

# Las certificaciones de calidad en el contexto de la mejora del patrimonio cultural

Matilde González Méndez

- ✓ Presentación general: calidad y evaluación
- ✓ AEVAL: Su labor a favor de la calidad y evaluación
- ✓ Evaluación de calidad de los Museos Estatales de AEVAL
- ✓ Objeto de la evaluación en los museos. Algunos sistemas y ejemplos
- ✓ La certificación HERITY: La evaluación HGES

<b>EVOLUCIÓN CONCEPTO</b>	<b>Objetivos</b> del sistema de calidad	<b>Orientación</b> del sistema de calidad	<b>Implicados</b> en su consecución	<b>Métodos</b> para asegurarla
<b>Desde los años 20</b> Inspección	Detectar defectos	Al producto	Dpto. de inspección	Medición y verificación de cada producto
<b>Desde los 40</b> Control producto	Control del resultado final: producto o servicio	Reducción inspecciones	Departamento calidad	Muestreo de un % del producto
<b>Desde los 60</b> Control del proceso	Aseguramiento de la calidad y prevención de defectos	Organización y coordinación	Dpto. calidad, producción, I+D	Sistemas técnicas y programas
<b>Desde los 80</b> Gestión de la calidad total (Total Quality Management) ISO 9001	Impacto estratégico	Satisfacción plena del cliente	Todos los niveles de la organización	Planificación estratégica; mejora continua, autoevaluación, círculos de calidad...



En el mundo empresarial ya hace que está asumido que es más cara la falta de calidad que invertir en medios para mejorarla  
El patrimonio cultural depende mayoritariamente del sector público

**ISO:** organismo internacional: institutos para la normalización y estandarización industrial y de servicios, de unos 160 países

**Normas:** Documentos técnicos de cara a que las partes interesadas en un producto o servicio sepan qué requerimientos deben cumplir

### 1986 AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación, organización privada, independiente, sin ánimo de lucro, constituida en 1986, a partir de IRANOR, dependiente del CSIC y creada en 1945

### 2017 UNE

Entidad privada, multisectorial sin ánimo de lucro. Objetivo: contribuir al desarrollo de los sectores de actividad, a través de las normas técnicas, orientando esfuerzos de todas las partes interesadas ([www.une.org](http://www.une.org))

### 2017 AENOR

Sociedad mercantil dedicada a la evaluación de la conformidad, formación y publicaciones

## PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

- Normativa
- Colegios y asociaciones profesionales
- Investigación y desarrollo de nuevos procedimientos

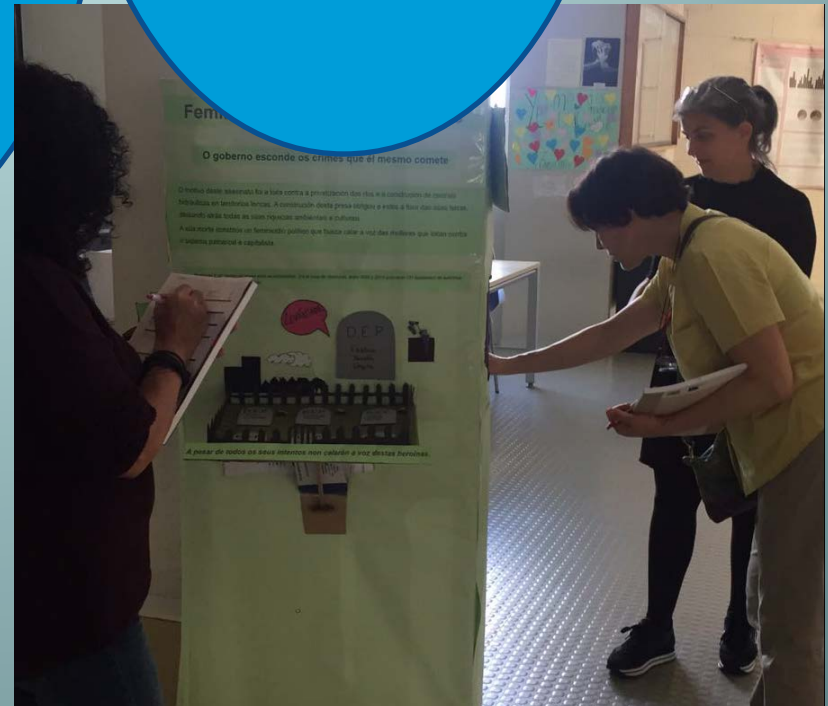
## HERRAMIENTAS

- Hojas de verificación, de toma de datos...
- Representaciones gráficas (diagramas de Pareto, Ishikawa, histogramas)

## EVALUACIONES

- De procesos de trabajo
- De la organización que lo realiza
- De resultados...

DISPOSITIVOS PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD



*Lo que no se define no se puede medir, lo que no se mide no se puede mejorar, y lo que no se mejora se degrada siempre*  
William Thomson

**LO QUE NO SE MIDE,** NO SE CONOCE

LO QUE NO SE CONOCE, **NO SE MEJORA**



Nueva Gestión Pública o Nuevo Servicio Público:  
Introducción principios de racionalización, simplificación y mejora de procedimientos de trabajo en la Administración Pública







[La Agencia](#)

[Productos y  
Servicios](#)

[Cooperación y  
Redes](#)

[Documentos y  
Publicaciones](#)

Buscar



Estás en [Inicio](#) » [La Agencia](#) » [Presentación](#)

## La Agencia

### ● [Presentación](#)

- > [Misión y visión](#)
- > [Objetivos y competencias](#)
- > [Principios Rectores](#)

# Presentación

La Agencia es un organismo público de los regulados en la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos. Es la primera de las establecidas por dicha Ley, de acuerdo con un nuevo modelo de gestión pública en línea con los principios de gobernanza de la Unión Europea: responsabilidad, eficiencia, participación, apertura y coherencia.

## Misión y visión

### Misión

La promoción y realización de evaluaciones y análisis de impacto de las políticas y programas públicos, así como el impulso de la gestión de la calidad de los servicios, favoreciendo el uso racional de los recursos y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

### Visión

Convertirse en una institución de referencia nacional e internacional en las actividades relacionadas con la evaluación de las políticas y la calidad de los servicios públicos.

