

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE LETRAS**



TÍTULO:

**“PROPUESTA DE MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA MUSEOS”**

PRESENTADO POR:

JACQUELINE CRISTINA DUARTE SERRANO

KARLA ALEJANDRA MAZARIEGO MOLINA

WILLIAM VLADIMIR RUÍZ LEIVA

CARNET

DS12008

MM18123

RL19027

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN DE "GESTIÓN DE CALIDAD:
DESARROLLO DE MANUALES Y POLÍTICAS PARA LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN"
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

DOCENTE DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN:

LICENCIADA GLORIA ESTELA QUINTANILLA CARTAGENA

COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO:

MAESTRO SIGFREDO ULLOA SAAVEDRA

CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR

CENTRO, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, NOVIEMBRE DEL 2024

AUTORIDADES UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

INGENIERO JUAN ROSA QUINTANILLA

RECTOR

DOCTORA EVELYN BEATRIZ FARFÁN

VICERRECTOR ACADÉMICO

MESTRO RÓGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICENCIADO PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

SECRETARIO GENERAL

LICENCIADA ANA RUTH AVELAR

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICENCIADO CARLOS AMÍLCAR SERRANO RIVERA

FISCAL GENERAL

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

MAESTRO JULIO CÉSAR GRANDERIVERA

DECANO

MAESTRA MARÍA BLAS CRUZ JURADO

VICEDECANA

MAESTRA NATIVIDADTESHÉPADILLA

SECRETARIO

MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO

DIRECTORA ESCUELA DE POSGRADO

Contenido

Resumen	10
Introducción.....	11
Acrónimos Utilizados en la Investigación.....	13
Capítulo I El Problema de Investigación	14
1. Situación del problema	14
<i>Normativas nacionales e internacionales.....</i>	14
2. Formulación del problema	16
3. Justificación del tema de la investigación	16
4. Objetivos de la Investigación.....	19
4.1. <i>Objetivo general.....</i>	19
4.2. <i>Objetivos Específicos.....</i>	19
Capítulo II. Marco Teórico	20
2.1. Antecedentes de las normativas internacionales de gestión de calidad.....	20
2.1.1. <i>Normas ISO.....</i>	20
2.1.2. <i>Normativa ICOM para museos.....</i>	24
2.2 Manuales de Gestión de Calidad en América.....	27
2.2.1 <i>Manual Del Sistema Integrado De Conservación-Sic Museo De Bogotá.....</i>	27
2.2.2 <i>Manual del sistema integrado de gestión -Medellín.....</i>	29
2.3. <i>Normativas, Reglamentos y manuales nacionales.....</i>	32
2.3.1. <i>Reglamentos.....</i>	32
2.3.1.1. <i>Reglamento de la Ley Especial De Protección Al Patrimonio Cultural de El Salvador.....</i>	32
2.3.2. <i>Normativas.....</i>	32
2.3.3. <i>Leyes.....</i>	33
2.4. <i>Antecedentes del museo.....</i>	34
2.4.1. <i>Historia del Museo de Historia Natural.....</i>	34
2.4.2 <i>Visión, misión y objetivo institucional.....</i>	35
2.4.3 <i>Servicios.....</i>	35
2.4.3 <i>Valores.....</i>	36
2.5 Marco conceptual.....	37
Capítulo III – Metodología de la Investigación.....	42

3.1.1. Método	42
3.1.2. Tipo de estudio y diseño de la investigación.	43
3.1.2.1. <i>Diseño</i>	43
3.1.2.2. <i>Estudio</i>	43
3.3. Población y muestra	44
3.3.1. <i>Tamaño de la muestra</i>	44
3.3.2. Selección del muestreo	44
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos	45
3.4.1. <i>Técnica</i>	45
3.4.2. <i>Instrumento</i>	45
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	46
3.6. Limitaciones	46
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
4.1. Cuadro categorial	47
Preguntas	47
4.4. Análisis categorial	54
4.4.1. Evaluación diagnóstica del museo para identificar fortalezas y debilidades	54
4.4.2. Políticas de gestión de calidad para la mejora de servicios y el posicionamiento estratégico del museo X	61
4.4.3 Diseño de Indicadores para la Gestión de Calidad y Mejora Continua del Museo	66
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	71
5.1 Conclusión.	71
5.2 Recomendaciones	71
Referencias	72
Anexos	79
Anexo 1. Diagnóstico	79
1. Análisis de la situación actual	81
1.1. Generalidades de la Institución	81
1.1.1. Historia	81
1.1.2. Visión, misión y objetivo institucional	82
1.1.3. Servicios	82
1.1.4. Valores	83

1.1.5. Organigrama	84
1.2. Procesos de cada área	84
1.3. Cuadro de servidores públicos del Museo de Historia Natural de El Salvador.....	91
Atribuciones.....	92
2. Identificación de problemas y oportunidades	95
2.1. Problemas.....	95
2.3 Oportunidades:.....	96
3. Análisis FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).....	98
5. Recomendación y plan de Acción para el Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES).....	105
Referencias	109
Anexo 2. Propuesta de manual de gestión de calidad.	113
1. Introducción	117
2. Antecedentes del museo.	118
3. Glosario.....	121
4. Objetivos y alcance del manual.	127
4.1. Objetivos del manual.....	127
4.2. Alcance del manual.	127
5. Presentación y uso del manual	128
5.1. Responsabilidades con respecto al manual	128
5.1.1 <i>Responsabilidades de la director/a.</i>	129
5.1.2 <i>Responsabilidades del área administrativa</i>	129
5.2. Estructura para la elaboración del manual del integrado de gestión	129
6. Control del manual.	129
6.1. Revisión del manual	129
6.2. Aprobación del manual.....	129
6.3. Cambios o modificaciones del manual	129
6.4. Control de copias.....	130
7. Proceso de direccionamiento	130
7.1. Gestión estratégica	130
7.1.1. <i>Misión y visión</i>	131
7.1.2. <i>Política de calidad</i>	132

