

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42400**

Primera edición
2009-06-24

Museo

Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente para la prestación de servicios al visitante

Requisitos

Museum
Quality, safety and environmental management systems for asistense
services to visitor
Requirements



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42400:2009

IRAM 2009-06-24

No está permitida la reproducción de ninguna de las partes de esta publicación por cualquier medio, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso escrito del IRAM.

Prefacio

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuyas finalidades específicas, en su carácter de Organismo Argentino de Normalización, son establecer normas técnicas, sin limitaciones en los ámbitos que abarquen, además de propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad, promoviendo las actividades de certificación de productos y de sistemas de la calidad en las empresas para brindar seguridad al consumidor.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma IRAM es el fruto del consenso técnico entre los diversos sectores involucrados, los que a través de sus representantes han intervenido en los Organismos de Estudio de Normas correspondientes.

Esta norma fue elaborada en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

Índice

	Página
0 INTRODUCCIÓN.....	5
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	5
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4 PLANIFICACIÓN	6
5 RECURSOS HUMANOS	8
6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	9
7 GESTIÓN DEL AMBIENTE	12
8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	13
9 MEJORA.....	13
Anexo A (Informativo) Prácticas ambientales.....	15
Anexo B (Informativo) Bibliografía.....	17
Anexo C (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	18

Museo

Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente para la prestación de servicios al visitante

Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

Esta norma tiene por objetivo establecer lineamientos básicos para una adecuada gestión integrada de la calidad, la seguridad y el ambiente aplicada a museos. La misma es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al visitante y la profesionalización del sector.

Esta norma es resultado del trabajo en conjunto y del consenso de todas las partes interesadas de la actividad, quienes aportaron su amplia experiencia en el logro de este documento, participando activamente en las reuniones de trabajo.

La presente norma surge en respuesta a la necesidad de mejorar la prestación del servicio para satisfacer una demanda cada vez más exigente. Es un instrumento de gestión de fácil interpretación e implementación.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión integrada de la calidad, la seguridad y el ambiente en museos, cuando la dirección de la organización:

- a) requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación;
- b) desea implementar prácticas ambientales;
- c) aspira a aumentar la satisfacción del visitante.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Todo documento normativo que se menciona a continuación es indispensable para la aplicación de este documento.

Cuando en el listado se mencionan documentos normativos en los que se indica el año de publicación, esto significa que se debe aplicar dicha edición, en caso contrario, se debe aplicar la edición vigente, incluyendo todas sus modificaciones.

IRAM 3800 - Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional. Requisitos.

IRAM-ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de la presente norma se aplican los términos y definiciones siguientes; además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en las IRAM-ISO 9000 e IRAM-ISO 14050.

3.1 capacidad de carga. Cantidad de visitantes que puede soportar los espacios de uso público, sin sufrir un impacto negativo significativo de los espacios destinados a visitas, ni tampoco de los objetos o elementos que son motivos de las mismas.

3.2 museo. Institución permanente, sin fines de lucro y al servicio de la sociedad y su desarrollo, que es accesible al público y acopia, conserva, investiga, difunde y expone el patrimonio material e inmaterial de los pueblos y su entorno para que sea estudiado, eduque y deleite al público. (Estatutos del ICOM, modificado por última vez en la 20ª Asamblea General del ICOM. Barcelona, España, 6 de julio de 2001).

3.3 peligro. Fuente o situación con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al ambiente, o una combinación de éstos.

3.4 riesgo. Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias. (IRAM 3800).

3.5 sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (IRAM-ISO 9000).

3.6 visita guiada. Tipo de actividad ofrecida con el fin de conducir y orientar el recorrido del visitante aportándole determinados conocimientos relativos al mensaje expositivo, que describe y complementa los contenidos básicos de la exposición. Su objetivo principal es mediar entre la exhibición y el visitante.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Requisitos generales

La dirección debe asumir el compromiso para:

- a) establecer los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión integrada;
- b) definir la política, los objetivos y los planes de acción;
- c) documentar el sistema de gestión y revisarlo periódicamente para verificar su eficacia;

- d) administrar los recursos necesarios para asegurar que se cumplan los requisitos del sistema de gestión.

