calidad. De esta forma, los operadores encargados de la recepción podrán atender las necesidades específicas de este tipo de público, mejorando significativamente el servicio.

En cuanto a la organización de los espacios interiores, en primer lugar se señalan los espacios que garantizan el desempeño de las principales funciones y actividades de los museos. Además, algunos servicios relacionados con el carácter cultural y científico de las instituciones, como archivos, bibliotecas y laboratorios, se han considerado objeto de análisis para los museos, o se han incorporado más en el marco de servicios adicionales como la librería, la cafetería y el guardarropa.

La seguridad debe entenderse como referencia a instalaciones, bienes y personas (personal y público). Ya existe una homogeneidad sustancial en la aplicación de las normas mínimas de seguridad, ya que se derivan de la reglamentación nacional, que también se refiere específicamente a los museos (véase, por ejemplo, en el caso de los museos y galerías situados en edificios históricos, el decreto del Ministro de Patrimonio Cultural y Medioambiental de 20 de mayo de 1992, n° 569).

Además, la atención deseable a la integridad de las obras, así como de las personas, debería reflejarse en el plan de seguridad y emergencia de la institución y en la práctica del mantenimiento y conservación planificada del patrimonio y de las instalaciones.

En la perspectiva de mejorar la calidad de las instalaciones, que se consigue a través de equipamientos y servicios que aumentan la funcionalidad del museo y la comodidad del visitante, también se crean espacios útiles para la realización de exposiciones temporales y se elabora un informe de instalaciones en el que se describen las condiciones físicas y ambientales de dichos espacios para asegurar una adecuada permanencia de las obras durante el periodo de exposición.

Á este respecto, véase la sección "Instalaciones" del Código Ético del ICOM para los Museos.

### 3.1. Uso previsto de los espacios

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El museo y otros lugares de la cultura deben contar con espacios adecuados y apropiados para el desempeño de sus funciones de:</li> <li>- conservación, en el caso de los museos</li> <li>- exposición permanente, en el caso de los museos</li> <li>- recepción / información / taquilla</li> <li>- servicios también para personas con discapacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El museo dispone de los siguientes espacios y servicios para el público:</li> <li>- exposiciones temporales</li> <li>- oficinas para el personal</li> <li>- oficinas para el personal</li> <li>- archivo *</li> <li>- biblioteca *</li> <li>- fototeca*</li> <li>- espacios para actividades educativas</li> <li>- laboratorio fotográfico</li> <li>- laboratorio de restauración</li> <li>- otros laboratorios</li> <li>- sala(s) de estudio</li> <li>- sala de conferencias / proyecciones</li> <li>- taquilla</li> <li>- espacios amueblados para el estacionamiento del público</li> <li>- espacios equipados para cafetería/restaurante</li> <li>- Puntos de distribución de agua potable (en el caso de las zonas arqueológicas)</li> <li>- guardarropa / depósito objetos personales</li> <li>- librería</li> <li>- espacios externos</li> <li>- servicios/espacios para adultos con niños (como cambiador para bebés espacios para lactancia, caliente biberones, cochecitos)</li> <li>- conexión wi-fi</li> <li>- espacios adecuados para las iniciativas interés de la comunidad</li> <li>- aparcamientos de proximidad (también con espacios reservados para personas con discapacidad)</li> </ul> <p>* con acceso regulado para determinadas categorías de usuarios</p>

### 3.2. Confort de los espacios expositivos

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia de sistemas de iluminación adecuados</li> <li>- Limpieza adecuada y constante de instalaciones y sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia de sistemas que garanticen unas condiciones ambientales adecuadas</li> </ul>

### 3.3. Acceso para personas con discapacidad

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a las instalaciones</li> <li>- Identificación de un recorrido mínimo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de formas alternativas para el disfrute in situ de los bienes para las personas con discapacidad (por ejemplo, visitas virtuales, rutas específicas)</li> </ul>