7.1.3. <i>Planificación del sistema integrado de gestión</i>	132
7.1.4. <i>Responsabilidades, autoridad y comunicación</i>	136
7.1.5. <i>Revisión por la dirección</i>	138
7.1.6. <i>Provisión de recursos</i>	138
7.1.7. <i>Infraestructura</i>	138
7.1.8. <i>Ambiente de trabajo</i>	139
7.2. <i>Gestión de comunicaciones</i>	139
8. <i>Procesos operativos</i>	141
8.1. <i>Planificación de la prestación del servicio</i>	141
8.1.1. <i>Productos y/o servicios</i>	142
8.2. <i>Procesos relacionados con el usuario</i>	143
8.3. <i>Prestación del servicio</i>	144
8.4. <i>Identificación y trazabilidad</i>	144
8.5. <i>Propiedad de autoridad</i>	145
8.6. <i>Preservación del producto</i>	145
8.7. <i>Control de equipos de seguimiento y medición</i>	145
8.8. <i>Control del producto o servicio no conforme</i>	145
9. <i>Procesos de apoyo</i>	146
9.1. <i>Planificación de los procesos de apoyo</i>	146
9.2. <i>Control de documentos</i>	146
9.3. <i>Talento humano</i>	147
9.4. <i>Infraestructura informática</i>	148
9.5. <i>Adquisición de bienes y servicios</i>	148
9.6. <i>Infraestructura interna y ambiente de trabajo</i>	148
9.7. <i>Gestión de los recursos financieros</i>	148
10. <i>Proceso de control y la mejora institucional</i>	149
10.1. <i>Gestión de la evaluación y la mejora continúa</i>	149
10.1.1. <i>Medición, análisis y mejora</i>	149
10.1.2. <i>Satisfacción del usuario</i>	150
10.1.3. <i>Auditorías internas</i>	150
10.1.4. <i>Seguimiento y medición de los procesos</i>	150
10.1.5. <i>Seguimiento y medición del producto</i>	151

10.1.6. <i>Análisis de datos</i>	151
10.1.7. <i>Mejora continua</i>	152
10.1.8. <i>Acciones correctivas</i>	152
10.1.9. <i>Gestión de riesgos</i>	152
11. Anexos	154
11.1. Manual de procedimientos del museo.....	154
11.1.1. <i>Elaboración del programa anual de restauración</i>	154
11.1.2. <i>Monitoreo de las condiciones de exhibición y resguardo de las colecciones</i>	157
11.1.3. <i>Registro del estado de conservación de objetos en salas, pintura mural y elementos decorativos del inmueble</i>	161
11.1.4. <i>Conservación y restauración de objetos que conforman el acervo del museo</i>	164
11.1.5. <i>Control de plagas</i>	167
11.1.6. <i>Mantenimiento museográfico.</i>	170
11.1.7. <i>Desarrollo de programas de promoción natural</i>	176
11.1.8. <i>Desarrollo y seguimiento de actividades paralelas de difusión.</i>	181
11.1.9. <i>Registro y documentación de bienes culturales.</i>	185
11.1.10. <i>Movimientos de personal por altas.</i>	188
11.1.11. <i>Movimientos de personal: cambio de adscripción</i>	193
11.1.12. <i>Incidencias de personal.</i>	196
11.1.13. <i>Movimientos de personal por licencias.</i>	200
11.1.14. <i>Organización y control de exposiciones.</i>	203
11.1.15. <i>Elaboración de material gráfico.</i>	209
11.1.16. <i>Difusión de la colección permanente, exposiciones temporales y piezas bimestrales.</i>	214
11.1.17. <i>Elaboración de dictámenes para los objetos que participan en exposiciones temporales.</i> ..	223
11.1.18. <i>Organización de bienes culturales en depósitos a salas del museo.</i>	226
11.1.19. <i>Registro y documentación de bienes culturales.</i>	229
11.2 Manual de procedimientos de emergencia	232
11.2.1 <i>Vandalismo.</i>	232
11.2.2. <i>Robo</i>	234
11.2.3. <i>Fuego</i>	238
11.2.4. <i>Inundaciones</i>	243
11.2.5. <i>Vertidos químicos</i>	247

11.2.6. <i>Terremoto</i>	250
11.2.7. <i>Riesgos en las instalaciones del edificio</i>	254
11.2.8. <i>Glosario</i>	256
11.3. Anexos	257
11.3.1. <i>Normograma</i>	257
Referencias	259
Anexo 3. Entrevista	261

Resumen

Para la investigación, el tema de estudio que se ejecutó es sobre la gestión de calidad en las unidades de información, la cual dio como resultado la creación de manuales de procedimientos para mejora continua de la calidad en los procesos de un museo del área metropolitana de San Salvador, fomentando la cultura de mejora continua dentro de la institución. Partiendo de la información obtenida del museo cuenta con pocos procedimientos de las diferentes áreas o unidades de la unidad. El propósito de la presente investigación radica en la aplicación de la calidad en la preservación, promoción y la mejora de los procedimientos o procesos que generan el museo, para generar una fluidez interna y externa de la institución, para generar un servicio de calidad a los usuarios, y para personal del museo saber realizar los procesos correctamente. En conclusión, el propósito de esta investigación es promover una gestión de calidad que no solo optimice los procesos sino que también enriquezca la experiencia de los visitantes.

Palabras claves: Calidad, Colección, Conservación, Gestión de Calidad, Gestión, Informes, Manual, Museo, Manual de procedimientos.

Introducción

La gestión de calidad es un pilar fundamental en cualquier organización que busca ofrecer servicios eficientes, eficaces y orientados a la mejora continua. En el contexto de los museos, esta disciplina adquiere una relevancia aún mayor debido a la naturaleza de sus funciones, las cuales incluyen la preservación del patrimonio cultural, la difusión del conocimiento y la creación de experiencias enriquecedoras para el público. No obstante, a pesar de la importancia de estos procesos, muchas instituciones museísticas carecen de sistemas estructurados que les permitan garantizar estándares de calidad en su operatividad. Esta problemática es particularmente evidente en el ámbito nacional, donde la implementación de procedimientos de calidad en museos ha sido históricamente limitada.