4.1.1 Manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

La dirección debe establecer y mantener un manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente que exprese:

- a) política y objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente definidos y actualizados;
- b) aspectos de la norma que sean de aplicación en el establecimiento;
- c) identificación e interrelación de procesos principales y de soporte;
- d) organigrama de funciones;
- e) procedimientos requeridos por la presente norma;
- f) programas requeridos por la presente norma;
- g) plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta las actividades programadas y visitantes previstos para cada una de ellas, asignando responsabilidades.

Este documento debe ser difundido entre todo el personal de la organización.

La dirección debe revisar el manual periódicamente, adecuándolo a las necesidades de la organización.

4.1.2 Responsabilidad de la dirección

4.1.2.1 Evidencia de compromiso

La dirección debe evidenciar su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente para lo cual debe:

- a) identificar las normativas vigentes y aplicables, atendiendo a las especificidades de la jurisdicción donde se encuentre;

- b) informar a todos los integrantes de la organización tanto de la importancia de satisfacer los requisitos del visitante como los legales y reglamentarios que sean de aplicación;
- c) establecer la política que contemple los aspectos de la calidad, la seguridad y el ambiente de los servicios;
- d) definir objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente de los servicios, coherentes con la política;
- e) realizar las revisiones periódicas del sistema de gestión.

4.1.2.2 Responsable del sistema de gestión

La dirección debe designar a una persona que asuma la responsabilidad y asegure el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

Esta persona debe ser responsable por:

- a) asegurar que el sistema de gestión esté implementado de acuerdo con lo requerido en la presente norma;
- b) obtener la información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- c) facilitar el acceso a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión;
- d) establecer reuniones periódicas con el personal que desempeña diferentes funciones para el tratamiento de temas operativos, que afectan al sistema de gestión y la calidad de los servicios, incluyendo la resolución de discrepancias en los puntos de contacto entre los distintos turnos y puestos de trabajo. Las conclusiones de cada reunión deben registrarse.

NOTA. La dirección puede ejercer la función del responsable del sistema de gestión.

4.1.3 Control de la documentación

La dirección debe:

- a) disponer de un método de control de la documentación que asegure la disponibilidad de documentos aprobados y actualizados;
- b) asegurar que los documentos del sistema son aprobados antes de ponerlos en vigencia;
- c) identificar fehacientemente los documentos que han perdido vigencia o han sido superados, indicando su estado para evitar confusiones con la versión vigente;
- d) determinar la disposición de los documentos obsoletos referentes al sistema de gestión durante el periodo que se determine.

4.1.4 Control de los registros

La dirección debe:

- a) establecer y mantener los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz del sistema de gestión;
- b) determinar un método para el control de los registros que determine su identificación, protección y conservación para evitar su pérdida o deterioro;
- c) definir las responsabilidades de emisión, custodia y tiempos de retención.

Los registros deben ser fácilmente legibles y accesibles para su consulta.

4.2 Planificación del sistema de gestión

4.2.1 Política de la calidad, la seguridad y el ambiente

La dirección debe definir la política de la calidad, la seguridad y el ambiente, y establecer los objetivos coherentes con la misma.

La política y los objetivos deben estar documentados, difundidos y ser comprendidos por todos los integrantes de la organización, incluidos los externos o temporales.

4.2.2 Objetivos

La dirección debe fijar los objetivos de manera clara respecto a lo que pretende; éstos deben:

- a) ser medibles;
- b) ser coherentes con la política de la organización, respondiendo a sus necesidades;
- c) ser comunicados y comprendidos por toda la organización.

Los resultados del cumplimiento de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente, deben registrarse.

4.2.3 Planes

La dirección debe identificar y planificar las acciones y recursos que permitan alcanzar los objetivos establecidos. Las acciones y sus resultados deben documentarse relacionando objetivos y tiempos de ejecución.

4.2.4 Revisión del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

El sistema de gestión debe ser revisado por la dirección periódicamente, para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia.