**Cómo escuchar, cómo aprender y cómo responder:  
las encuestas ciudadanas como una herramienta  
para la reinención del gobierno.**

Autores: Gregg G. Van Ryzin  
Eloísa del Pino

9/2009

Guía de Interpretación del Modelo EFQM de  
Excelencia 2013 para las Administraciones  
Públicas

GUÍAS

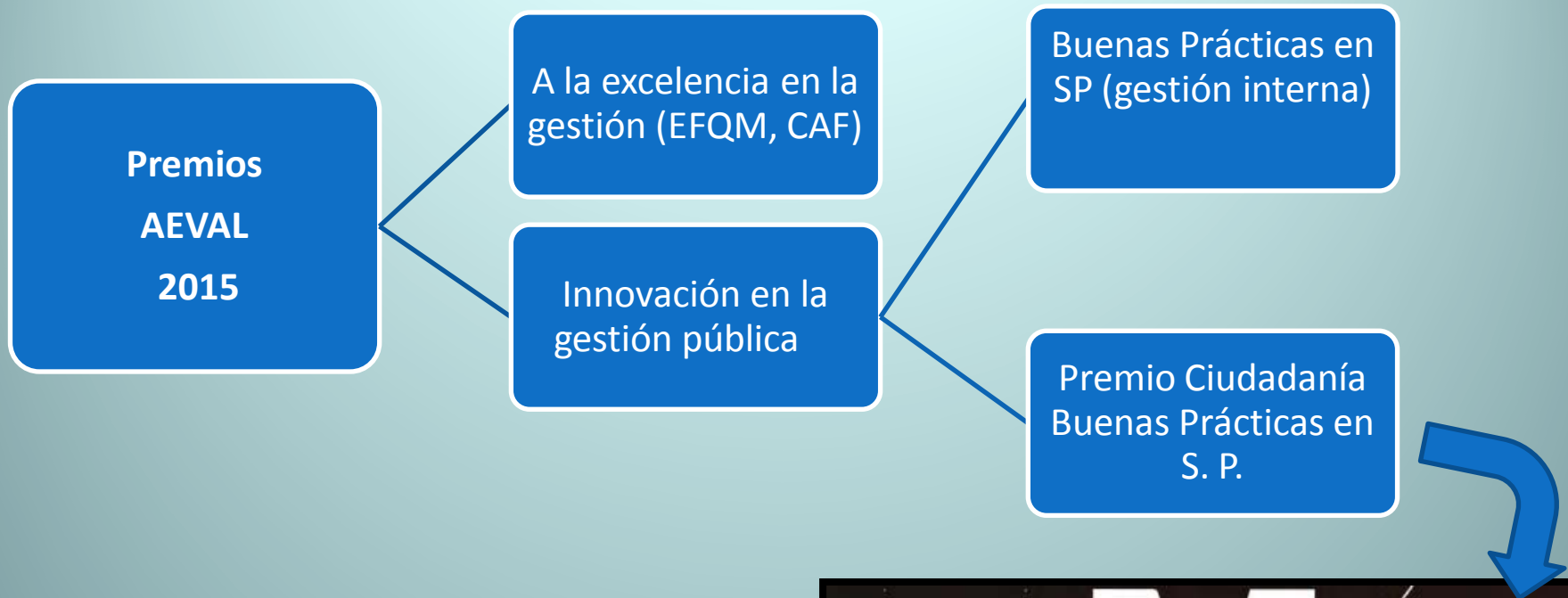
Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación



EIPA

EUPAN  
european public administration network

Promoción de la cultura de la evaluación de la acción pública: evalúa, edita guías, ofrece formación, docencia, concede premios...



el informes de revisión de gobernanza pública de la OCDE recomendaba fortalecer su papel (OCDE 2014 : 38 y 39) y OCDE (2016: 15)

www.aeval.es/es/index.html

Bienvenido Benvinguts Benvido

 GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

 agencia de evaluación y calidad

Inicio

La Agencia    Productos y Servicios    Cooperación y Redes    Documentos y Publicaciones

Buscar

Estás en Inicio

## Página web no operativa



La página web de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) ha dejado de estar plenamente operativa como consecuencia de la disolución de esta Agencia por el Real Decreto 769/2017, de 28 de julio (publicado en el BOE del 29 de julio), pasando sus funciones a ser asumidas por la Secretaría de Estado de Función Pública, a través del Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas y de la Dirección General de Gobernanza Pública.  
Disculpe las molestias.

De forma provisional se mantienen los contenidos de la web de AEVAL hasta que sean trasladados a la web del Ministerio de Hacienda y Función Pública. En consecuencia, Usted puede:

> Ir a la página de inicio del Portal Web del Ministerio de Hacienda y Función Pública.





Buscar...

INICIO

LA CONSEJERÍA

OFICINA VIRTUAL

NUESTRAS WEBS

Está en: Error

## Hacienda

- Presupuestos
- Tributos
- Tesorería y Endeudamiento
- Contratación Pública
- Juego
- Control Interno y Contabilidad

### Error: Página no encontrada

La página requerida no existe o ha cambiado de dirección.

Por favor, acceda a la página principal de la web: <http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica>, e intente encontrar la página deseada navegando por los contenidos o utilizando el buscador interno.

**Si se trata de contenido de índole tributaria o de la Oficina Virtual, es probable que ahora la encuentre en el sitio web de la Agencia Tributaria de Andalucía.**

Si tras hacer lo anteriormente indicado sigue sin encontrar la página, remita un correo informando del problema a:

✉ [cgpaw.chap@juntadeandalucia.es](mailto:cgpaw.chap@juntadeandalucia.es)

Inactivo desde 2009

<https://transparencia.carm.es/-/observatorio-de-la-calidad-de-los-servicios>

Contacto Búsqueda



PORTAL DE TRANSPARENCIA  
Y GOBIERNO ABIERTO  
REGIÓN DE MURCIA

LA ADMINISTRACIÓN + EL GOBIERNO + SERVICIOS + SECTORIAL + NORMATIVA + DATOS

Portal de la Transparencia / Inicio / La Administración / Órganos colegiados y de participación social / Observatorio de la calidad de los servicios