En este trabajo denominado “Propuesta de manual de implementación de sistema de gestión de calidad para museos”, pretende identificar los procesos y procedimientos de cada área de un museo para el desarrollo de la gestión de calidad, ya que este es el que influye para obtener resultados positivos de los procesos y servicios dentro, como fuera de la institución.

El presente documento constituye el Informe Final para obtener el grado de Licenciadas y Licenciado en Biblioteconomía y Gestión de la Información, el cual fue realizado por tres estudiantes egresados de la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información del Departamento de Letras de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

Dicho trabajo está estructurado de la siguiente manera:

1. El primer capítulo detalla el problema de la investigación donde se explican la situación del problema, formulación del problema, justificación del tema y los objetivos de la investigación.
2. El segundo capítulo denominado “Marco Teórico” que está estructurado por el los antecedentes de las Normativas Internacionales de gestión de calidad, Manuales de Gestión de Calidad en América. Normativas, Reglamentos y manuales nacionales,

antecedentes del museo, marco conceptual; que nos permitió conocer conceptos y antecedentes que nos ayudaron a comprender a profundizar el tema a investigar.

3. El tercer capítulo describe el "Marco Conceptual", constituido por el método, tipo de estudio y diseño de la investigación, población y muestra, plan de recolección de datos e instrumentos, plan de análisis e interpretación de la información y las limitaciones utilizadas en la investigación.
4. Como cuarto capítulo se muestran los "Resultados de la Investigación", nos permitió procesar la información, que surgió en nuestro estudio, donde se distribuye de la siguiente forma: el cuadro categorial y análisis categorial.
5. Y como quinto capítulo se tiene la "Discusión", en el cual se coloca la conclusión y recomendaciones del trabajo de investigación.

Para finalizar se presentan dos elementos los cuales son:

- Las referencias bibliográficas las cuales han sido descritas utilizando las Normas American Psychological Association APA septima edición.
- Los anexos: en el cual se estructura a continuación:
 - Avance del diagnóstico: en el cual se da a conocer el análisis de la situación, Identificación de problemas y oportunidades, Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y Recomendación y plan de acción para el museo.
 - Propuesta del manual: este manual tiene como finalidad proporcionar las orientaciones necesarias y los procedimientos internos del museo para garantizar que el sistema de gestión de calidad satisfaga las necesidades de las autoridades del museo y usuarios.

Acrónimos Utilizados en la Investigación

ICOM: Consejo Internacional de Museos.

SIC: Manual del Sistema Integrado de Conservación.

ISO: Organización Internacional de Normalización

ETHCOM: Comité Permanente para la Deontología.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

MINED: Ministerio de Educación.

Capítulo I El Problema de Investigación

1. Situación del problema

La siguiente investigación se llevó a cabo en un museo del área metropolitana de San Salvador, en donde se realizó un diagnóstico, detectando diferentes dificultades que afectan a la institución entre ellos: la infraestructura del edificio se encuentra en estado de deterioro poniendo en riesgo las colecciones, al personal del museo y a los usuarios, no existen normativas o manuales de prevención de riesgo que permitan la seguridad de los empleados, las colecciones y usuarios, falta de señalización y rampas que dificultan la accesibilidad al edificio para las personas con discapacidad, existen limitaciones en la divulgación o comunicación de actividades, lo cual representa una debilidad debido a que la naturaleza del museo es invitar a la población salvadoreña a expandir sus conocimientos culturales y científicos que alberga, esto se debe a que la institución no cuenta con estrategias efectivas de marketing y creación de contenidos, y representa una herramienta esencial para darse a conocer en todo el país y de manera internacional.

Además, la institución no cuenta con una identidad donde se puede denotar la misión, visión, objetivos y valores, esto afecta de manera considerable las oportunidades presentes y futuras de la institución. Otro aspecto importante a resaltar es que no cuentan con un manual, al conocer la situación de la institución, se determinó la urgente necesidad de establecer un sistema de gestión de calidad basado en normativas internacionales e internacionales, entre las cuales se puede mencionar:

Normativas nacionales e internacionales

- **Ley especial de protección al patrimonio cultural de el salvador**, esta ley tiene la finalidad de rescate, investigación, conservación, protección, promoción, fomento, desarrollo, difusión y valoración del patrimonio o tesoro cultural salvadoreño, a través del ministerio de educación o de la secretaría de estado que tenga a su cargo la

administración del patrimonio cultural del país, quien en el transcurso de la presente ley se denominará el Ministerio.

- **Normativa de regulación de investigación arqueológica de El Salvador**, esta normativa tiene como finalidad regular las actividades académicas referentes a las investigaciones arqueológicas a realizarse en El Salvador.
- **Reglamento de la ley especial de protección al patrimonio cultural de El Salvador**. El presente reglamento tiene por objeto facilitar y asegurar la aplicación de la ley especial de protección al patrimonio cultural de El Salvador.
- **Norma ISO 9001:2015** permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de calidad (SGC) con requisitos de gestión relacionados,
- **La norma ICOM y su código deontológico** representan un medio de autorregulación profesional, conformada por normas mínimas de conducta y desempeño profesional a la que pueden aspirar profesionales interesados en todo el mundo.

La normas nacionales e internacionales permitirán estandarizar y normalizar los procedimientos del museo a través de un manual de gestión de la calidad en donde se establece los principios de calidad, ya que es una regla o idea fundamental para la dirección de las operaciones de una organización, que fomente la mejora continua a largo plazo, basados en el enfoque de clientes y no solo a los clientes, si no, al mismo tiempo las necesidades de todas las partes interesadas de la organización. Dichos principios son fundamentales para implementar la mejora continua en el museo, la organización enfocada al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basada en hechos para la toma de decisión y por último relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (Nava y Jiménez, 2005). Es decir, que estos principios nos ayudarán a mejorar todas las áreas débiles del museo, convirtiéndose en fortalezas, aplicando la norma en cada una de ellas, por lo tanto, es necesario que los

manuales de procesos y procedimientos, implementen gestión de calidad, esto permitirá estandarizar todo los procesos, para evitar la duplicidad de trabajo, permitiendo la asignación de actividades, a la vez identificar habilidades y competencias que tienen o deben de tener el personal del museo para la correcta ejecución del trabajo.