### 3.4. Seguridad

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de las normas de seguridad de las instalaciones, personas y obras conservadas. Las instalaciones deben cumplir con las normas en materia de estática, sistemas, higiene y salud, superación de barreras arquitectónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento de análisis de riesgos, en términos de evaluación y medidas de compensación y mitigación, así como planificación de la gestión de emergencias</li> <li>- Elaboración de un plan de evacuación del patrimonio del museo</li> <li>- Formación continua del personal relacionada con todos los aspectos de la seguridad</li> <li>- Coberturas de seguro adecuadas</li> <li>- Informe de la instalación</li> </ul>

## 4. Actividades

El ámbito de las actividades se ha idealmente dividido en dos áreas que se refieren, respectivamente, a las modalidades de acceso al museo, por una parte, y a los documentos de planificación elaborados por cada institución, por otra.

Un aspecto importante de la organización de las actividades del museo es la necesidad de garantizar la continuidad de los servicios, empezando por los horarios y los días de apertura, que deben tener en cuenta necesariamente la ubicación y el tamaño de las instituciones, así como el número de personal disponible para la vigilancia y la recepción. En relación a estos factores y para responder mejor a las solicitudes de los usuarios potenciales, en algunas realidades se puede pensar en una concentración de aperturas en determinadas épocas del año (por ejemplo, en verano) o durante algunos días de la semana (posiblemente sábados y domingos), pero con una planificación al menos anual, bien publicitada y necesariamente respetada.

Igualmente importante parece ser la necesidad de una planificación anual eficaz de las actividades e iniciativas educativas que cada Institución lleva a cabo y de un informe posterior sobre los resultados obtenidos. Se trata de documentos de planificación esenciales para definir y comunicar el proyecto a todas las partes interesadas, activar asociaciones y momentos de diálogo con el territorio de referencia, garantizando el reconocimiento cultural necesario a la institución.

### 4.1. Apertura

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Abierto al menos 24 horas a la semana (incluidos sábados y domingos) y, en el caso de aperturas estacionales, al menos 100 días al año, a menos que la ley disponga otra cosa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ampliación del horario de apertura con respecto a los estándares mínimos</li> <li>– Coordinación con otros museos del territorio para la definición de días y horarios de apertura</li> </ul>

## 4.2. Registro de entradas

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro puntual de las entradas, incluso las gratuitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopción de métodos de registro electrónico de las entradas</li> <li>- Posibilidad de pago electrónico</li> <li>- Posibilidad de reserva y/o venta anticipada, incluso online, de entradas, visitas guiadas, actividades de laboratorio, tanto individuales como para grupos</li> <li>- Disponibilidad de ventajas, a través de descuentos, tarifas familiares, acuerdos, entradas integradas y gratuitas, tarjetas, abonos anuales</li> </ul>

## 4.3. Plan anual de actividades

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan anual de actividades con indicación de las iniciativas, exposiciones, publicaciones y público al que se dirigen, así como de las operaciones de reorganización previstas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en proyectos de red, también con la participación de las "comunidades patrimoniales", tal como se definen en la Convención de Faro.</li> <li>- Documentación y evaluación de las actividades</li> </ul>

## 4.4. Plan anual de actividades educativas

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan anual de actividades educativas con indicación de proyectos, asociaciones y público al que se dirigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en proyectos de red</li> <li>- Documentación y evaluación de las actividades educativas</li> </ul>

## 5. Personal

El área del Personal también es importante en relación con la definición de los niveles mínimos de calidad de la valorización, especialmente para los museos de menor tamaño. La presencia de figuras profesionales específicas en el organigrama de una institución o en la estructura de la entidad titular es un aspecto esencial para garantizar la buena gestión de un museo y la capacidad de definir un proyecto cultural eficaz, coherente con la misión del museo y con acciones adecuadas de disfrute y valorización.

En los documentos de reconocimiento/acreditación de los museos no estatales elaborados por las Regiones, la identificación de las figuras profesionales y/o funciones que cada institución (o dentro de una red de museos) debe garantizar necesariamente es un requisito previo fundamental.