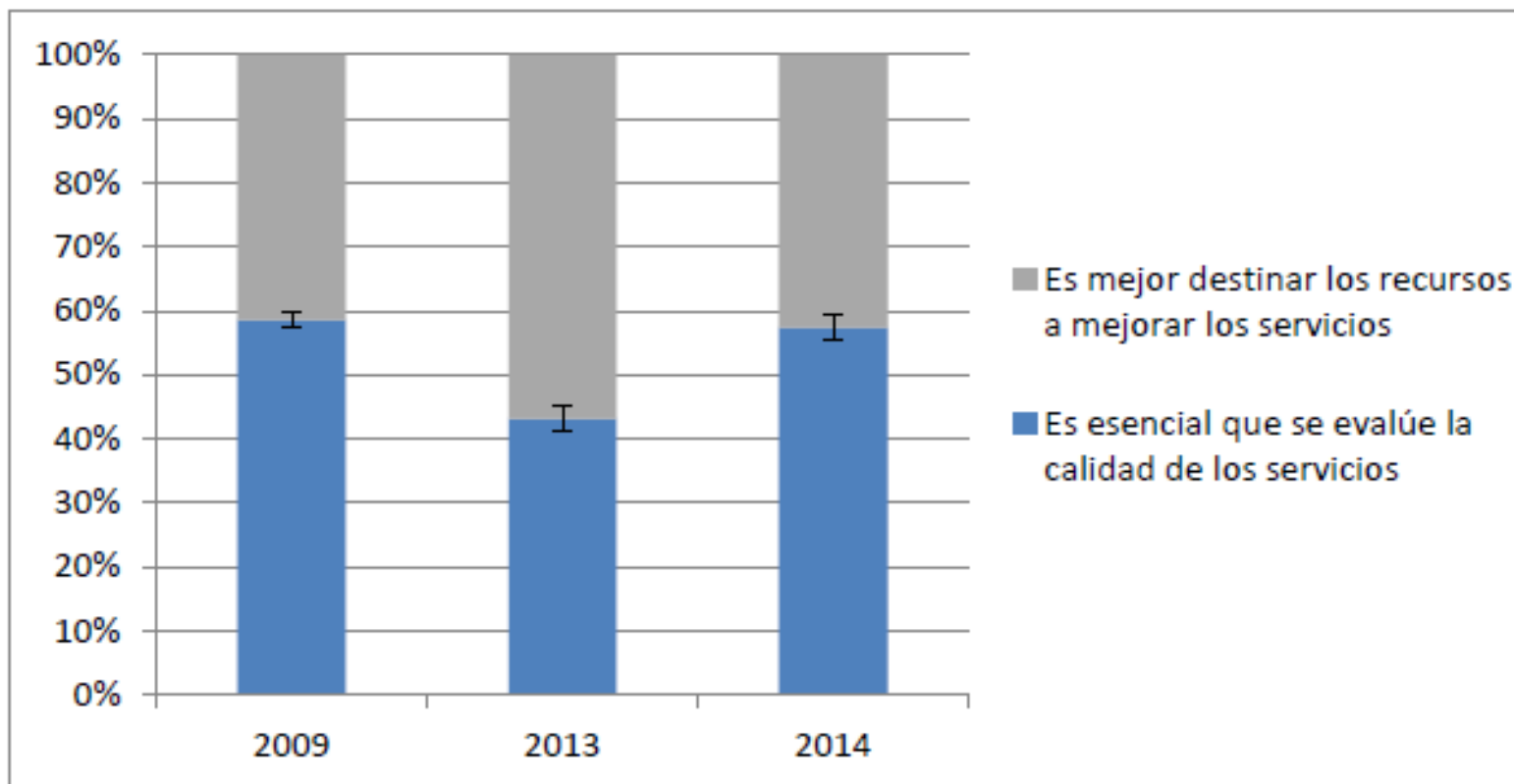
## Ficha de órgano colegiado

### Observatorio de la calidad de los servicios

SIN ACTIVIDAD: Este órgano no tiene actividad reciente.

El Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, cerrado por decreto 200

**Gráfico 3. Valoración de la necesidad de evaluar la calidad de los servicios públicos (2009, 2013 y 2014)**



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.813 de 2009, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en la calidad de los servicios públicos, ¿con cuál de las siguientes frases está Ud. más de acuerdo?* Porcentajes válidos.



La Agencia

Productos y  
ServiciosCooperación y  
RedesDocumentos y  
PublicacionesBuscar 

Estás en Inicio » Documentos y Publicaciones » Publicaciones » Informes » Informes de Evaluación de las Políticas Públicas » Evaluaciones de Políticas y Programas Públicos - Plan de Trabajo de 2007

## Documentos y Publicaciones

## Publicaciones

- > Informes
- > Guías
- > Papeles
- > Otras publicaciones

---

 Archivo de noticias
 

---



---

 Newsletter de AEVAL
 

---

## Evaluación E08/2007 de la calidad del servicio de los museos de titularidad estatal



El presente informe ofrece los resultados del estudio llevado a cabo en catorce museos adscritos al Ministerio de Cultura del Gobierno de España. De acuerdo con el mandato del Consejo de Ministros, el estudio se centra en una evaluación de la calidad del servicio prestado por dichos museos, lo que circunscribe su objeto al ámbito de la percepción de los usuarios y de la gestión organizacional. Por otra parte, el trabajo de campo se ha realizado en el periodo mayo-octubre de 2007 a modo de corte transversal y no longitudinal, por lo que los resultados presentan una "imagen fija" de los museos en ese momento.

Primera evaluación integral de un servicio público desde la doble perspectiva del público y de la organización del museo

Análisis  
carta  
servicios

Encuestas  
visitantes

Cliente  
misterioso

Diagnóstico de  
la organización  
(EVAM)

Análisis  
documental y  
de cartas de  
servicios

Evaluación de la calidad  
del servicio de los museos  
de titularidad estatal



## Algunas conclusiones y recomendaciones

- ✓ Satisfacción público 7,9 sobre 10
- ✓ Falta de implicación de los usuarios en el diseño y mejora de los programas ofertados
- ✓ Escaso grado de implementación de los programa para la mejora de la calidad de la A.G.E.
- ✓ Ausencia de la autoevaluación de la organización
- ✓ **Conveniencia de**
  - ✓ Revisar los modelos de gestión y elaborar un plan para la mejora de la calidad...
  - ✓ Valorar la dotación de mayor autonomía de gestión...
  - ✓ Evaluar la implementación del plan estratégico 2004-2008 de museos estatales...

Guía para la evaluación  
de la calidad de los  
Servicios Públicos

2009

● GUIAS



cf  
Agencia  
de Evaluación  
y Calidad

En el convencimiento de que:

- ✓ la prestación de servicios en el ámbito público debe realizarse con garantías de calidad,
- ✓ La rendición de cuentas a los ciudadanos es tarea de cualquier sociedad democrática
- ✓ La evaluación es herramienta esencial para conocer efectos y resultados de las intervenciones públicas
- ✓ una metodología general, aplicable cualquier servicio independiente de la administración responsable de su provisión
- ✓ Anexo: cuestionario de la encuesta de satisfacción museos estatales y protocolo de la “observación directa” ([www.aeval.es](http://www.aeval.es))

[www.aeval.es](http://www.aeval.es)

Aquí pueden descargarse  
aún valiosos documentos

# Las primeras evaluaciones en los museos proceden del mundo anglosajón

**Using Critical Appraisal to Inform Program Improvement** Theresa Esterlund, Amanda Krantz, and Catherine Sigmond Abstract (2016)

Ajuntament de Barcelona  
Institut de Cultura

**Enquesta 2014 als visitants dels museus de Barcelona**

Secretaria Tècnica ICUB  
Maig de 2015

**Els museus d'història des de la perspectiva dels alumnes**

CECÍLIA LLOBET I JOAN PAGÈS  
Professora i professor del Departament de Didàctica de les Ciències Socials,

**Conociendo a todos los públicos**

Un análisis de la visita al museo en familia

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

**Intereses y actitudes hacia la Investigación del Público en Museos Estatales**

**Resultados del Panel de expertos**

**Conociendo a nuestros visitantes**

Estudio de público en museos del Ministerio de Cultura

LABORATORIO PERMANENTE DE PÚBLICO DE MUSEOS

**Encuesta nacional de usuarios de los museos estatales y de interés público de Dinamarca**

2009

Resumen en español

*Museum Management and Curatorship*  
Vol. 26, No. 4, October 2011, 339–353

Routledge  
Taylor & Francis Group

**Taking the lead: a qualitative study of expert docent characteristics**

Robin S. Grenier\*



ELOISA DEL PINO,  
JOSÉ M. DÍAZ PULIDO Y PAU PALOP  
*Observatorio de Calidad de los Servicios,  
Departamento de Calidad, Agencia Estatal  
de Evaluación de las Políticas Públicas y  
Calidad de los Servicios (AEVAL).*



