



Carta Específica Museos, Centros de Interpretación y de Ocio

1. REGULACIÓN

1.1 Marco de referencia

Los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio del Territorio de los Valles Pasiegos se comprometen, en el proyecto de Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” al cumplimiento del contenido de esta Carta Específica.

La misma abarca los siguientes aspectos:

- ✓ Una valoración de la calidad de los servicios prestados y del saber - hacer profesional.
- ✓ Una reflexión colectiva en el seno del sector sobre acciones más amplias de prestación de servicios y promoción.
- ✓ Un esfuerzo más intenso en el posible desarrollo de nuevos servicios, así como sobre la calidad de los mismos.
- ✓ Una acción colectiva en relación con otras redes del territorio para una coherencia del objetivo de calidad pretendido, así como un empeño común por el desarrollo conjunto de otros ámbitos (comercio, alojamientos, hostelería, producción agroalimentaria...).

La presente “Carta Específica para Museos, Centros de Interpretación y de Ocio”, se enmarca dentro de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”. Dicha Marca se rige y regula además mediante los siguientes documentos:

- “Carta General”: Establece los requisitos generales de la Marca de Calidad.
- Carta de Responsabilidad Social de la Marca de Calidad Territorial.
- “Carta Gráfica”: Establece los requisitos relativos a la imagen de la Marca, así como su comunicación y difusión.

1.2 Cumplimiento de la Carta Específica

Podrán gozar del distintivo de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” (en adelante MCT) los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio que, cumpliendo los requisitos de la legislación vigente en la materia, hayan sido prestados en la forma y mediante los procedimientos establecidos en esta Carta.

Esta carta Específica será de obligado cumplimiento para los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio en el Territorio de los Valles Pasiegos que pretendan ostentar la MCT.

Podrán plantearse modificaciones a esta Carta mediante propuesta a los organismos competentes. La inclusión de nuevas normas o modificación de las ya existentes supondrán una revisión de la Carta, la cual se difundirá y se hará llegar a las organizaciones implicadas.

2. OBJETIVOS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

Se definen los siguientes objetivos específicos para la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

- Mejorar, de forma continua, la calidad del servicio prestado en los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio en el territorio.
- Lograr una imagen común de Marca de Calidad para Museos, Centros de Interpretación y de Ocio, valorada tanto por los visitantes, como por los trabajadores y residentes.
- Promocionar y fomentar el patrimonio y cultura en Valles Pasiegos, mediante los museos y centros culturales.
- Promover la colaboración entre las organizaciones que gestionan estos centros.
- Promover la colaboración entre el tejido empresarial y los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio.
- Mejorar la capacitación del personal de los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio, acerca del territorio inmediato donde desarrollan sus funciones.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA

La Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” para Museos, Centros de Interpretación y de Ocio tiene las siguientes características:

- La Marca es totalmente **voluntaria**, siendo las organizaciones las responsables de su implantación y del cumplimiento de los requisitos definidos en la Carta General y en la presente Carta Específica.
- Los requisitos descritos en la presente Carta definen unos **mínimos** a cumplir y unas orientaciones para la mejora. El cumplimiento de estos mínimos y la mejora continua son

indispensables para obtener y mantener la Marca. En todo caso, las organizaciones deberán cumplir la normativa vigente referente a su actividad.

- La presente Carta define los **requisitos a cumplir** para obtener la Marca y, además, pretende servir como **Guía para la implantación** de la Marca y el cumplimiento de los requisitos.

4. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA ESPECÍFICA: USOS Y RESTRICCIONES.

El uso de la Marca de Calidad Territorial quedará restringido a los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio que cumplan las directrices establecidas en la presente carta específica además de:

- Carta General de la Marca de Calidad Territorial
- Carta de Responsabilidad Social Corporativa de la Marca de Calidad Territorial.
- Carta Gráfica de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”. Aquellos comercios y organizaciones de servicios certificados con la Marca de Calidad Territorial, deberán hacer uso de la misma en lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca.

Todos los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio, que cumplan las condiciones establecidas en esta Carta, se identificarán con la imagen Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” e incluirán también el distintivo correspondiente y convenientemente registrado.

El uso del distintivo MCT queda restringido a los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio que formen parte del proyecto y estén integrados/as en el mismo,

El uso de este distintivo no puede extenderse a terceros ni a productos o servicios que no sean prestados por las organizaciones certificadas (si que podrán ser servicios subcontratados cuando los mismos cumplan con todos los requisitos de la presente Carta Específica y sean controlados y supervisados por la organización subcontratadora).