Cabe destacar que según los autores Camisón y Cruz (2006): explican sobre la importancia de un sistema de gestión de calidad que esté escrito en manuales y los procedimientos estén incluidos en la política y que establezca procedimientos estandarizados, detección de errores, acciones correctivas y auditorías del sistema de cada momento. Los modelos del sistema son una base para la mejora continua, porque la información sobre esta variable puede ser recopilada y procesada y disponible para la organización para una mejor gestión.

2. Formulación del problema

¿Cuáles son los efectos de la falta de un manual de sistema de gestión de la calidad en las operaciones administrativas de las instituciones museográficas de El Salvador?

3. Justificación del tema de la investigación

Según Abarca y Macay (2015) la institución museográfica ha evolucionado a lo largo de los años, pero actualmente se encuentra en una situación que requiere atención. El museo no solo alberga colecciones de flora y fauna, sino que también se dedica a la investigación científica y a la educación ambiental. Sin embargo, su infraestructura y recursos no son óptimos para cumplir con estas funciones de manera efectiva. (p. 57)

La importancia de la presente investigación radica en la preservación, promoción y la mejora de los procedimientos o procesos que se generan en los museos.

Según Farfán (2015) el museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y su desarrollo abierta al público, se ocupa de la adquisición,

conservación, investigación, transmisión de información y exposición de testimonios materiales de los individuos y su medio ambiente, con fines de estudio, educación y recreación. (p. 21)

La investigación se retoma en un museo del área metropolitana de San Salvador el cual realiza un papel crucial en la investigación y educación sobre la biodiversidad del patrimonio cultural, considerando que son pocas las investigaciones que se desarrollan en este campo de la gestión de calidad, especialmente en el museo donde se realizó una evaluación diagnóstica, encontrando hallazgos que deben considerarse, por ejemplo: la infraestructura de la institución, falta de una normativa de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, falta de señalización en formato braille o audios para personas de baja visión y ceguera total, dificulta el acceso al museo a las personas con discapacidad motriz. Ante dicho contexto, se pretende resolver la problemática existente a través de la gestión que deben poseer las entidades museográficas, sino que además se pretende lograr una mejor administración de la institución y la mejora en la gestión. Aparte de otros beneficios los cuales son:

Mejorar: ante dicho contexto se pretende resolver en la gestión de recursos para la optimización de presupuestos, la planificación de actividades y la gestión de donaciones, lo que asegura que los fondos se utilicen de manera eficiente para proyectos de conservación y educación.

Aumento de la capacidad operativa para la posibilidad de realizar más investigaciones, exposiciones y actividades educativas. Esto también incluye la creación de espacios adecuados para conferencias, talleres y exposiciones temporales, lo que enriquece la experiencia del visitante

Mejora en la conservación de colecciones permite implementar mejores prácticas de conservación y manejo de colecciones. Esto incluye la capacitación del personal en técnicas de conservación y el uso de tecnologías adecuadas para el almacenamiento y preservación de los ejemplares.

Establecimiento de alianzas estratégicas puede resultar en intercambios de colecciones, proyectos de investigación conjunta y el acceso a financiamiento para iniciativas de conservación y educación.

Personal con formación adecuada que tienen las habilidades necesarias para realizar estudios rigurosos, lo que enriquece las colecciones y el conocimiento científico del museo

Para mejorar las condiciones del museo el equipo investigador pretende presentar una propuesta del Manual Gestión de Calidad a través del cual se busca asegurar el correcto funcionamiento dentro de todas las operaciones de la institución, mediante el cumplimiento y superación de las normas y requisitos que establece dicho sistema.

En este sentido, la política de calidad del museo está orientada hacia una gestión del mejoramiento continuo.

Según Montalvo (2012) la organización debe realizar auditorías internas programadas para garantizar que el sistema de gestión de calidad cumpla con los estándares de la norma internacional y los requisitos establecidos para el sistema de gestión de calidad. Las normativas nacionales e internacionales que permiten uniformizar procesos de manera independiente o se enfocan en gestionar la calidad, mejorar sus productos y satisfacer a sus clientes, independientemente de su tamaño o sector en el que opera. (p. 113)

Este estudio ayudará con la situación y desarrollo de los procedimientos necesarios, para diseñar ideas de orientación gerencial para la implementación del sistema de gestión de calidad, propuestas de diseño para el manual de calidad y compilación y diseño de señales. Todo se desarrollará de acuerdo a las necesidades y contexto del museo que se investigó, sus procesos, funciones, actividades y métodos serán remitidos a la organización que gestiona el patrimonio y los servicios culturales.

La propuesta brindada por el grupo investigador pretende crear un precedente de manuales de gestión de calidad aplicados a museos, basados o respaldados por normativas

nacionales e internacionales. Cabe aclarar que cada institución podrá adaptarlo según sus propias necesidades o la naturaleza de la misma.

4. Objetivos de la Investigación

4.1. Objetivo general

Proponer un manual de implementación de sistema de gestión de calidad basados en normas nacionales e internacionales que sean aplicables a museos de El Salvador, con la finalidad de que la administración sea coherente, estandarizada y eficiente en sus procesos internos.

4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual del museo a través de una evaluación que permita la identificación de las fortalezas y debilidades de la institución para la implementación de un manual de procedimientos basado en normativas nacionales e internacionales que fortalezca su funcionamiento.
- Proponer políticas de gestión de calidad acorde a las necesidades y naturaleza del museo equis, que permita la mejora de los servicios y el posicionamiento de la institución a nivel nacional e internacional.
- Crear indicadores que permitan la evaluación y el monitoreo de gestión de calidad en el museo, para la mejora continua de la institución.

Capítulo II. Marco Teórico

En la siguiente investigación se van a desarrollar los antecedentes históricos de los ejes principales que se están investigando como primer punto tenemos todas las políticas relacionadas en gestión de calidad dentro de los museos y luego se va a ir desarrollando la historia de la institución.

2.1. Antecedentes de las normativas internacionales de gestión de calidad

2.1.1. Normas ISO

La norma ISO 9001 (2015), es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad efectivo en una organización. Para comprender mejor el origen y la evolución de esta normativa, es importante analizar sus antecedentes y el contexto en el que surgió.