# ESPAÑA

## Nuestras Administraciones

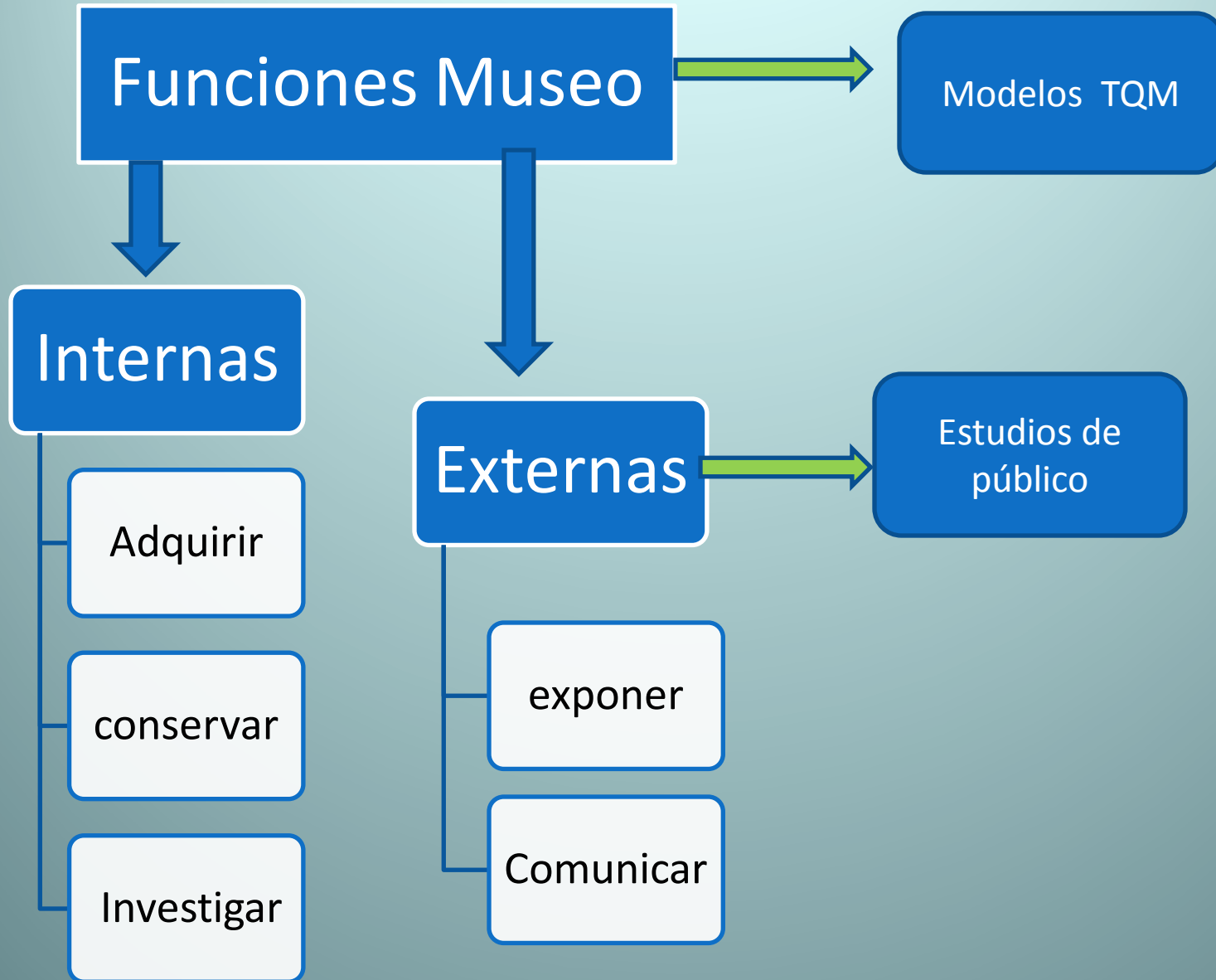
¿Mayor satisfacción  
ciudadana equivale  
a mejor gestión?

El debate sobre la  
validez de los  
resultados de las  
encuestas de calidad  
percibida de los  
servicios públicos



### LA GENERALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En los últimos años ha crecido el interés por analizar las actitudes de los ciudadanos hacia los servicios públicos<sup>1</sup>. En el plano internacional, por ejemplo, algunos Eurobarómetros de la Comisión Europea, el Latinobarómetro, el Proyecto Latinoamericano de Opinión Pública,





**Futura Norma UNE 302002.** Bajo coordinación del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y el liderazgo de la Subdirección General de Museos Estatales

establecerá los **requisitos que los museos e instituciones afines reconocidos deben cumplir en la prestación de sus servicios de visita y actividades** complementarias. No contempla los servicios de alimentos y bebidas ni la realización de eventos.

Se estructura en **tres grandes apartados**:

1-Dedicado a las **obligaciones de la dirección** del museo en relación al sistema de gestión de la calidad (el establecimiento de objetivos, gestión de recursos humanos o compromiso con la mejora continua)

2-Destinado a la **prestación del servicio** e incluye requisitos y recomendaciones sobre accesibilidad, información y comunicación, atención al visitante, reserva y venta de entradas, visita o fidelización del visitante.

3-La tercera sección se refiere a la **gestión de las instalaciones** y equipamientos, donde se incluyen elementos horizontales como la señalética o la seguridad, junto con aspectos relativos al espacio expositivo, aseos, zona comercial y aparcamiento

## Otras normas UNE en relación con el patrimonio:

**UNE-EN 15999-1:2016.** Conservación del patrimonio cultural. Pautas para el diseño de vitrinas de exposición y conservación de bienes. Parte 1: Requisitos generales

**UNE 41531 IN:** Accesibilidad al Patrimonio Cultural. 27/07/2018

**UNE EN-16782.** Conservación del patrimonio cultural . Limpieza de materiales inorgánicos porosos. Técnicas de limpieza láser para patrimonio cultural