La dirección debe analizar durante la revisión, el funcionamiento del sistema a través de los desvíos detectados y las oportunidades de mejora identificadas, teniendo como fuentes de información:

- a) resultados de las auditorías internas y externas;
- b) resultados de la medición de la satisfacción del visitante;
- c) reclamos y sugerencias realizadas por los visitantes;
- d) grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente;
- e) funcionamiento de los procesos de la prestación del servicio;
- f) situación de las acciones correctivas y preventivas;

- g) anteriores revisiones del sistema por la dirección;
- h) cambios internos o externos que pudieran afectar al sistema de gestión.

El resultado de la revisión por parte de la dirección debe registrarse.

4.3 Identificación de otros procesos

La dirección debe identificar, diseñar, implementar, medir y mantener los procesos que no se encuentran incluidos en esta norma y que decidan incorporar en el sistema de gestión a efectos de conocer su desempeño.

5 RECURSOS HUMANOS

5.1 Perfiles y responsabilidades

La dirección debe:

- a) definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al visitante, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos;
- b) definir reglas de cortesía y trato con el visitante para el conjunto del personal y para cada puesto específico de trabajo.

5.2 Recursos

La dirección debe asegurar el soporte físico y técnico necesario para facilitar el correcto desempeño del personal en las funciones asignadas.

5.3 Selección e incorporación de personal

La dirección debe:

- a) definir un proceso de selección para el personal de nueva incorporación que asegure la adecuación a los perfiles requeridos para el puesto de trabajo, cuando sea aplicable;
- b) brindar información introductoria al nuevo personal, permanente o eventual, donde se transmita la política, objetivos de gestión y

la operativa de la organización. Esta acción debe registrarse.

5.4 Formación

La dirección debe proporcionar la capacitación necesaria y continua para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios correspondientes a las funciones específicas del mismo. Se deben asegurar acciones formativas que cubran como mínimo las temáticas siguientes:

- a) aplicación de la presente norma;
- b) concientización e información con respecto al patrimonio;
- c) buenas prácticas de atención al público;
- d) resolución de situaciones de emergencia.

La dirección debe proporcionar la capacitación específica a los guías en cuanto a los procedimientos y contenidos definidos para las visitas.

5.5 Comunicación interna

La dirección debe:

- a) definir y asegurar un sistema de comunicación interno que dé a conocer los requisitos relativos a las producciones patrimoniales y servicios que tengan incidencia en la calidad de la prestación;
- b) comunicar a todos los integrantes de la organización el resultado del servicio y el grado de satisfacción del visitante;
- c) asegurar los medios para que el personal comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio y de la organización en general.

6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

6.1 Diseño de los servicios

La dirección debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de sus servicios y para ello se siguen las etapas siguientes:

6.1.1 Relevamiento de los datos de entrada del diseño

La dirección debe determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos de los servicios y mantenerse documentado. Estos elementos de entrada deben considerar:

- a) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- b) las necesidades del público y de la propia organización;
- c) las características del patrimonio a ser visitado;
- d) la capacidad de carga de los espacios de exhibición, definida por la dirección;
- e) las características de los servicios involucrados;
- f) la cantidad de personal disponible para la actividad;
- g) la época del año y condiciones meteorológicas del lugar, cuando sea aplicable;
- h) las condiciones de seguridad necesarias;
- i) la información de seguros y condiciones de éstos;
- j) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.

Cuando la dirección defina que la actividad incluye visita guiada, se debe considerar como dato de entrada el relevamiento de la misma y los recursos humanos y tecnológicos disponibles.

6.1.2 Resultado del diseño

La dirección debe asegurar que los resultados del diseño permiten la verificación respecto a los elementos de entrada. Los resultados del diseño y desarrollo deben incluir:

- a) descripción y objetivos de la actividad en general;
- b) público objetivo y nivel técnico definido;

- c) descripción de la distribución del patrimonio exhibido;
- d) actividades complementarias a realizar y su duración;
- e) servicios incluidos;
- f) procedimientos a seguir ante posibles contingencias;
- g) determinación de las técnicas de bajo impacto ambiental;
- h) medios de transporte a emplear en la prestación, cuando sea aplicable;
- i) cantidad de personal participante, función y responsabilidades;
- j) limitaciones y/o restricciones de la actividad para los visitantes;
- k) criterios para la alteración y/o suspensión de la actividad;
- l) horarios de inicio y finalización de la actividad;
- m) detalle de la documentación contractual, cuando sea aplicable;
- n) información al visitante previo a la prestación del servicio;
- o) facilidades para personas con capacidades diferentes.