La historia de la norma ISO 9001 se remonta a mediados del siglo XX, cuando la industria comenzó a darse cuenta de la importancia de la calidad en sus procesos y productos. En la década de 1950, Japón fue pionero en la implementación de sistemas de gestión de la calidad, lo que llevó al desarrollo de la famosa metodología de mejora continua conocida como "Kaizen". En los años siguientes, otros países, especialmente en Europa y Estados Unidos, comenzaron a adoptar enfoques similares. Surgieron diferentes normativas y estándares nacionales e internacionales para la gestión de la calidad, como las normas británicas BS5750 o las normas militares estadounidenses MIL-Q-9858 y AQAP.

En 1987, la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó por primera vez la norma ISO 9001, con el objetivo de unificar criterios y requisitos en materia de gestión de la calidad a nivel mundial. Esta normativa se basó en los principios de enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. La norma ISO 9001 ha ido evolucionando a lo largo de los años, con revisiones periódicas para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y las nuevas tendencias en

gestión de la calidad. Las versiones más recientes, como la ISO 9001:2015, han introducido conceptos innovadores como el enfoque basado en riesgos, la gestión del conocimiento y la integración con otros sistemas de gestión, como el medio ambiente o la seguridad laboral. La norma ISO 9001, surgida en 1987, ha revolucionado el campo de la gestión de la calidad en todo tipo de organizaciones, incluidos los museos.

En su más reciente estudio, Graichen (2022) “Las normas ISO se revisan a intervalos regulares, normalmente cada cinco o seis años. Durante dicha revisión, se determina si la norma respectiva sigue correspondiendo al estado actual de la técnica, si debe ser revisada o incluso retirada. El objetivo de la revisión periódica es garantizar que los requisitos de la norma se ajusten a las condiciones actuales en las que opera una organización. Así pues, la historia de la norma ISO 9001 también se caracteriza por la continuidad y la fiabilidad”. (Sección de 1994, párrafo 1).

La primera revisión de la norma ISO 9001 tuvo lugar en 1994. En ese momento, sin embargo, sólo se hicieron algunos ajustes menores, principalmente de carácter editorial o conceptual.

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden ser aplicados en cualquier institución, independientemente de su tamaño o sector. La implementación de la ISO 9001 en los museos ha permitido mejorar la eficiencia de los procesos internos, aumentar la satisfacción de los visitantes y garantizar la preservación adecuada de las colecciones. La adopción de la norma ISO 9001 ha tenido un impacto significativo en la gestión de los museos. Ha permitido una mayor profesionalización de los equipos de trabajo, la implementación de buenas prácticas en la conservación y exhibición de las colecciones, y una mejora en la experiencia global del visitante. Además, la certificación bajo la norma ISO 9001 puede ser un diferenciador importante para un museo, demostrando su compromiso con la calidad y la mejora continua.

Los antecedentes de las normas ISO 9001 aplicadas en los museos reflejan la evolución de la preocupación por la calidad en la gestión de estos espacios culturales. La adopción de estándares de calidad como la ISO 9001 ha permitido mejorar la eficiencia y efectividad de los museos, garantizando su sostenibilidad a lo largo del tiempo. Es fundamental que los museos continúen adaptándose a los estándares de calidad más exigentes para seguir cumpliendo con su misión de preservar y difundir el patrimonio cultural de la humanidad.

Según el análisis realizado por San Miguel (2009), “la calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él; en otras palabras, para aquello que desea el cliente. Implica tratar de satisfacer las necesidades de los consumidores y, en la medida de lo posible, superar sus expectativas.”

La gestión eficiente en los museos es fundamental para garantizar la preservación y difusión adecuada del patrimonio cultural. En este sentido, la implementación de normas de calidad como la ISO 9001 puede jugar un papel crucial en la mejora de los procesos internos y la satisfacción de los visitantes. En este ensayo, se analizará el impacto de la certificación ISO 9001 en la gestión de museos, destacando sus beneficios y desafíos.

La certificación ISO 9001 detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables. (Lizarzaburu, 2015, p. 38)

El objetivo básico es aumentar la satisfacción del consumidor. Al aplicar estos principios en el contexto de un museo, se busca optimizar las operaciones, aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia del visitante. Uno de los principales beneficios de la ISO 9001 en los museos es la estandarización de procesos, lo que conlleva a una mayor coherencia en la exhibición y conservación de las colecciones. Además, la implementación de la ISO 9001 fomenta una cultura de mejora continua en el museo. Al establecer indicadores de desempeño

y realizar auditorías internas periódicas, se identifican áreas de oportunidad para optimizar el funcionamiento del museo.

Asimismo, la participación activa del personal en la implementación de la norma promueve el trabajo en equipo y la responsabilidad compartida en la gestión de la calidad. Por otro lado, la certificación ISO 9001 también presenta desafíos para los museos. Uno de los mayores retos es la resistencia al cambio por parte del personal y la dirección. La adopción de nuevos procedimientos y la documentación detallada de procesos pueden resultar complicadas al principio, pero a largo plazo, se traducen en beneficios tangibles para la institución. Otro desafío importante es la asignación de recursos adecuados para mantener la certificación ISO 9001. Es necesario destinar tiempo y presupuesto para la capacitación del personal, la actualización de sistemas y la realización de auditorías externas. Sin embargo, estos costos son justificados por la mejora en la eficiencia operativa y la reputación del museo ante los visitantes y la comunidad.