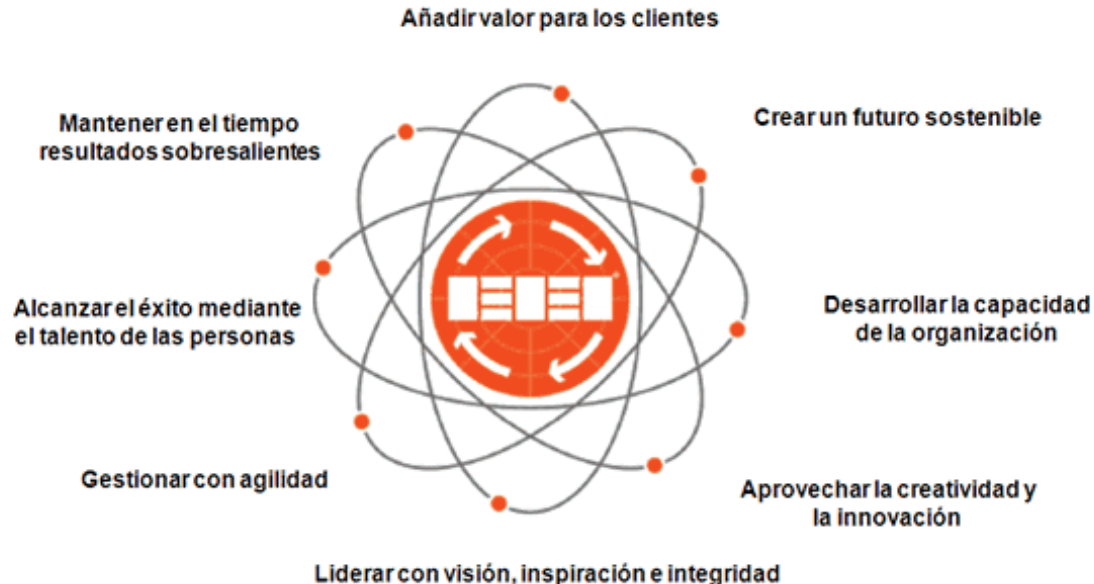
**UNE-EN-16783.** Conservación patrimonio cultural Pautas para la gestión de la madera sumergida en sitios arqueológicos terrestres

# Modelo EFQM de Calidad y Excelencia

Cuando hablamos de EFQM solemos referirnos al modelo de calidad definido por la fundación que lleva dicho nombre. Precisamente es la **Fundación Europea para la Gestión de la Calidad**, EFQM en inglés, una fundación sin ánimo de lucro y con sede en Bruselas que cuenta con más de 500 socios repartidos en más de 55 países.

Esta fundación define el modelo EFQM de **Calidad y Excelencia** como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales tanto privados como públicos.

En el siguiente gráfico se recogen los conceptos fundamentales de Excelencia utilizados como referencia por el modelo EFQM.



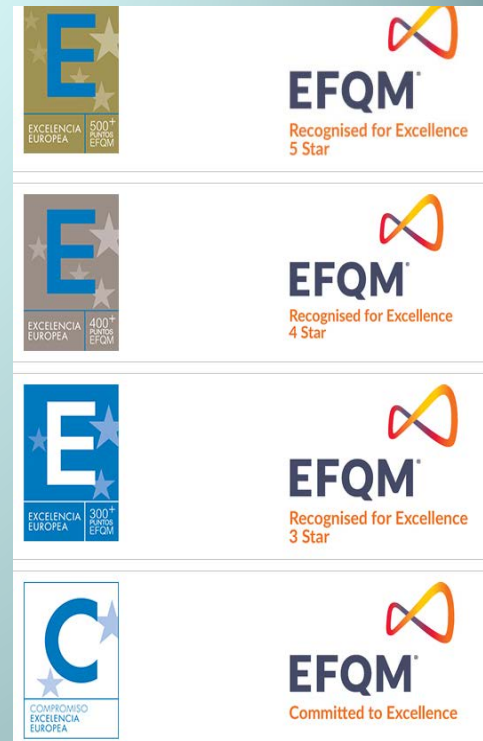
## Modelo europeo EFQM, Modelo de excelencia

**European Foundation for Quality Management**, organización creada en 1988 por un grupo de empresas, respaldada por la Comisión Europea para impulsar la excelencia de las organizaciones .

El objeto de EFQM es que las organizaciones se conozcan a sí mismas, identifiquen sus objetivos y los mejoren.

El modelo no dice cómo hacer las cosas, se basa en la autoevaluación conforme a las pautas del modelo. Así la organización identifica su posición frente al modelo de excelencia y verifica cuánto le falta para llegar a ella.

El modelo no dice cómo hacer las cosas, se basa en la autoevaluación conforme a las pautas del modelo. Así la organización identifica su posición frente al modelo de excelencia y verifica cuánto le falta para llegar a ella.



### Certificados

- Federación de asociaciones de personas Xordas,
- Aldeas infantiles,
- Colectivos de acción solidaria CAS
- Fundación del Real Madrid
- Fundación Mujeres (Gijón)

## Certificaciones del Guggenheim Bilbao

### Medio Ambiente

2004 obtención de la **certificación correspondiente a la implantación de un sistema de gestión medioambiental conforme a la ISO 14.001.**

### Accesibilidad

2003, la entidad certificadora **AENOR** la certificación **UNE 170.001-2** que acredita la implantación de un sistema de gestión de la accesibilidad global, siendo la primera organización del Estado en obtener esta acreditación.

### Empresa familiarmente responsable

En julio de 2009 **certificación en conciliación**, de acuerdo a la norma efr 1000-2, por parte de la **Fundación Másfamilia**, primera institución cultural vasca y la segunda del Estado en conseguir esta certificación.

### Q de Plata

En 2004 el Museo, evaluación externa por parte de **Euskalit**, obteniendo el reconocimiento de la **“Q plata” de calidad**, otorgado por el Gobierno Vasco. Fue **el primer museo que obtuvo esta certificación en Europa.**



## MAP :Programa de evaluación de museos



Topics ▼

Advance Your Career ▼

Events ▼

About Museums ▼

Join and Give ▼

About AAM ▼

## Accreditation & Excellence Programs

### IN THIS SECTION

[Pledge of Excellence](#)

[Museum Assessment Program \(MAP\)](#) ▼

[Core Documents Verification](#) ▼

[Accreditation](#) ▼

[Peer Review](#)

## Museum Assessment Program (MAP)

Since its inception in 1981, the Museum Assessment Program (MAP) has helped [more than 5,000 small and mid-sized museums](#) of all types strengthen operations, plan for the future, and meet standards.

Through a one-year [process](#) of self-assessment, institutional activities, and consultative peer review, your museum emerges with:

- Greater alignment of activities, mission, and resources
- Analysis of its strengths, weaknesses, and opportunities
- Prioritized roadmap for improving operations and meeting standards
- Practices benchmarked to standards
- Enhanced credibility with potential funders and donors
- Improved communications between staff, board, and other constituents
- Expert advice, recommendations, and resources
- Increased capacity for strategic planning





- ✓ Organismo no gubernamental (ONG), de carácter internacional con sede en Roma, para la gestión de calidad del Patrimonio Cultural
  - ✓ |
- ✓ Acrónimo de Heritage y Quality que señalan su objetivo principal: la definición de condiciones satisfactorias para una gestión de calidad

Surge a iniciativa del DRI, entidad privada sin ánimo de lucro, con sede en Roma, que en 1994 reúne a profesionales del patrimonio y calidad, al objeto de implicarlos en la definición de un sistema de evaluación de la calidad:

- ✓ Aplicable a distintos tipos y circunstancias del patrimonio cultural
- ✓ Trata de cubrir las exigencias de las diferentes partes interesadas en el ámbito del patrimonio cultural (gestores, público, profesionales,
- ✓ Pretende informar de forma sencilla al público sobre las condiciones del bien antes o con independencia de la visita



**HERITY Italia**

c/o DRI - V. E. Filiberto, 17 - 00185 ROMA RM  
Tel./Fax +39.8952.0970 - info@herity.it

Home    Cos'è HERITY    La Certificazione    ALBO Nazionale    Agenda    Partner

Il Comitato Internazionale    La Commissione Nazionale    Accordi    Storia    Momenti di lavoro

## Perché HERITY

**HERITY**, Organismo Internazionale non governativo e non profit per la Gestione di Qualità del Patrimonio Culturale, deriva il proprio nome dall'unione delle due parole *HERITAGE* e *QUALITY*.