Se hace referencia a las figuras del director del museo, el conservador de las colecciones, el responsable de los servicios educativos, el responsable de los procedimientos administrativos y económico-financieros, el responsable de relaciones públicas, marketing y recaudación de fondos, y el personal asignado a los servicios de vigilancia y recepción. Otros puestos, como el de responsable de seguridad, son consecuencia de la necesaria aplicación de la normativa nacional, que todos los institutos abiertos al público están obligados a cumplir. En algunos casos, cuando sea necesario, estas funciones pueden ser desempeñadas por el director del museo. Además, en los museos no estatales, esas funciones también pueden ejercerse de manera compartida.

A este respecto, véase el apartado "Personal" del Código Ético del ICOM para los Museos.

### 5.1. Director

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación formal de la posición de director con habilidades específicas y experiencia profesional, posiblemente también compartida con otras instituciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación continua</li> </ul>

### 5.2. Conservador de las colecciones y/o el patrimonio custodiado

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Función desempeñada por personal con habilidades profesionales específicas, posiblemente también</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación continua</li> <li>Identificación de figuras dedicadas</li> </ul>

## NIVELES DE CALIDAD UNIFORMES PARA MUSEOS

compartida con otras instituciones, con asignación formal del cargo	en el caso en que el museo fuera organizado en red
---	--

### 5.3. Responsable de seguridad

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"><li>– Identificación formal de la posición de responsable de seguridad (RSA y RSSP), posiblemente también compartida con otras instituciones, con asignación formal del cargo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Formación continua</li></ul>

### 5.4. Responsable de los servicios educativos

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"><li>– Función desempeñada por personal con habilidades profesionales específicas, posiblemente también compartida con otras instituciones, con asignación formal del cargo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Formación continua</li><li>– Identificación de figuras dedicadas en el caso en que el museo fuera organizado en red</li></ul>

12

### 5.5. Responsable de los procedimientos administrativos y económico-financieros

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"><li>– Función desempeñada por personal con habilidades profesionales específicas, posiblemente también compartida con otras instituciones, con asignación formal del cargo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Formación continua</li><li>– Fortalecimiento de las capacidades de dirección y gestión administrativa y económico-financiera</li></ul>

### 5.6. Responsable de relaciones públicas, marketing y recaudación de fondos

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Función desempeñada por personal con habilidades profesionales específicas</li> <li>– Formación continua del personal encargado</li> </ul>

### 5.7. Responsable de comunicación

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Función desempeñada por personal con habilidades profesionales específicas, también en el entorno digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Formación continua del personal encargado</li> </ul>

### 5.8. Personal asignado a los servicios de vigilancia y recepción

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Presencia continua durante las horas de apertura del museo de personal asignado a los servicios de vigilancia y recepción, que lleve por lo menos una tarjeta de identificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificación de una persona encargada de los servicios de vigilancia y recepción</li> <li>– Formación continua del personal encargado</li> <li>– Habilidad para hablar inglés y/o en otro idioma extranjero</li> <li>– Asistencia a personas con discapacidad o con necesidades especiales realizada con habilidades profesionales específicas</li> </ul>

### 5.9. Responsable de gestión de recursos humanos internos y externos

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
	– Auditorías periódicas del personal y evaluación de su satisfacción

## COLECCIONES

La gestión y el cuidado de las colecciones es la tarea principal de cada museo, ya que son un elemento constitutivo y una razón de ser de la institución. Las colecciones deben incrementarse en función de la misión del museo y de acuerdo con las directrices y métodos definidos por la entidad administradora, de conformidad con la legislación vigente. Salvo en casos excepcionales previstos por la ley, las colecciones son inalienables y el museo debe velar por su conservación, gestión y cuidado:

- asegurándose de que estén alojados adecuadamente en espacios suficientes, aptos y seguros;
- dotándose de personal cualificado y suficiente en relación en función del tamaño y tipos de bienes conservados;
- preservando su integridad, mediante medidas de prevención definidas de riesgos a los que pueden estar expuestas e identificando los medios adecuados para actuar en caso de emergencia;
- cuidando de forma permanente el inventario, la catalogación y la documentación de los bienes;
- promoviendo su conocimiento, organización e interpretación;
- desarrollando estudio e investigación, sobre la base de las colecciones, la misión y el mandato del museo.