Cuando la dirección defina que la actividad incluye visita guiada, los resultados del diseño deben incluir además:

- a) frecuencias, días y horarios;
- b) estructura del contenido o guión;
- c) zonificación y recorrido de la visita, asegurando su comunicación al visitante;
- d) duración aproximada;
- e) criterios para la determinación de la cantidad de participantes por visita;
- f) idiomas en los que está disponible la visita.

Deben mantenerse documentados los resultados del diseño y los cambios posteriores.

6.1.3 Validación del diseño de los servicios

La dirección debe realizar la validación del diseño de los servicios, de acuerdo con los datos de entrada. La validación debe completarse antes de la prestación del servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier modificación que se realice.

6.2 Capacidad de carga

La dirección debe:

- a) establecer y comunicar la capacidad de carga de visitantes permitida por sala de exhibición, asegurando la satisfacción de los mismos y la preservación del patrimonio;
- b) establecer y comunicar la capacidad de carga para visitas guiadas, que asegure la transmisión clara del contenido propuesto a todos los integrantes del grupo y sea adecuada a las características del patrimonio exhibido;
- c) informar la capacidad de carga permitida de espacios para reuniones, en caso de contar con los mismos.

NOTA. Se recomienda que la capacidad de carga para las visitas guiadas sea de 25 visitantes por cada guía.

6.3 Información al visitante

La dirección debe definir un procedimiento que asegure la veracidad, vigencia y difusión de toda la información dirigida al visitante y a las diferentes cadenas de uso del servicio del museo.

La dirección debe proveer información al visitante en forma clara y visible, sobre:

- a) políticas, condiciones y disposiciones institucionales para el uso de los servicios e instalaciones, en el idioma español y en un idioma extranjero, según características y necesidades del establecimiento;
- b) el o los idiomas en los que el personal está capacitado para ofrecer el servicio;

- c) descripción y objetivos de la actividad;
- d) días y horarios de las actividades vigentes;
- e) limitaciones y/o restricciones que pudieran sufrir las personas en las actividades o instalaciones, dado el grado de dificultad física con que pudieran verse afectadas.

NOTA 1. Son ejemplos de donde podría encontrarse esta información: cartelera, página web, folletera, catálogos, audioguías, entre otros.

NOTA 2. Se recomienda que el contenido de la exhibición se encuentre en idioma español y en un idioma extranjero, según características y necesidades del establecimiento.

6.4 Gestión de las visitas

La dirección debe establecer los procedimientos e instructivos necesarios que aseguren tareas uniformes y adecuadas a los requerimientos del visitante y a la presente norma.

6.4.1 Reservas

La dirección debe:

- a) disponer de un método para gestionar las reservas, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización al público. Éste método debe asegurar la información acerca de la situación del flujo de visitantes con reserva previa;
- b) documentar las reservas, indicando identificación y características del grupo, cantidad de personas, datos del contacto, tarifa aplicable, pedidos especiales, y cuando la organización lo requiera identificar a quien toma la reserva en nombre del establecimiento;
- c) definir plazos de respuesta para la confirmación de reservas;
- d) comunicar al solicitante de la reserva, cualquier cambio que se produzca en la misma, posterior a su confirmación.

6.4.2 Ingreso de visitantes

La dirección debe disponer de un método para gestionar el ingreso de los visitantes, en base a

políticas previamente definidas y comunicadas por la organización al público, que asegure:

- a) la orientación precisa del visitante para el acceso y uso de las instalaciones;
- b) la información al visitante, de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento como obras, limitaciones de horarios o servicios;
- c) la disposición de espacios para la guarda de las pertenencias de los visitantes.

Cuando la dirección defina que la actividad incluye una visita guiada, debe asegurar:

- a) el cumplimiento del horario de las visitas guiadas programadas;
- b) la información de los tiempos de espera previstos para dar inicio a la visita.