L'idea di **HERITY** nasce nel 1994 su iniziativa del **DRI** e dalla constatazione dell'esigenza che occorre amministrare al meglio il nostro capitale di beni culturali, nei quali risiede la memoria collettiva dell'Umanità e la storia di ogni essere umano o sua aggregazione nel tempo.

Oggi, questo patrimonio riveste anche importanza strategica dal punto di vista dello **sviluppo economico** e del raggiungimento di una migliore comprensione reciproca fra i popoli; in altre parole le **condizioni per la pace**.

Non è un caso infatti che fra i bersagli maggiormente colpiti in caso di conflitto vi siano proprio i **segni della cultura** e della storia di un popolo o di un gruppo umano.

E proprio con un **bersaglio** si è voluto manifestare il principale risultato ad oggi raggiunto da **HERITY**. Un bersaglio che serve questa volta a colpire la percezione del visitatore e dell'addetto ai lavori, stimolandoli a prestare attenzione alle condizioni del bene culturale da essi condotto o visitato, e ricordando loro che tali condizioni dipendono anche dal proprio comportamento.

[Scarica la scheda tecnica di HERITY \(\\*.PDF\)](#)



HGES (Heritage Global evaluation System. Examina **4 criterios**:

✓ Valor

✓ Conservación

✓ Comunicación

✓ Servicios

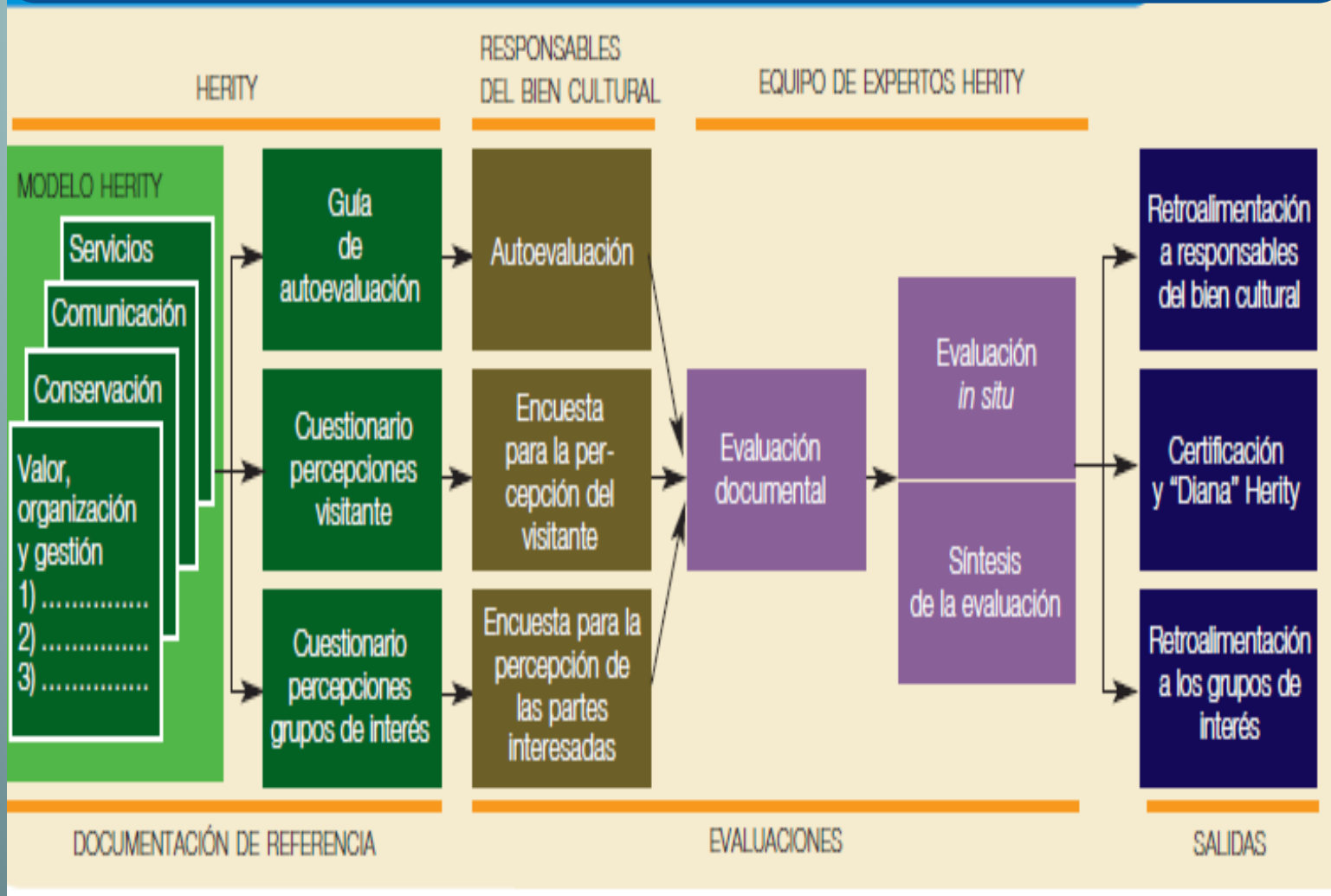
A través de 16 parámetros medidos por **182 requisitos**

# El 'qué', el 'cómo' y el 'quién' de la evaluación



González Y Castella 2009 , tomado de Conti (2008)

# Proceso de evaluación HGES

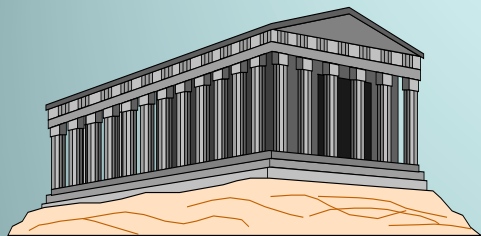


info@herity.it

González y Castella 2008, (tomado de Conti 2008)