Cabe mencionar que los sistemas de gestión de calidad, tienen como base los ocho principios universales de la calidad para mejora en el desempeño, pero se consideran esenciales seis principios de los ocho, estos son los siguientes:

1. Enfoque al cliente: las organizaciones tienen su razón de ser en los clientes, por tanto, deben tener la capacidad de identificar sus necesidades actuales, visualizar las futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. Liderazgo: la más alta autoridad de la organización siempre debe ser la unidad de esfuerzo y visionario para identificar el clima organizacional y esforzarse en convencer al personal de la importancia de crear y mantener un ambiente de trabajo agradable y armonioso, siendo el ejemplo y la guía para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal: el personal es el capital intelectual que mejores ganancias puede ofrecer a la organización por lo tanto su participación y compromiso en la implantación de un sistema de calidad es básico para el cumplimiento de los objetivos.
4. Enfoque basado en procesos: este principio establece que se alcanzan mejores resultados cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso.
5. Enfoque de sistema para la gestión: identificar los procesos que intervienen en la realización de un producto o servicio, su interrelación como un sistema, contribuye a que se logren los objetivos de forma eficaz y eficiente.
6. Mejora continua: este principio establece la necesidad de identificar los cambios, expectativas, requisitos de un cliente o de un producto y establecer un programa de avance como una actividad permanente en la organización.

Es importante mencionar que la familia de las normas ISO 9000 son de carácter general, lo que facilita su aplicación en cualquier tipo de organización que quiere implementar un sistema de gestión de calidad, de esta forma es aplicable a industrias, organizaciones, instituciones, bibliotecas, empresas cuyo objetivo final sea satisfacción del cliente, el control de los productos o servicios y la mejora continua de proceso.

Es decir que un sistema de gestión de calidad y la implementación, nos permitirá tener un mejor control de los procesos y para que estos procesos sean servidos correcta y satisfactoriamente antes las necesidades de los clientes o usuarios.

2.1.2. Normativa ICOM para museos

El Comité Internacional de Museos (ICOM) es una organización global que tiene como objetivo promover y proteger el patrimonio cultural y natural del mundo. Desde su fundación en 1946, el ICOM ha desempeñado un papel crucial en el desarrollo de normativas y estándares para los museos. Según el artículo desarrollado por Poveda (2018), "El Consejo Internacional

de Museos (ICOM) la ciencia que los estudia se denomina Museología, la técnica de su gestión Museografía y la administración y gestión de estos, Museonomía. Se analizan las dos piedras angulares para los museos y para la conservación del patrimonio cultural, como son el ICOM y la UNESCO, analizando su cometido y desarrollo histórico”.

El ICOM es conocido por su Código de Deontología, que establece los principios éticos y profesionales que deben guiar a los museos en su labor. Este código es un documento fundamental que ha sido revisado y actualizado a lo largo de los años para adaptarse a los cambios en el campo de la museología. Desde su creación, el ICOM ha trabajado en estrecha colaboración con expertos internacionales para desarrollar pautas sobre temas como la gestión de colecciones, la conservación preventiva, la interpretación del patrimonio y la accesibilidad. Una de las contribuciones más significativas del ICOM a la normativa museológica es la definición de museo. En 1974, el ICOM adoptó una definición amplia que incluye aspectos educativos y culturales, además de la preservación y exhibición de objetos. Esta definición ha sido clave para la identificación y reconocimiento de instituciones que cumplen con los estándares profesionales de un museo.

El ICOM también ha desarrollado directrices específicas para diferentes tipos de museos, como los museos de historia natural, los museos de arte y los museos comunitarios. Estas directrices abordan las particularidades de cada tipo de institución y ofrecen recomendaciones prácticas para su gestión y funcionamiento. Además de sus normativas, el ICOM ha jugado un papel importante en la promoción de la cooperación internacional entre museos. A través de programas como el día internacional de los museos y la red de museos de arte contemporáneo, el ICOM fomenta el intercambio de conocimientos y buenas prácticas entre profesionales de todo el mundo.

Las normas del ICOM (Consejo Internacional de Museos) son un conjunto de directrices y principios que rigen la ética y las prácticas profesionales de los museos y de los profesionales

que trabajan en ellos. Entre los documentos más importantes del ICOM se encuentra el código de ética para los museos que constituye una norma mínima para los museos y presenta como una serie de principios apoyados por directrices sobre las prácticas profesionales que es deseable aplicar en los museos. (Consejo internacional de museos [ICOM], 2017, p. 1).

La gestión de la calidad en los museos desempeña un papel crucial en la preservación del patrimonio cultural y la mejora de las experiencias de los visitantes. La implementación de estándares de calidad no sólo garantiza la conservación de los artefactos, sino que también busca involucrar y educar a los visitantes de manera efectiva. Con las normas ICOM se pueden explorar las prácticas de gestión de la calidad en los museos, examinando las directrices y los estudios de casos del ICOM, se pueden comprender la importancia de la gestión de la calidad en las operaciones de los museos.

El Consejo Internacional de Museos (ICOM) desempeña un papel fundamental en la preservación y promoción del patrimonio cultural en todo el mundo. Fundado en 1946, el ICOM ha evolucionado hasta convertirse en una organización global dedicada a promover las prácticas y políticas de los museos. El impacto que ha tenido las normas del consejo internacional de museos ha sido significativo en la configuración de los museos a nivel mundial, su papel en la preservación del patrimonio cultural y los desafíos y direcciones futuras que enfrenta.

El establecimiento y evolución del ICOM se fundó con los objetivos principales de promover la cooperación internacional entre museos y profesionales, fomentar el intercambio de conocimientos y mejores prácticas y abogar por la protección del patrimonio cultural. A lo largo de los años, el ICOM ha logrado varios hitos en su desarrollo como organización museística global. Además, las normas ICOM no solo abarca el código de ética para los museos también cuentan normas de catalogación del Consejo Internacional de Museos que exponen los principios expresados en el Código de deontología del ICOM para museos relativos a la adquisición y catalogación de objetos para las colecciones de los museos.

Donde los museos deben evaluar asimismo si el posible objeto tiene algún requisito especial de conservación o almacenamiento que dificulte o haga inviable su mantenimiento para el museo en el futuro. El museo debe considerar si dispondrá de los recursos necesarios para cuidar el objeto en el futuro y ponerlo a disposición de manera profesional y adecuada para su exposición e investigación. (Comité para la deontología [ETHCOM], 2020, p. 2).

Otro punto norma que es importante dentro de las ICOM son las normas sobre recaudación de fondos del Consejo Internacional de Museos, en donde se menciona que cada museo tiene que poseer o elaborar una política de recaudación de fondos que deberá describir los procedimientos que seguirá el museo para evaluar, aceptar y documentar las donaciones e identificar a las personas (tanto miembros del órgano de dirección como del personal) que deberán participar en la toma de decisiones sobre la aceptación de ayuda financiera. (Comité para la deontología [ETHCOM], 2020, p. 2).