NOTA 1. Se recomienda tener en cuenta pautas de accesibilidad para personas con capacidades diferentes.

NOTA 2. Se recomienda establecer actividades para los visitantes durante los tiempos de espera.

6.4.3 Atención durante la visita

La dirección debe asegurar que se cuenta con personal que esté a disposición del visitante para atender y resolver sus quejas y solicitudes, o derivarlo hacia quien corresponda.

NOTA. Se recomienda contar con personal capacitado en la interpretación del patrimonio y en la comunicación del mismo al visitante.

6.5 Procesos de apoyo

6.5.1 Mantenimiento

La dirección debe disponer de un método para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure:

- a) una comunicación eficaz del personal para informar cualquier desvío detectado, que permita la toma de acciones correctivas;
- b) el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan, dando curso a la solicitud de reparación;

- c) la revisión periódica de todos los equipos e instalaciones para su correcto funcionamiento.

NOTA. Se recomienda la planificación de acciones preventivas.

6.5.2 Limpieza

Cuando la dirección dispone de un servicio propio de limpieza debe establecer un método para gestionar la limpieza de las instalaciones y el equipamiento, que asegure:

- a) la definición, implementación y control de un plan de limpieza acorde a los requisitos específicos del museo;
- b) la definición, implementación y control de planes de desinfección y de control de plagas;
- c) la planificación de la asignación de tareas y responsabilidades del equipo de trabajo, con la información de horarios de apertura y cierre al público, previendo el personal para la eficaz prestación del servicio;
- d) la identificación de los productos de limpieza;
- e) el uso de productos de limpieza que sean compatibles con las actividades desarrolladas e inoctrinos con el ambiente.

NOTA 1. Cuando el servicio de limpieza se encuentre tercerizado se recomienda la inclusión de los requisitos en los contratos con dichos proveedores.

NOTA 2. Se recomienda identificar áreas de exhibición, áreas públicas, privadas y de servicios a fin de establecer las modalidades y técnicas de limpieza apropiadas a cada una de ellas.

6.5.2.1 Recursos y materiales de trabajo

La dirección debe:

- a) establecer espacios independientes e identificados, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos, equipos de limpieza y desinfección;
- b) definir y documentar los productos de limpieza, materiales y equipos según su función cumpliendo con la legislación vigente;

- c) poner a disposición del personal de limpieza los elementos necesarios para su tarea y la capacitación que permita su correcto desempeño.

6.5.3 Compras

La dirección debe disponer de un método para compras, que asegure:

- a) la identificación de los proveedores de insumos críticos para la prestación;
- b) la identificación y control de inventario para los diferentes tipos de productos e insumos;
- c) la recepción de materiales y productos e ingreso de proveedores por áreas independientes, horarios de ingreso diferenciados u otros medios para no causar molestias a los visitantes.

Los servicios complementarios que se encuentran tercerizados son considerados para esta norma proveedores y deben ser periódicamente evaluados en su desempeño.

NOTA. Son ejemplos tienda de recuerdos, confiterías.

7 GESTIÓN DEL AMBIENTE

Requisitos generales

La dirección debe:

- a) definir, implementar y documentar un programa de buenas prácticas ambientales coherente con los criterios para la preservación del patrimonio;
- b) asignar a una persona como responsable de la gestión ambiental del museo para su seguimiento y control, que además comunique las políticas y objetivos al personal y a los visitantes;
- c) prever las acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental, en los aspectos siguientes:
 - 1) energía;

- 2) agua;
 - 3) gestión de residuos;
 - 4) sensibilización y capacitación dirigida al personal.
- d) revisar periódicamente el nivel de cumplimiento de dichas acciones, estableciendo medidas correctivas para aquellas que no alcanzan los niveles satisfactorios planteados en los objetivos y registrar sus resultados;
- e) promover la participación del personal en las propuestas dirigidas a la disminución del impacto ambiental.