Además, el museo debe garantizar la plena accesibilidad, física e intelectual, de las colecciones, velando por su uso público, en particular a través de su exposición pública, permanente o temporal, y asegurando su consulta y conocimiento.

Cada museo debe adoptar formalmente medidas y procedimientos operativos para garantizar la preservación permanente de sus colecciones.

En este sentido, el cumplimiento de las normas relativas a la personalidad jurídica, las finanzas, el personal, las instalaciones y la seguridad es un requisito previo esencial para la correcta gestión y cuidado de las colecciones.

En la gestión de las colecciones de los museos deben armonizarse los dos requisitos principales de conservación y utilización de los bienes. Desde este punto de vista, cobran especial importancia las líneas de referencia dictadas por las "Directrices" de 2001, así como los apartados "Adquisición de colecciones", "Enajenación de colecciones", "Cuidado de colecciones", "Testimonios primarios" "Adquisición e investigación" del Código Ético del ICOM para museos.

## 1. Seguimiento periódico del estado de conservación del patrimonio

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inspección y control periódico de las condiciones microclimáticas (temperatura, humedad relativa, iluminación)</li> <li>– Seguimiento y prevención de ataques de organismos (insectos y roedores) y microorganismos (bacterias y hongos)</li> <li>– Mantenimiento ordinario del patrimonio, de las instalaciones de equipamiento y áreas verdes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Planes de mantenimiento programado anuales y plurianuales</li> <li>– Programación anual de las actividades de restauración</li> <li>– Inspección y documentación del estado de conservación (ficha de conservación)</li> </ul>

## 2. Gestión y control formalizados de los procedimientos de manejo

16

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedimientos formalizados para el manejo interno y externo</li> <li>– Identificación del responsable del manejo</li> </ul>	

## 3. Incremento del patrimonio

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Documento de planificación sobre la política de adquisición e implementación del patrimonio coherente con la misión de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informe periódico sobre la adquisición e implementación del patrimonio</li> </ul>

## 4. Registro, documentación y catalogación del patrimonio

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro progresivo e inequívoco del patrimonio entrante / o inventario patrimonial</li> <li>- Fichas de identificación de las obras expuestas acompañadas de la documentación iconográfica adecuada</li> <li>- Registro del patrimonio entrante y saliente en el museo y otros lugares de la cultura de diferentes maneras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de los valores patrimoniales estimados de la colección</li> <li>- Inventario de los bienes</li> <li>- Catalogación informatizada con fichas de identificación del patrimonio presente en el museo acompañadas de documentación fotográfica adecuada de acuerdo con las normas catalográficas regionales y nacionales</li> </ul>

## 5. Exposición permanente

17

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección, organización y presentación de las obras sobre la base de un proyecto científico que resalte los criterios y la lógica de las decisiones adoptadas</li> <li>- Documentación fotográfica de los ordenamientos históricos (en el caso de nuevas instalaciones)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de la exposición con rotación de los bienes en depósito</li> </ul>

## 6. Exposición temporal

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento de planificación sobre la política de las exposiciones temporales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe periódico sobre las exposiciones temporales, con datos sobre su utilización</li> </ul>

## 7. Programas y actividades de estudio e investigación

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad de estudio sobre colecciones y sitios, adecuadamente documentada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación plurianual de las actividades de estudio e investigación</li> <li>- Relaciones formalizadas con otros Entes e Institutos de investigación</li> <li>- Existencia de un Catálogo científico completo del Museo</li> <li>- Plan de publicaciones científicas y de difusión de las colecciones</li> <li>- Estrategia de comunicación para las actividades de investigación en el entorno digital</li> </ul>

## 8. Organización de los depósitos

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenamiento y conservación de bienes no expuestos según criterios de funcionalidad y seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Depósito del patrimonio no expuesto, ordenado, disponible previa solicitud justificada y accesible al público en eventos especiales</li> </ul>