La utilización del distintivo MCT no implicará en modo alguno la prohibición de que el servicio ostente a su vez otras marcas o distintivos que la organización considere oportunos, o que el servicio lleve ya anexos con anterioridad a la utilización de dicho distintivo.

5. ALCANCE

Esta Carta Específica es de aplicación a Museos, Centros de Interpretación y de Ocio dentro del Territorio de Valles Pasiegos, y que deseen obtener y mantener la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

6. REQUISITOS ESPECÍFICOS

6.1 Dirección y Mejora

El propietario o gestor del museo o centro cultural es responsable de la calidad de sus servicios, asumiendo el cumplimiento de los requisitos y servicios establecidos en la presente carta.

6.1.1 Compromiso de la Dirección.

La Dirección debe evidenciar su compromiso con la calidad y la mejora continua:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales, como a los clientes - visitantes.
- Estableciendo una política de calidad.
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.
- Llevando a cabo revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

6.1.2 Política de Calidad y Objetivos.

La Política de Calidad debe cumplir lo siguiente:

- Ser adecuada al propósito de la organización.
- Incluir un compromiso de cumplimiento de los requisitos, y compromiso de mejora continua.
- Ser entendida y comunicada dentro de la organización.
- Será revisada para su completa adecuación.

Los objetivos de calidad deben establecerse en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos deben ser medibles y coherentes con la política de calidad establecida.

VC1: Política y objetivos de mejora de la organización.

6.1.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

La Dirección debe asegurarse de definir y comunicar las responsabilidades y autoridades dentro de la organización.

La Dirección debe asegurarse de que se establecen los medios y procesos de comunicación apropiados dentro de la organización favoreciendo la participación de todo el personal en el buen funcionamiento del Sistema de Gestión.

6.1.4 Revisión por la Dirección.

La Dirección debe revisar, con una periodicidad mínima anual, el Sistema de Gestión de la organización asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión incluirá las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión, incluyendo la propia política de calidad y los objetivos.

La información a tener en cuenta en estas revisiones debe incluir:

- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación del clientes y visitantes.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de las revisiones de Dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de estas revisiones de la Dirección incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y sus procesos.
- Mejora del servicio en relación con los requisitos de clientes y visitantes.
- Necesidades de recursos.

6.1.5 Mejora Continua.

La organización debe mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión. Para ello, la mejora continua se debe realizar a partir del uso de la política de calidad, la estrategia y planificación, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos y las acciones de mejora.

VC2: La organización debe planificar sus actividades.

VC3: La organización debe medir mediante indicadores los diferentes procesos que tienen lugar en la entidad.

VC4: A partir del valor de los indicadores, la organización deberá establecer objetivos de mejora, definiendo para cada uno de ellos la persona responsable, plazos, recursos humanos materiales y económicos, y la evaluación final del resultado del objetivo.

En la búsqueda de la mejora continua es imprescindible el compromiso de la Dirección y el fomento de la implicación activa de todo el personal.

Se considera esencial la participación del personal en la búsqueda de la mejora continua, por lo que la Dirección debe definir un sistema de recogida de quejas y sugerencias, y que se registren de forma escrita.

VC5: Registro por escrito de quejas y sugerencias del personal.

Por parte de los clientes y visitantes también serán recogidas las posibles quejas y sugerencias del establecimiento.

VC6: Registro por escrito de quejas y sugerencias de los clientes y visitantes.

La Dirección también debe habilitar un sistema que consulte periódicamente la opinión de los clientes y visitantes, para conocer su grado de satisfacción.

VC7: Registro mediante encuestas u otro tipo de consultas sobre la satisfacción de los clientes y visitantes.

6.2 Infraestructuras y mantenimiento

La organización debe determinar, la infraestructura necesaria para lograr cumplir los requisitos relacionados con la prestación del servicio.

En estas infraestructuras se incluirán:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos.
- Servicios de apoyo (transporte, comunicación).

Se conservarán de la forma oportuna todos los registros relativos al mantenimiento de estas infraestructuras y especialmente las que atañen directamente a los requisitos de la prestación del servicio.

VC8: Registros de mantenimiento de infraestructuras.