8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Requisitos generales

La dirección debe:

- a) conocer y aplicar las normas legales vigentes necesarias en materia de seguridad, higiene y contingencias;
- b) contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implementado, documentado y comunicado al personal y a los visitantes;
- c) contar con un procedimiento de resolución de situaciones de emergencia;
- d) capacitar y entrenar al personal en el plan de evacuación y emergencias;
- e) identificar y analizar las situaciones de riesgo y vulnerabilidad para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección aplicables a cada caso para la realización de un plan de contingencia;
- f) contar con un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencias;
- g) registrar los objetos olvidados por los visitantes, para su posterior devolución en caso de reclamo;

- h) comunicar a los visitantes la proximidad del cierre de las instalaciones y verificar la desocupación de las mismas;
- i) contar con un sistema de seguridad en el establecimiento.

NOTA 1. Son ejemplos de sistemas de seguridad, personal calificado, cámaras, alarmas o sensores, u otros.

NOTA 2. Se recomienda la contratación de seguro de responsabilidad civil, que comprenda todas las actividades del museo en relación a los visitantes.

9 MEJORA

9.1 Medición

9.1.1 Generalidades

La dirección debe:

- a) definir, medir y realizar el seguimiento de los indicadores de los procesos de la prestación del servicio;
- b) medir y realizar el seguimiento de las características del servicio para verificar que cumplen los requisitos del mismo;
- c) definir e implementar un sistema de medición documentado de la satisfacción del visitante;
- d) medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente definidos.

Los resultados de estas mediciones son registros y deben considerarse en la revisión por la dirección.

9.1.2 Auditorías internas

La dirección debe:

- a) realizar auditorías internas periódicas, para determinar si el sistema de gestión es conforme a los requisitos de la presente norma;
- b) definir un procedimiento documentado para la realización de las auditorías internas.

La dirección debe mantener los registros correspondientes.

9.1.3 Quejas y sugerencias

La dirección debe:

- a) implementar un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas o reclamos de los visitantes que establezca los medios y soportes que faciliten a los mismos su presentación;
- b) implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias.

9.2 Mejora continua

9.2.1 Generalidades

La dirección debe establecer un método para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta fuentes de información tales como:

- a) quejas, reclamos y sugerencias de los visitantes;
- b) informes de problemas de mantenimiento;
- c) no conformidades internas detectadas;

- d) indicadores que haya establecido la dirección;
- e) resultados de mediciones de la satisfacción de los visitantes;
- f) resultados de auditorías externas e internas.

9.2.2 Acciones correctivas

La dirección debe establecer acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con requisitos y analizar sus causas, documentando:

- a) el desvío o no conformidad;
- b) el responsable de establecer acciones correctivas;
- c) el responsable de implementar acciones correctivas;
- d) el resultado de la implementación de las mismas.

NOTA. Se recomienda establecer acciones preventivas ante no conformidades y desvíos potenciales relacionados con requisitos.

Anexo A

(Informativo)

Prácticas ambientales

A.1 Control del consumo de energía

- a) Verificar periódicamente los equipos e instalaciones a través de un mantenimiento preventivo para asegurarse de que su funcionamiento sea óptimo;
- b) Utilizar sensores y temporizadores que apaguen automáticamente las luces innecesarias en zonas de uso intermitente, como salas de uso público e interno;
- c) Utilizar fuentes de energía renovable.

A.2 Control del consumo de agua

- a) Revisar periódicamente el consumo de agua a efectos de localizar fugas para su reparación;
- b) Instalar equipos que permitan ahorrar el consumo de agua como por ejemplo inodoros de descarga parcial y grifos de caudal reducido. Algunas tecnologías se basan en el criterio de reciclado;
- c) Evitar prácticas paisajísticas que consuman excesivamente el recurso del agua, como por ejemplo evitar el riego de las superficies exteriores y los jardines durante las horas de mayor exposición del sol.

A.3 Gestión de residuos

- a) Revisar y clasificar los tipos de residuos que se producen, para así establecer métodos para su disposición, como por ejemplo papeleras para productos reciclables;
- b) Elaborar un programa de gestión de residuos sólidos basado en la estrategia de las tres R: Reducir – Reutilizar - Reciclar;
- c) Separar artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico, para su recuperación;
- d) Conservar residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta su retiro.