2.2 Manuales de Gestión de Calidad en América

2.2.1 Manual Del Sistema Integrado De Conservación-Sic Museo De Bogotá

El Manual del Sistema Integrado de Conservación (SIC) del museo de Bogotá es un documento que establece las directrices y procedimientos necesarios para la conservación y preservación de documentos y objetos de interés cultural en el museo. Este sistema se enmarca dentro de las normativas colombianas sobre archivos y conservación, especialmente la ley 594 de 2000, que establece la obligación de implementar un sistema de conservación en todas las entidades públicas. Los principios que orientan la implementación del SIC, serán la planeación, eficiencia, economía, control y seguimiento, oportunidad, transparencia, disponibilidad, agrupación, vínculo archivístico, protección del medio ambiente, autoevaluación, coordinación y acceso, cultura archivística, modernización, interoperabilidad, orientación al ciudadano, neutralidad tecnológica y protección de la información y los datos. (Bautista, 2015, p. 15)

El SIC tiene como objetivo principal asegurar la conservación de los documentos y objetos independientemente del medio en que fueron creados, manteniendo atributos como la integridad, autenticidad y accesibilidad. Se busca que todas las dependencias del museo colaboren en la gestión adecuada de los documentos, siguiendo lineamientos claros que promuevan la transparencia y el acceso a la información.

2.2.1.1 El manual incluye.

Planes y programas: estrategias específicas para la conservación y preservación de documentos, incluyendo la identificación de riesgos y la implementación de medidas correctivas.

Normativas y guías: referencias a leyes y acuerdos que respaldan la creación del SIC, como el Acuerdo 006 de 2014 del Archivo General de la Nación, que establece los requisitos para la conservación documental.

Procedimientos: instrucciones detalladas sobre el manejo y almacenamiento de documentos, así como sobre la gestión de recursos para asegurar la sostenibilidad del sistema.

2.2.1.2 Implementación y relevancia.

La implementación del SIC en el museo de Bogotá es parte de un esfuerzo más amplio por parte de las instituciones culturales en Colombia para mejorar la gestión documental y la conservación del patrimonio. Este manual no solo busca cumplir con las normativas legales, sino también establecer un estándar de calidad en la conservación que beneficie a las futuras generaciones y garantice la preservación del patrimonio cultural.

El Manual del Sistema Integrado de Conservación (SIC) del museo de Bogotá es una herramienta fundamental que guía y establece los lineamientos para la conservación del patrimonio cultural que alberga esta institución. Este manual se basa en las normativas y estándares establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO), en particular la norma ISO 9001, que se enfoca en la gestión de la calidad.

El manual del SIC del museo de Bogotá es un documento que recopila las políticas, procedimientos y prácticas necesarias para garantizar la conservación adecuada de las colecciones del museo. En él se establecen las directrices para la preservación, restauración y salvaguarda del patrimonio cultural, teniendo en cuenta aspectos como la seguridad, la integridad y la autenticidad de las obras. Además, el manual define los roles y responsabilidades de los profesionales encargados de la conservación, así como los procesos para la gestión de riesgos y emergencias.

La relación entre el manual del SIC del museo de Bogotá y la normativa ISO 9001 radica en la búsqueda de la excelencia en la gestión de la conservación del patrimonio cultural. Al adoptar los principios de la ISO 9001, el museo puede garantizar que sus procesos de conservación se rigen por estándares de calidad reconocidos a nivel internacional. Esto implica la implementación de un enfoque basado en procesos, la identificación de riesgos y oportunidades, la medición del desempeño y la participación activa de todo el personal en la mejora continua. Otro punto a destacar es elementos también tomados de la normativa ICOM en relación a su plan de conservación y restauración del patrimonio cultural. Pero siempre haciendo énfasis en que el sistema integrado de conservación del museo de Bogotá está conformado por dos planes: el plan de conservación preventiva y el plan de conservación y restauración. Cada uno de ellos cuenta con objetivos, alcances y programas.

2.2.2 Manual del sistema integrado de gestión -Medellín

El manual del sistema integrado de gestión del Museo Casa de la Memoria en Medellín se desarrolla en un contexto de búsqueda de un enfoque sistemático para la preservación y gestión del patrimonio cultural y la memoria histórica, especialmente en relación con las víctimas del conflicto armado en Colombia.

Las ventajas de implementar el sistema integrado de gestión radican en la oportunidad de alinear la gestión de procesos al direccionamiento estratégico que se viene gestando en la

entidad, lo cual permite que los objetivos de procesos estén orientados a los objetivos estratégicos y estos a su vez al cumplimiento de la misión y la visión, la misma premisa se puede desarrollar entonces escalonando o bajando a niveles más micro como objetivos de procedimientos. (García et al., 2020, p. 57).

2.2.2.1 Contexto de creación.

Iniciativas previas: la idea de establecer un museo dedicado a la memoria de las víctimas surge a partir de 2006, cuando la Alcaldía de Medellín, a través del programa de atención a víctimas, comenzó a trabajar en la construcción de un espacio que recogiera y promoviera la memoria de quienes sufrieron el conflicto. Este proceso incluyó la participación activa de organizaciones de víctimas y expertos en memoria histórica.

Inauguración del museo: el Museo Casa de la Memoria fue inaugurado en 2013, convirtiéndose en un espacio emblemático para la reflexión y la conmemoración de las víctimas. Desde su apertura, el museo ha buscado no solo preservar la memoria de las víctimas, sino también fomentar un diálogo sobre la paz y la reconciliación.

2.2.2.2. Desarrollo del Manual.

Necesidad de un sistema de gestión: a medida que el museo crecía en actividades y en la cantidad de visitantes, se hizo evidente la necesidad de un marco estructurado que facilitara la gestión de sus procesos internos. Esto llevó a la creación del manual del sistema integrado de gestión, que busca alinear y optimizar las operaciones del museo en áreas como la conservación, la educación y la participación comunitaria.