En todo caso, se deberá cumplir la normativa vigente y cumplir los requisitos establecidos en la presente Carta Específica.

6.3 Recursos Humanos

El personal con actividades específicas sobre el Sistema de Gestión de la Calidad debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Se considerará todo el personal que realice cualquier trabajo con incidencia en la calidad del servicio, tanto personal propio como subcontratado.

VC9: Perfiles de Puesto de trabajo (descripción y especificaciones para los puestos de trabajo que existan en la organización).

El personal debe ser competente, tomar conciencia de sus responsabilidades y formarse de manera continua. Por lo tanto, la organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio (competencia en cuanto a experiencia y formación mínima requerida).
- Proporcionar formación o realizar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

VC10: Plan de formación del personal de la organización definido.

VC11: Evaluación del plan de formación establecido en la organización, describiendo los cursos realizados así como los asistentes del total del personal.

Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades.

6.4 Comercialización

El personal deberá prestar un servicio al cliente/visitante de calidad, cercano y amable. Para ello, se deberá contar con ciertos servicios como teléfono, páginas web, expositores de productos, visitas guiadas, información sobre sus servicios y sobre la Marca de Calidad Territorial.

A continuación se detallan los servicios con los que la organización debe contar para que el servicio e información ofrecida a los visitantes sea de calidad.

6.4.1 Plan comercial

En el Plan comercial se definen los objetivos y acciones comerciales de la organización.

VC12: Definición de objetivos y acciones comerciales, y de marketing con un horizonte mínimo de un año.

6.4.2 Tarifas

La Dirección del establecimiento tendrá las tarifas por escrito, así como tarifas especiales o descuentos que oferte a determinados grupos de población (estudiantes, jubilados, empadronados, etc.)

VC13: Disponibilidad de tarifas de la entrada o servicios de los centros culturales y museos.

VC14: Descuentos para determinados sectores de la población.

6.4.3 Herramientas de comunicación

La organización debe contar con ciertos servicios mínimos como tarjetas de visita, teléfono, página Web, información sobre sus servicios y otros productos de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

VC15: Contará con tarjetas de visita que entregará a clientes/visitantes donde aparezca al menos el nombre, teléfono y un correo electrónico.

VC16: Contará con servicio de teléfono que facilite a clientes y visitantes la adquisición de los servicios.

VC17: Los horarios de apertura al público y las tarifas (o el carácter gratuito de la entrada) deberán ser visibles en la entrada del lugar, así como en la publicidad que se realice del centro o actividad.

VC18: Información sobre la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

VC19: Catálogo o material que determine las actividades o eventos que se realizan en el centro cultural o museo.

VC20: La organización dispone de página web propia para la difusión de sus servicios. Comunicación a través de correo electrónico.

VC21: Dominio de lenguas extranjeras, al menos del inglés, por parte del personal de la organización.

6.4.4 Indicadores comerciales

La Dirección de la organización debe contar con ciertos indicadores que estime oportunos. Algunos ejemplos de los mismos:

- Número de visitantes al año y por meses.
- Número de visitantes por procedencias.
- Número de visitantes por edades, sexos y otras condiciones.

VC22: Definición y medición de indicadores comerciales por parte de la organización.

6.5 Proceso Productivo / Prestación del Servicio

Es requisito para obtener la Marca de Calidad Territorial el cumplimiento de la normativa vigente tanto general como específica para la prestación de servicios en Museos, Centros de Interpretación y de Ocio.

La organización debe determinar, de modo general:

- Los requisitos especificados por los clientes/visitantes.
- Requisitos no establecidos por los clientes/visitantes pero necesarios para el uso especificado o previsto.
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- Cualquier otro que desee establecer la organización.

Es *aconsejable* que la organización facilite sistemas eficaces para la comunicación con los visitantes. Esta comunicación será relativa a:

- Información sobre los servicios ofrecidos.
- Retroalimentación del visitante, incluyendo las quejas y sugerencias.

Los requisitos específicos a cumplir por las organizaciones gestoras de Museos y Centros Culturales son los siguientes:

- Gestión de compras
- Acceso e identificación (exterior).
- Equipamientos.
- Servicios e información.
- Seguridad

6.5.1 Gestión de Compras.

La organización debe asegurarse de que las materias primas y materiales adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados, realizando las inspecciones u otras acciones necesarias para ello.