A.4 Utilización de productos químicos

- a) Utilizar productos de limpieza amigables con el ambiente y coherentes con la preservación del patrimonio;
- b) Verificar periódicamente el funcionamiento de aparatos de aire acondicionado, bombas térmicas, cámaras de frío y equipos de ventilación de cocinas a fin de detectar y eliminar fugas nocivas;
- c) Al comprar equipos nuevos, optar por aquellos que utilicen sustancias con potencial nulo de agotamiento del ozono;

- d) Para acondicionar el paisaje, seleccione plantas autóctonas que requieran menos agua, pesticidas, abonos y herbicidas;
- e) Utilizar abono orgánico u otros productos naturales equivalentes en lugar de fertilizantes.

A.5 Contribución con la biodiversidad

- a) Preservar las especies autóctonas en los terrenos donde se encuentra emplazado el establecimiento;
- b) Informar a los visitantes cómo apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.

Anexo B

(Informativo)

Bibliografía

En el estudio de esta norma se han tenido en cuenta los antecedentes siguientes:

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
IRAM-ISO 9001:2000 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

Otras publicaciones

- Carta Compromiso con el Ciudadano. Casa del Acuerdo de San Nicolás. Dirección Nacional de Patrimonio, Museos y Artes. 2001.
- Carta Compromiso con el Ciudadano. Museo Regional de Pintura José Antonio Terry. Dirección Nacional de Patrimonio, Museos y Artes. 2001.
- Carta Compromiso con el Ciudadano. Museo Histórico Nacional de la casa del Virrey Liniers. Dirección Nacional de Patrimonio, Museos y Artes. 2001.
- Código de Deontología del ICOM para Museos. ICOM. 2006.
- Código Ético para los Amigos y Voluntarios de Museos. Federación Mundial de Amigos de Museos. 2001.
- Cómo administrar un museo: Manual Práctico. UNESCO e ICOM. 2007
- Plan de calidad para museos andaluces. Junta de Andalucía. 2.000.

Anexo C

(Informativo)

Integrantes de los organismos de estudio

El estudio de esta norma ha estado a cargo de los organismos respectivos, integrados en la forma siguiente:

Grupo de trabajo Museos

Integrante	Representa a:
Arq. Patricia ALEMAN	PATRICIA ALEMAN ORGANIZADOR FUNDACIÓN DRA. MARTA SCHWARZ UADE – UNIVERSIDAD ARGENTINA DE LA EMPRESA
Sr. Walter BELBEY	
Prof. Mauro BELTRAMI	
Prof. Liliana BOCQUIN	ISFT N°182 - INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACIÓN TÉCNICA
Lic. Liliana BUSTOS	MUSEO CASA ROSADA – PRES. DE LA NACIÓN MUSEO DE ARTES PLÁSTICAS EDUARDO SIVORI
Sr. Miguel Ángel CAMIO	
Sr. Alejo CARUGATI	MUSEO LOS ROSTROS DE LA PAMPA
Sra. Laura CARUGATI	MUSEO LOS ROSTROS DE LA PAMPA
Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Romina CASTRO	MUSEO NACIONAL DE ARTE DECORATIVO
Sra. Erika CELAURO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Sra. Mabel Élica Emilia COLUCCI	ESCUELA TÉCNICA N° 1 – OTTO KRAUSE
Sra. Nancy ETCHEGARAY	MUSEO CASA ROSADA – PRES. DE LA NACIÓN
Arq. Graciela FASULO	FADAM – FED. ARG. DE AMIGOS DE MUSEOS
Sr. Carlos FERNÁNDEZ BALBOA	EXHIBIR – SERVICIOS PARA LA COMUNICACIÓN DEL PATRIMONIO
Dra. Nora GALLI	DIRECCIÓN DE PATRIMONIO Y MUSEOS DE LA NACIÓN
Sra. Iris Milagros GELSUMINO	MUSEO HISTÓRICO PROVINCIAL - JUJUY
Sra. Noelia GÓMEZ	INVITADA ESPECIAL
Prof. Sandra Elizabeth JEREZ	COORD. PATRIMONIO Y MUSEOS – SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA DE JUJUY
Sr. Osvaldo LOMBARDI	GCBA – GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Adriana MARE	MUSEO CASA ROSADA – PRES. DE LA NACIÓN
Sra. María del Carmen MAZA	ICOM ARGENTINA
Sr. Jorge Alfredo MENNUCCI	MUSEO CASA DEL TEATRO
Lic. Patricia MOLINA	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Prof. Javier PEDERNERA	UNIVERSIDAD DE LA PUNTA – SAN LUIS
Arq. Alfonso PIANINI	FADAM – FED. ARG. DE AMIGOS DE MUSEOS
Sra. María Elsa RICCI	DIRECCIÓN GENERAL DE MUSEOS DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
Lic. Adriana ROMERO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Integrante**Representa a:**