## 1. Relaciones con el público y comunicación

El objetivo institucional de los museos es ofrecer a la comunidad un servicio cultural basado fundamentalmente en la conservación y mejora de sus colecciones. La comunicación y la promoción del patrimonio son instrumentos clave para cumplir este mandato. La comunicación debe tener lugar tanto de manera informal, por ejemplo a través de un punto de información, como de manera formal a través de la señalización, incluida la identificación de los materiales expuestos, y la disponibilidad de material informativo, en papel u online. Las instituciones deben velar para que la información esté siempre actualizada y sea completa, y que también se facilite en inglés y en cualquier otro idioma, según sea necesario.

En todas las instituciones es imprescindible disponer de una buena señalización que, a través de diferentes métodos, oriente al visitante, incluso con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas, hacia la facilidad de uso de los espacios, ya que en los museos más grandes el tamaño puede desorientar al visitante causándole fatiga física y mental. La existencia de una planta global del edificio y de la zona, con identificación de los espacios que la conforman, y un sistema de señales coordinadas que a través de signos, pictogramas y palabras cortas comuniquen accesos, salidas, servicios y recorridos, son herramientas esenciales para facilitar la orientación. Además de proporcionar orientación a los visitantes, las instituciones deben asegurarse de proporcionar información sobre los aspectos generales del museo (horarios y días de apertura, coste de las entradas y actividades, etc.), los servicios disponibles, incluida su posible falta de suministro, las colecciones y el cierre de las salas. El sistema de señales de comunicación coordinadas será proporcional al tamaño y la amplitud de los espacios del museo. El plan espacial, posiblemente acompañado de la información anterior, es una herramienta básica de información y debería estar presente en todas las instituciones.

También se debe dar el espacio adecuado al uso de la tecnología. La importancia de la red como primer enfoque cognitivo entre el usuario/visitante y las instituciones museísticas ha sido destacada repetidamente. Por lo tanto, la disponibilidad de información online sobre el acceso al museo, los servicios, las colecciones, las actividades adicionales -incluidas las redes sociales, las aplicaciones, etc. - y su eficacia en términos de actualización y exhaustividad de la información, adquieren una importancia primordial. Estas consideraciones se basan, además, en la importancia de satisfacer las necesidades de información de flujos turísticos más o menos lejanos, de categorías particulares de usuarios (por ejemplo, personas con discapacidad que desean verificar la posibilidad de acceso y uso) y de abrirse en la medida de lo posible a la parte de la sociedad civil que actualmente no forma parte del público y especialmente a las

## NIVELES DE CALIDAD UNIFORMES PARA MUSEOS

generaciones más jóvenes, que acuden cada vez menos a los museos, que evidentemente no resultan atractivos. Se debe ofrecer a los visitantes herramientas multimedia que difundan contenidos científicos a través de la integración de textos, imágenes, audio y vídeo, para complementar los sistemas didácticos tradicionales. Se hace referencia a aplicaciones descargables en tabletas y teléfonos móviles de última generación y, más en general, al *edutainment*, es decir, una amplia gama de actividades que transmiten conocimiento a través de métodos de diversión y entretenimiento.

Esta área también se refiere a actividades de promoción como exposiciones, eventos, disponibilidad de espacios para iniciativas de interés para la comunidad, etc. que constituyen el aspecto público de los museos y que a menudo representan el primer estímulo del público para tener contacto directo con las instituciones culturales. Las exposiciones y los eventos, en particular, deben estar en consonancia con la misión y las políticas aplicadas por el museo y deben garantizar siempre la calidad de los contenidos/materiales expuestos y la conservación de las obras. En el caso de las exposiciones temporales, también deben tenerse en cuenta los principios generales que rigen la administración internacional de los préstamos y los intercambios de obras de arte entre instituciones.

El alcance incluye, por un lado, las herramientas de mediación y las actividades que la institución pone a disposición de los visitantes para descifrar el valor cultural de los bienes poseídos y difundir su conocimiento (como guías breves y catálogos), por otro lado, las actividades e iniciativas destinadas a acercar al público al museo como eventos, talleres, encuestas al público y más.