La organización igualmente evaluará y seleccionará a aquellas entidades proveedoras que tengan una mayor capacidad para proveer servicios acordes a los requisitos de calidad establecidos.

Es aconsejable disponer de información relativa a las compras y subcontrataciones que se realizan, y muy especialmente las que atañen al servicio final, de forma que todas las compras y / o subcontrataciones vayan acompañadas de una descripción del producto / servicio a adquirir.

VC23: La organización debe disponer de documentos de compra/subcontratación que especifiquen los requisitos de compra.

Los productos y/o servicios contratados deberán ser en la medida de lo posible de entidades u organizaciones del territorio, preferentemente que ostenten la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” u organizaciones de otros territorios certificados con Marca de Calidad Territorial.

VC24: Los servicios contratados y/o productos adquiridos a organizaciones del territorio, preferentemente con Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

6.5.2. Acceso e identificación (Externo).

VC25: Los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio deberán tener una iluminación e identificación acorde en el exterior del recinto.

VC26: Los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio deberán contar con un acceso a su recinto adecuado a cualquier persona. Se valorará tener en cuenta a visitantes con discapacidades.

VC27: Señalización e identificación: La ubicación de Los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio deberán estar perfectamente señalizada dentro del casco urbano donde se encuentre. Asimismo, se deberá identificar claramente el edificio o lugar donde se ubique el centro.

6.5.3. Equipamientos.

VC28: Toda la instalación y las salas que la componen, debe poseer un acceso para cualquier tipo de persona.

VC29: Debe existir un sistema de refrigeración / calefacción que garantice unas temperaturas de habitabilidad adecuadas.

VC30: Debe contar con aseos públicos disponibles para ambos sexos y otro para personas con minusvalía.

VC31: Internet: Acceso a Internet y/o a otras redes de museos y centros culturales.

6.5.4. Servicios e información.

El funcionamiento y gestión general del centro cultural o museo debe estar correctamente definido y consensuado por la organización, teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

VC32: La organización debe mantener una programación mínima anual de actividades y eventos, disponible a todos los públicos.

VC33: El centro dispone de actividades específicas para diferentes colectivos del territorio (jubilados, escolares, mujeres)

VC34: En el caso de museos, debe tener en cuenta a la hora de programar sus actividades, en hacer, al menos 2 actividades activas con los visitantes (escolares, personas jubiladas, etc.).

Los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio llevarán un libro/ hoja de reservas, donde se anotarán en cada caso los datos, la dirección, teléfono, condiciones, nº de visitantes, la hora y los servicios solicitados así como el precio estimado por servicio (si no se oferta de forma gratuita).

VC35: Protocolo de gestión de reservas en el centro o museo.

VC36: La organización debe contar con personal de atención / guía, ya sean guías para museos o personal especializado en centros culturales.

VC37: La organización debe contar con un protocolo de limpieza de instalaciones y/o W.C.

VC38: Existencia de servicio de cafetería y/o restauración dentro de las instalaciones o en su defecto de máquinas “vending” para la adquisición de agua y refrescos.

VC39: Registro de visitas: Se deberá llevar un registro de visitas donde al menos se contabilice el número de visitantes por día, procedencia y el modo en el que han conocido el centro o museo.

VC40: Identificación y explicación: todos los elementos expuestos deberán estar claramente identificados y tener una explicación adecuada. Asimismo, deberá existir una explicación

inicial (mediante folleto, panel, video u otros medios) sobre el sentido general de la exposición.

VC41: Se valora que el museo o centro cultural ofrezca visitas guiadas en sus instalaciones.

VC42: Memoria Anual. Se debe elaborar una Memoria Anual donde se detallen, al menos, las actividades realizadas, resultados alcanzados, visitantes, etc.

6.5.8. Seguridad

Además de cumplir los requisitos establecidos en la Carta de Responsabilidad Social, la organización deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos legales que afectan a las instalaciones y actividades del establecimiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Sistemas contra incendios
- Aparatos a presión (calderas)
- Aparatos de gas
- Instalaciones eléctricas
- Evacuación del local, en caso necesario
- Calefacción y aire acondicionado
- Equipos mecánicos.

VC43: Existirá un plano identificativos de las salidas de emergencia, situación de los extintores y pasos a seguir en caso de desalojo del establecimiento

VC44: La organización tendrá convenientemente realizado el preceptivo Plan de Riesgos Laborales que corresponda a la actividad que desarrolla.