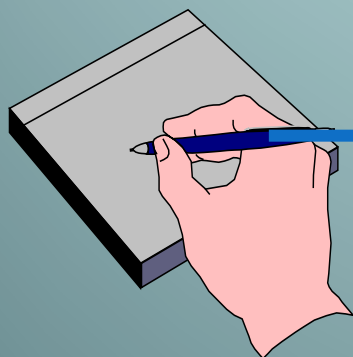
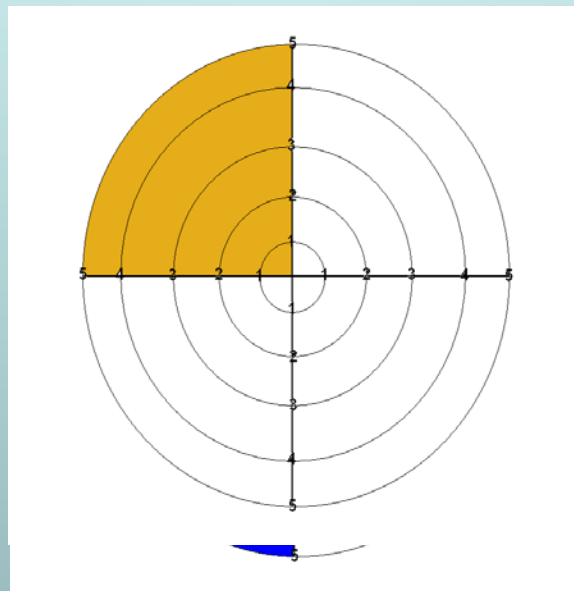


Las diferentes partes tienen un peso distinto en cada uno de los criterios



Gestores del monumento

10%



Asesores

20%



Publico

70%



Organisation for  
Quality Management  
of Cultural Heritage

**HERITY**

www.herity.org

Organizzazione  
per la Gestione di Qualità  
del Patrimonio Culturale

Herity Italia



Servicios  
ofrecidos

2

Comunicazione  
Transmitted information

2

Información  
transmitida

**2004 - 2006**

Copyright Herity-DRI

5

Rilevanza  
Perceived value

valor  
percibido

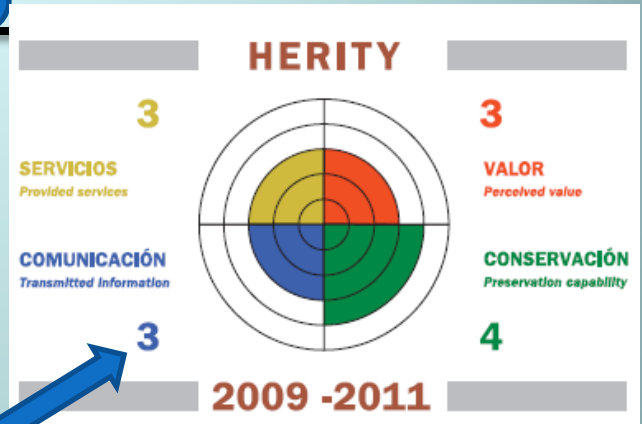
Conservazione  
Preservation capability

3

conservación

herity@dri.it

# Resultados de la evaluación



## Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali



MUSEO | EXHIBICIONES | EVENTOS | DIDÁCTICA | COLECCIONES | INFO | MIC CARD | ACQUISTA | CORPOR

Home > La certificación Internacional HERITY

# La certificación internacional HERITY



Museo dei Fori Imperiali  
Mercati di Traiano





# Cooperativa Villa Abbas - Sardara

## Civico museo archeologico

*Il Palazzo*

*Il museo da vedere e da toccare*

*Le mappe*

*Gli orari*

### Il palazzo

#### SITO CERTIFICATO HERITY



Il museo è ospitato in una pregevole costruzione del primo decennio del secolo scorso, nel centro del paese, in piazza Libertà, di fronte alla parrocchiale dell'Assunta. L'edificio, che per distinti archi di tempo è servito come Municipio, caserma e scuola elementare, è stato interamente restaurato per delibera comunale del 1981 dagli architetti Badas e Falqui che ne hanno consentito l'inaugurazione il 16 aprile del 1997 in collaborazione con la Soprintendenza archeo--logica di Cagliari e Oristano.

Dal balcone del museo si può godere della vista dell'agro di Sardara delimitato dal colle del Castello di Monreale.



Il Civico museo archeologico "Villa Abbas" vi guida in un coinvolgente percorso attraverso il tempo e dentro un ampio e vario territorio geografico che abbraccia buona parte del Medio Campidano.





## Iglesia de San Vicente, Abrantes, Portugal



Válida por 3 años  
Renovable

<http://www.herity.pt/siti/Abrantes%20Igreja.html>

## Castelo de Almourol, Vila Nova da Barquinha, Portugal



<http://www.herity.pt/siti/VN%20Barquinha%20Castelo.html>



## Centro Cultural Usiminas recebe certificação internacional

09/12/2015

Brasil



*Espaço cultural de Ipatinga é o segundo no estado e o 12º no Brasil a obter a certificação Herity*

O Centro Cultural Usiminas comemora mais uma importante conquista: a obtenção da certificação Herity, organização mundial para a certificação de Qualidade de Gestão do Patrimônio Cultural. A entidade internacional, sediada na Itália e reconhecida pela Unesco, já certificou vários patrimônios culturais mundiais, como o Panteão de Roma, e o Museu de

Además de Italia, España, Portugal, Brasil, también se han certificado lugares de Lituania o Panamá



La diana Herity es el resultado de una evaluación sistemática que recoge la valoración de público, gestores y expertos en patrimonio, acerca de bienes culturales abiertos al público, como museos y yacimientos arqueológicos.

Su consulta permite informarse sobre cuatro sectores:

<b>Servicios</b> Aquellas atenciones o prestaciones que permiten a los visitantes disfrutar mejor del bien cultural.	<b>Valor</b> Importancia o relevancia del bien cultural.
<b>Comunicación</b> Eficacia para transmitir la información –histórica, artística, cultural, religiosa, social, etc.–, que puede aportar el bien cultural.	<b>Conservación</b> Eficacia para garantizar el disfrute del bien a las generaciones futuras.

Los museos municipales han sido designados lugares piloto españoles para la implantación del sistema Herity.



- Museo del Foro de Caesaraugusta**  
Plaza de la Seo, 2 • 50001 Zaragoza  
Tel: 976 72 12 21 • [museoforo@zaragoza.es](mailto:museoforo@zaragoza.es)
- Museo del Puerto fluvial de Caesaraugusta**  
Plaza de San Bruno, 8 • 50001 Zaragoza  
Tel: 976 72 12 07 • [museopuerto@zaragoza.es](mailto:museopuerto@zaragoza.es)
- Museo de las Termas públicas de Caesaraugusta**  
C/ San Juan y San Pedro, 3 • 50001 Zaragoza  
Tel: 976 237 277 • [museosterma@zaragoza.es](mailto:museosterma@zaragoza.es)
- Museo del Teatro de Caesaraugusta**  
C/ San Jorge, 12 • 50003 Zaragoza  
Tel: 976 72 60 73 • [museoteatro@zaragoza.es](mailto:museoteatro@zaragoza.es)
- Museo Pablo Gargallo**  
Pza. San Felipe, 3 • 50003 Zaragoza



## Museos Municipales de Zaragoza

PUERTO FORO TEATRO TERMAS PABLO GARGALLO

Los **museos municipales de Zaragoza** representan un valioso activo patrimonial y cultural de la ciudad.