Especialmente relevante resulta la creación de herramientas de información y mediación de significados. La necesidad de conocimientos es la principal motivación de la visita. Los contenidos presentes en las distintas herramientas de ayuda a la visita deben ser incluidos en un sistema de comunicación coordinado, gracias al cual se pueda establecer una relación entre el público y las obras. Los factores a tener en cuenta son muchos: el tipo de obras y la falta/presencia de una relación entre las propias obras, las elecciones realizadas durante la fase de preparación, el entorno físico en el que se ubican, etc. Es especialmente importante que los museos y otras instituciones similares satisfagan en la medida de lo posible la creciente diversificación de la sociedad desde un punto de vista étnico, social, de género, cultural, de edad, etc. Y en este sentido, todas las actividades dirigidas a conocer al público son particularmente útiles para orientar políticas e iniciativas. Las herramientas capaces de interceptar intereses y necesidades pueden ser diferentes, incluyendo cuestionarios, grupos focales, encuestas online, registros de visitantes, encuestas de observación, etc. De hecho, es a través de servicios y ofertas dirigidas específicamente a diferentes segmentos del público que las instituciones “median” los contenidos informativos, activando múltiples procesos de formación en las personas y fomentando formas diversificadas de aprendizaje.

Debe prestarse especial atención a la cuestión de la transparencia, a la que los museos deben hacer frente como proveedores de un servicio público. En este sentido, un punto clave es la existencia de una Carta de Calidad de los Servicios, elaborada en relación con la misión específica del museo. Este documento,



obligatorio para todas las instituciones/ oficinas que prestan servicios al público, identificando los estándares mínimos de calidad de la prestación de servicios, no representa sólo una forma de “información” y compromiso con los usuarios, sino también una herramienta de autoevaluación para las propias instituciones.

A este respecto, véase los apartados “Exposiciones” y “Otros recursos” del Código Ético del ICOM para los Museos.

## 1.1. Señalización

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Indicación clara y evidente de la denominación complete de la institución y horario de apertura fuera de la sede</li> <li>– Presencia de herramientas de información y orientación esenciales dentro del museo o del sitio (señalización informativa, direccional e identificativa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Presencia de señalización en las carreteras de aproximación</li> <li>– Inserción de la instalación en herramientas de búsqueda (Google Maps, etc.)</li> </ul>

## 1.2. Herramientas de información

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sitio web específico o sección dentro de la institución correspondeinte con información esencial y actualizada sobre el museo, documentos institucionales, patrimonio, servicios y actividades</li> <li>– Presencia de material informativo sobre el museo, patrimonio, servicios y territorio</li> <li>– Disponibilidad de un catálogo y/o una breve guía del museo o sitio</li> <li>– Información sobre la disponibilidad de asistencia, herramientas y actividades dirigidas a personas con discapacidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Presencia de información sobre el museo, patrimonio, servicios y territorio disponibles online, en varios idiomas, al menos en inglés</li> <li>– Presencia de material informativo dentro del museo, también en idioma extranjero</li> <li>- Disponibilidad de un catálogo y/o una breve guía del museo, también en idioma extranjero</li> <li>- Audioguía, también en idioma extranjero</li> <li>– Guía multimedia, también en idioma extranjero</li> <li>- Herramientas específicas para personas con discapacidades sensoriales o cognitivas</li> </ul>

### 1.3. Comunicación integrada en el montaje

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leyendas y paneles informativos o tarjetas móviles con información clara y legible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leyendas y paneles informativos o tarjetas móviles, también en idioma extranjero, preferiblemente en inglés</li> <li>- Herramientas multimedia relativas al museo, patrimonio y territorio</li> <li>- Software y aplicaciones descargables para dispositivos móviles relacionados con patrimonio y exposiciones temporales</li> <li>- Herramientas que faciliten la accesibilidad al patrimonio para personas con discapacidad</li> </ul>