Sr.	Walter SCHWARZ	FUNDACIÓN DRA. MARTA SCHWARZ
Sra.	Silvia Teresa SOSA	DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL DE SALTA – SECRETARÍA DE CULTURA
Lic.	Valeria UGARTE	INTA – INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA
Lic.	Antonia del Valle URQUIZA	MUSEO NACIONAL DE ARTE DECORATIVO
Téc.	Gladys WOITES	INVITADA ESPECIAL
Sra.	Selva ZARAZAGA DE CARUGATI	MUSEO LOS ROSTROS DE LA PAMPA
Sra.	Andrea BARRIGA	IRAM FILIAL CHILE
Srta.	María Angélica DOLDAN	IRAM
Lic.	María Soledad PEREIRA	IRAM
Lic.	Mariela WAGNER	IRAM

Subcomité Gestión en Turismo y TC 228 Internacional**Integrante****Representa a:**

Lic.	Ricardo BOTANA	SECRETARIA DE TURISMO
Lic.	Erika CELAURO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Dr.	Juan Carlos CHERVATIN	CONSULT HOUSE
Sra.	María Angélica DOLDAN	INVITADA ESPECIAL
Lic.	Julieta ESPINDOLA	INDEXPORT MESSE FRANKFURT S.A.
Sr.	Marcelo GORDIN	ÉNFASIS EVENTOS + CONTENIDOS
Sra.	María Julia GUERRERI	ANA JUAN CONGRESOS
Dra.	Clelia LÓPEZ	SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr.	Alexey MORON HESSLING	ADOPTA - ASOC. DE OPERADORES Y PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO
Lic.	Graciela MUNDIELLI	INVITADA ESPECIAL
Sr.	Héctor PISSONI	ASOCIACIÓN DE PADRES DE TURISMO ESTUDIANTIL
Sr.	Federico Martín POLESEL	HOSTELLING INTERNACIONAL
Arq.	Irene RAIZBOIM	CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL
Sr.	Sergio VENTURA	ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES DE FIESTAS, REUNIONES EMPRESARIALES Y PROVEEDORES DE LA REPUBLICA ARGENTINA
Lic.	Emilio VITALE	INVITADO ESPECIAL
Lic.	Any VODOVOSOFF	ANY VODOVOSOFF PRODUCCIÓN DE EVENTOS
Lic.	Mariela WAGNER	INVITADA ESPECIAL
Lic.	Pablo WEIL	IT&C EVENT PLANNERS
Téc.	Gladys WOITES	INVITADA ESPECIAL
Ing.	Alejandro FARINA	IRAM
Ing.	Cristian VAZQUEZ	IRAM
Lic.	María Soledad PEREIRA	IRAM
Arq.	Daniel BELTRAMI	IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)

Integrante

Dr. José M. CARACUEL
Lic. Alberto CERINI
Ing. Ramiro FERNÁNDEZ
Dr. Federico GUITAR
Ing. Jorge KOSTIC
Ing. Jorge MANGOSIO

Integrante

Tco. Hugo D. MARCH
Ing. Samuel MARDYKS
Ing. Tulio PALACIOS
Tco. Ángel TESTORELLI
Ing. Raúl DELLA PORTA

ICS 03.080.01; 03.120.10; 03.180; 03.200; 13.020.10; 13.100

* CNA 00.00