Los museos históricos de sitio dedicados al Foro, Puerto fluvial, Termas públicas y Teatro configuran la **Ruta de Caesaraugusta**, un itinerario para conocer, de forma amena y rigurosa, el centro político y los edificios públicos más emblemáticos de la ciudad romana, reviviendo las áreas en las que se desarrollaba su actividad comercial, económica, política y social, cultural y religiosa.

El **Museo Pablo Gargallo**, donde se conservan y exponen obras del escultor aragonés, constituye un referente internacional sobre la trayectoria de este artista excepcional.

### Servicio de Cultura

**Torreón Forte**  
Torrenueva, 25, 50003 Zaragoza

[www.zaragoza.es/museos](http://www.zaragoza.es/museos)  
[museosmunicipales@zaragoza.es](mailto:museosmunicipales@zaragoza.es)

Información y reservas:  
976 726 075 (Ruta de Caesaraugusta)  
976 724 942 (Museo Pablo Gargallo)

Oficina de atención al ciudadano: 010

Museos adaptados  
Audiovisuales y audioguías en distintos idiomas  
Actividades didácticas



## Museos Municipales de Zaragoza



### Museo del Foro de Caesaraugusta



Localizado bajo la actual plaza de la Seo, el foro era el centro de la vida religiosa, civil, económica, administrativa y política en la ciudad romana.

Las estructuras arquitectónicas conservadas corresponden a varias etapas sucesivas. A la época más antigua pertenecen los restos de un mercado: tuberías de traída de agua, una cloaca y algún muro de tiendas. De la ampliación, culminada en las primeras décadas del siglo I, se conservan restos de un foro más espacioso: una gran cloaca, canales y las cimentaciones de un sector del pórtico y sus locales contiguos.

### Museo del Puerto fluvial de Caesaraugusta



El río Ebro era navegable en la Antigüedad, y en sus riberas se asentaban embarcaderos y puertos.

El conjunto monumental conservado, que formaba parte del foro, fechado entre finales del siglo I a. C. y el siglo I d. C., consta de varios vanos pertenecientes a una fachada de arquerías, por los que se accedía a un vestíbulo donde una escalinata comunicaba los muelles del puerto con el foro de la ciudad.

En algún sillar se han preservado marcas de cantería realizadas por soldados de las legiones VI Victrix y X Gemina, fundadoras, junto con la IV Macedónica, de Caesaraugusta.

### Museo de las Termas públicas de Caesaraugusta



En el centro de la ciudad, entre el foro y el teatro, se alzaron unas termas, cuya actividad abarcó desde el siglo I a. C. hasta comienzos del siglo IV d. C.

Las termas, además de ser un lugar para la limpieza del cuerpo, se convirtieron en centro de vida social y cultural. De las diversas estancias con que contaban estas instalaciones –vestuario, salas calientes, templadas y frías, gimnasio– se han conservado restos de unas letrinas que fueron derribadas para construir sobre ellas una gran piscina porticada al aire libre.

### Museo del Teatro de Caesaraugusta



Construido durante el siglo I, el teatro es el monumento mejor conservado de Caesaraugusta.

Durante sus más de doscientos años de funcionamiento fue lugar de reunión, esparcimiento y vida social, ejerciendo un importante papel como transmisor de los valores culturales, políticos y religiosos del Imperio romano.

En las etapas históricas siguientes, el espacio que había ocupado el teatro fue escenario sucesivamente del crecimiento de la medina musulmana, del asentamiento de la población judía y del esplendor económico y social de la Zaragoza renacentista.

### Museo Pablo Gargallo



El aragonés Pablo Gargallo (1881-1934) es una de las más destacadas individualidades del arte moderno y un creador decisivo para la evolución de la escultura del siglo XX.

El Museo Pablo Gargallo está ubicado en el Palacio de los condes de Argillo, edificio construido entre 1659 y 1661 siguiendo el esquema de los palacios renacentistas aragoneses, con rasgos de transición al barroco. Acoge la exposición permanente de una extensa y variada colección de esculturas –reflejo de las sucesivas etapas creativas de Gargallo y de su búsqueda constante de un lenguaje artístico personal e innovador–, junto a una no menos importante muestra de sus dibujos y doce conjuntos de plantillas de cartón, de las que el escultor se valía para trazar y recortar las diferentes piezas que componen sus obras en chapa metálica.

- ✓ Modelo de certificación específico para el patrimonio cultural en su conjunto, que parte de su carácter único, no renovable y refleja sus particularidades
- ✓ Ayuda al autoconocimiento de la organización que custodia el sitio certificados favoreciendo así la mejora de sus objetivos y prácticas
- ✓ Incorpora una perspectiva múltiple sobre el patrimonio
- ✓ Ofrece a los visitantes información veraz sobre el lugar que se propone visitar, al tiempo que sensibiliza sobre las múltiples dimensiones de la calidad
- ✓ Por su carácter global la diana HERITY podría ser reconocidas por personas de cualquier procedencia geográfica, como los lugares evaluados



## Centro Cultural Usiminas recibe certificación internacional

09/12/2015



Beneficiarios del HGES:  
Gestores  
Bien Patrimonial  
Público

Advanced ▾

# Conclusions of the 3rd and 4th HERITY International Conferences

Tuesday, 10 September 2013

The results of the 3rd and 4th HERITY Conferences, held in Rome, Italy in December 2010 and 2012, are now available.

The conferences and their conclusions were made possible thanks to contributions from UNESCO-WHC, UN-WTO, ICCROM and HERITY International.

For more information on HERITY, the different conferences and their results, please visit:  
<http://www.herity.it/>

A yellow sticky note is placed on a white background. The note is slightly tilted and has the Spanish phrase "¡Gracias!" written on it in black, cursive handwriting. The note is positioned in the upper right quadrant of the white area.

*¡Gracias!*

por su atención



Modelos informativos, orientados a los usuarios

es seguro | [www.eleconomista.es/evasion/gourmet/noticias/8902409/01/18/Espana-quinto-pais-con-mas-estrellas-Michelin-del-mundo.html](http://www.eleconomista.es/evasion/gourmet/noticias/8902409/01/18/Espana-quinto-pais-con-mas-estrellas-Michelin-del-mundo.html)

Menú **elEconomista.es** Conéctate

Portada Mercados y Cotizaciones Empresas Economía Tecnología Vivienda Opinión Autonomías Servicios

Evasión > Cartelera

Gourmet

# España, quinto país con más estrellas Michelin del mundo



The image shows four covers of the Michelin Guide for Hong Kong and Macau, 2015 edition. The covers are arranged in a row. The first two are yellow, and the last two are red. The red covers feature the Michelin Man logo and the text 'Hong Kong Macau 香港 澳門' and 'THE MICHELIN GUIDE 2015'. The background of the image is a dark interior with some lights.