### 1.4. Actividades educativas y de valorización / promoción del patrimonio

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades educativas para diferentes grupos de público</li> <li>- Visitas guiadas y rutas temáticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres para diferentes grupos de usuarios</li> <li>- Eventos de promoción del patrimonio, el museo y el territorio</li> <li>- Exposiciones temporales directamente relacionadas con el patrimonio y los valores culturales del territorio</li> <li>- Actividades de promoción específicas para no público y público potencial</li> <li>- Actividad de mediación cultural y mediación social</li> <li>- Visitas guiadas y rutas temáticas en otro idioma</li> <li>- Reuniones de formación para profesores, formadores u otros usuarios</li> <li>- Proyectos en convenio con escuelas, también en el campo de</li> </ul>



	<p>la alternancia entre la escuela y el trabajo y la obtención de créditos de formación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración conjunta con el Ministerio responsable de la educación/ departamentos de educación regionales y/o escuelas de diversos tipos y niveles de programas educativos y ofertas de formación educativa acordados</li> <li>- Seminarios sobre contenidos especializados</li> </ul>
--	---

### 1.5. Relaciones con el público

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia en la web de los contactos principales y una dirección de correo electrónico</li> <li>- Existencia de un procedimiento de queja formalizado con indicación de los tiempos de respuesta y persona de contacto</li> <li>- Adopción y publicación de una Carta de Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletín de noticias actualizado al menos una vez al mes</li> <li>- Presencia del museo en blogs o redes sociales con actualización al menos semanal</li> <li>- Presencia y seguimiento de un registro (en papel o online) que recoja las consideraciones o sugerencias de los visitantes</li> <li>- Preparación de una actividad de detección y análisis al menos anual de la fruición (<i>customer satisfaction</i>), con indicación específica de las herramientas usadas para realizar dicha actividad</li> <li>- Encuestas sobre no público, también con el fin de verificar las necesidades y expectativas de los usuarios</li> <li>- Procedimientos de rendición de cuentas / publicación de informes sobre los resultados esperados en la planificación anual y sobre los objetivos alcanzados</li> </ul>

## 2. Relaciones con el territorio y los grupos de interés

La caracterización de las instituciones culturales italianas, tan extendidas por todo el territorio, hace que esta área sea particularmente relevante para identificar niveles uniformes de valorización. Por otra parte, por razones socioeconómicas es necesario y conveniente desarrollar la cultura de la creación de redes de museos, lugares de cultura, monumentos y diferentes expresiones del territorio, así como el establecimiento de un sistema de actividades y servicios culturales entre los museos, con el fin de lograr alianzas rentables entre los distintos agentes que operan en la zona. Este enfoque, que es coherente con el desarrollo de los sistemas museísticos regionales en el marco del sistema nacional de museos, puede aplicarse mediante planes integrados de desarrollo entre diferentes instituciones u organismos y puede generar efectos positivos en las mismas organizaciones y en otros sectores como el turismo, la infraestructura y la producción en general.

A este respecto, véase los apartados “Origen de las colecciones” y “Respeto de las comunidades de referencia” del Código Ético del ICOM para los Museos.

En este contexto, también es importante lo que ha expresado la Convención Marco del Consejo de Europa sobre el Valor del Patrimonio Cultural para la Sociedad (más conocida como la “Convención de Faro”). Este texto, en particular en la Parte III, presta atención a la responsabilidad compartida del patrimonio cultural y a la participación de las comunidades, de modo que en la gestión del patrimonio cultural sea posible, entre otras cosas, desarrollar el entorno jurídico, financiero y profesional que permita la acción conjunta de las autoridades públicas, los expertos, los propietarios, los inversores, las empresas, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil, y también respetar y fomentar las iniciativas voluntarias que integren las funciones de las autoridades públicas.

Esta área se divide en tres directrices generales: la consolidación de la vocación territorial de la institución cultural, tanto a través de la formalización en los documentos de planificación, como a través de la contextualización de los bienes en el territorio a través de herramientas de ayuda a la visita; la implicación de las entidades territoriales en las actividades institucionales y de valorización, por ejemplo a través de iniciativas de exposición coproducidas o coprogramadas, la puesta en común de los lugares de depósito de los bienes, la preparación o la promoción de itinerarios turístico-culturales, la aplicación de formas de integración tarifaria; la promoción del territorio a través de la difusión, en cada institución cultural, de información, en papel o multimedia, relacionada con otras realidades presentes en la zona.

Los procesos de innovación que han implicado a las administraciones públicas en los últimos años han hecho especial hincapié en la cuestión de la transparencia y la rendición de cuentas. De hecho, la administración pública, como prestadora de servicios al público, debe llevar a cabo acciones encaminadas a compartir el proyecto cultural con las partes interesadas y, como se destaca en el *Código Ético* del ICOM, la participación más amplia de las mismas, especialmente de las asociaciones “Amigos del museo” y similares, creando



condiciones propicias para obtener apoyo para llevar a cabo las actividades previstas. Además, no debe pasarse por alto la importancia de comprender las necesidades de los visitantes, los usuarios de los servicios y las distintas partes interesadas. Estas consultas contribuyen a orientar mejor las actividades del museo hacia las necesidades de los distintos tipos de usuarios. Los grupos de interés cambian con la variación de los servicios y actividades de la administración y, en consecuencia, su peso e importancia varían. Las categorías de interlocutores identificados son: asociaciones de voluntarios, asociaciones del sector cultural, organizaciones de diversa índole que representan a las comunidades locales y a los agentes económicos, universidades e instituciones culturales que operan en el territorio, propietarios privados de bienes culturales. Las entidades territoriales, que también son partes interesadas, han sido incluidas por razones de homogeneidad en sus relaciones con el territorio.

## 2.1. Tareas y funciones en relación con el contexto territorial

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicación en los documentos de planificación de las tareas y funciones que debe desempeñar la institución en relación con el ámbito territorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celebración de acuerdos de cooperación mutua en el desempeño de funciones comunes</li> </ul>

## 2.

### 2. Contextualización del patrimonio /museo / sitio en el territorio

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia de elementos que relacionan el patrimonio con los contextos de pertenencia histórico-cultural-ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicación de programas y actividades de estudio e investigación a desarrollar en el contexto territorial, en colaboración con otras instituciones y actores interesados</li> </ul>

### 2.3. Participación de entidades o instituciones territoriales

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del contexto territorial y de los agentes individuales o colectivos que operan en ello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio e investigación sobre el patrimonio material e inmaterial del territorio de referencia</li> <li>- Integración de servicios culturales y redes de museos</li> <li>- Preparación y promoción de itinerarios turístico-culturales</li> <li>- Implementación de iniciativas coproducidas o coprogramadas</li> <li>- Desarrollo de ofertas para personas con discapacidad, compartidas con asociaciones, instalaciones, escuelas y operadores</li> <li>- Establecimiento de formas de integración de tarifas, también con instalaciones de alojamiento y empresas de transporte</li> <li>- Verificación de la eficacia y el impacto de las actividades de colaboración</li> <li>- Establecimiento de relaciones sistemáticas con los sistemas de formación, la artesanía, la industria, proponiendo la institución como una presencia cultural e histórica del territorio (también para el desarrollo de la creatividad, el diseño, el “saber hacer”)</li> <li>- Participación en proyectos en red</li> </ul>

## 2.4. Participación de las partes interesadas

ESTÁNDARES MÍNIMOS	OBJETIVOS DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"><li>– Identificación de las partes interesadas y los posibles instrumentos de diálogo en los documentos de planificación elaborados por la institución</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Definición de acuerdos e iniciativas con los grupos de interés, también en lo que se refiere a las asociaciones sectoriales en relación con la oferta para personas con discapacidad</li><li>– Verificación con las partes interesadas de la eficacia y el impacto de las actividades llevadas a cabo en el marco de las políticas culturales, económicas y sociales a través de informes periódicos e iniciativas de intercambio público</li></ul>