Implementación y efectividad: el manual establece directrices claras para la gestión de recursos, la planificación de actividades y la interacción con la comunidad. Según informes, la implementación de este sistema ha permitido al museo ejecutar proyectos de manera eficiente, asegurando que los recursos se utilicen adecuadamente y que las actividades respondan a las necesidades de la comunidad.

2.2.2.3. Impacto y reconocimiento.

Consolidación como espacio de memoria: a través de su manual y su sistema de gestión, el Museo Casa de la Memoria se ha posicionado como un referente en la construcción de memoria en Medellín. Ha facilitado la participación activa de diversos sectores de la sociedad y ha promovido actividades que buscan sanar las heridas del pasado a través de la educación y la reflexión.

Desafíos y futuro: a pesar de los logros, el museo enfrenta retos en términos de mantenimiento y financiación. Las condiciones del edificio y la necesidad de continuar con la segunda fase de su construcción son temas cruciales que deben abordarse para asegurar su funcionamiento óptimo y su impacto continuo en la comunidad

El manual del sistema integrado de gestión del museo Casa de la Memoria es una herramienta fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento de este espacio dedicado a la memoria histórica y la promoción de los derechos humanos. En primer lugar, es importante definir qué es un Sistema Integrado de Gestión (SIG) y cómo se aplica en el contexto de un museo como el Casa de la Memoria. (Sandoval, 2017, p. 11).

Un SIG es un enfoque sistemático para gestionar las actividades de una organización, que integra en un solo sistema los procesos y procedimientos relacionados con la calidad, el medio ambiente, la salud y seguridad ocupacional, entre otros aspectos.

En el caso específico del museo, el SIG busca garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de manera coordinada y eficiente, con el objetivo de ofrecer servicios de alta calidad a sus visitantes y cumplir con su misión institucional y según las ISO 9001:2015 “la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”. (Saldarriaga, 2022, p. 25). El Manual del Sistema Integrado de Gestión del Museo Casa de la Memoria es el documento en el cual se

establecen las políticas, procesos, procedimientos y responsabilidades relacionadas con la gestión de la calidad en el museo.

Este manual incluye información detallada sobre la estructura organizacional del museo, los objetivos de calidad, los procedimientos para la realización de actividades específicas, la asignación de recursos, la evaluación del desempeño y la mejora continua. En cuanto a la gestión de calidad, el manual del Sistema Integrado de Gestión del Museo Casa de la Memoria desempeña un papel fundamental al establecer mecanismos para identificar, evaluar y responder a los requisitos y expectativas de los visitantes, así como para medir y monitorear la eficacia de los procesos internos. Mediante la aplicación de este manual, el museo puede detectar oportunidades de mejora, corregir posibles desviaciones y optimizar sus recursos para lograr una gestión de calidad constante y sostenible en el tiempo.

2.3. Normativas, Reglamentos y manuales nacionales

2.3.1. Reglamentos.

2.3.1.1. Reglamento de la Ley Especial De Protección Al Patrimonio Cultural de El Salvador.

El presente reglamento tiene por objeto facilitar y asegurar la aplicación de la Ley especial de protección al patrimonio cultural de El Salvador.

2.3.2. Normativas.

2.3.2.1. Norma de seguimiento a declaratorias de bienes culturales de origen natural, 2020.

La norma de seguimiento a declaratorias de bienes culturales de origen natural establece los lineamientos y procedimientos para la identificación, registro, conservación y difusión de los bienes culturales de origen natural en los museos de historia natural. Su objetivo principal es garantizar la protección y valorización de estos recursos, así como promover su uso sostenible y su acceso a la comunidad.

Los museos de historia natural albergan colecciones de especies biológicas, fósiles, minerales y otros recursos naturales de gran valor científico, histórico y cultural. La aplicación de la norma de seguimiento permite a estos museos gestionar de manera eficiente sus colecciones, estableciendo criterios de conservación, catalogación y exhibición que aseguren su integridad y significado. Según la dirección de museos y salas de exposición (2020):

Normar el uso de las colecciones conlleva a un mejor resguardo y perpetuación de estas colecciones, para evitar daños a ejemplares, evitar la salida de éstos sin los permisos correspondientes o cualquier acción que ponga en riesgo la integridad física de cada uno de los ejemplares que conforman estas colecciones. (p.7)

La implementación de la norma de seguimiento aporta beneficios significativos a la gestión de los museos de historia natural. Facilita la identificación y documentación adecuada de los bienes culturales, lo que contribuye a su mejor conservación y estudio. Asimismo, promueve la investigación y divulgación de la historia natural, enriqueciendo la experiencia educativa y cultural de los visitantes.

2.3.2.2. Normativa de regulación de investigación arqueológica de El Salvador

Esta normativa tiene como finalidad regular las actividades académicas referentes a las investigaciones arqueológicas a realizarse en El Salvador

2.3.3. Leyes

2.3.3.1 Ley especial de protección al patrimonio cultural de El Salvador, esta ley tiene la finalidad de rescate, investigación, conservación, protección, promoción, fomento, desarrollo, difusión y valoración del patrimonio o tesoro cultural salvadoreño, a través del Ministerio de Educación o de la Secretaría de Estado que tenga a su cargo la Administración del patrimonio cultural del país, quien en el transcurso de la presente ley se denominará el Ministerio.

2.4. Antecedentes del museo

2.4.1. Historia del Museo de Historia Natural.

El Museo de Historia Natural de El Salvador nació como Museo Nacional de El Salvador, el 9 de octubre de 1883, día en que la Asamblea Legislativa decretó la creación del primer museo en el país, el cual dice en su artículo primero: «Se establece en la capital de la República un Museo de productos minerales, botánicos, zoológicos y manufacturados, con una sección de antigüedades, historia y bellas artes, bajo el Ministerio de Gobernación y Fomento».

El 15 de abril de 1941 se emite un Decreto Ejecutivo que reza: “El Museo Nacional es una institución dependiente de la Secretaría de Instrucción Pública, que además de exponer el movimiento cultural del país, tiene por objeto fomentar los estudios antropológicos, naturalistas en general, y los demás que de ellos se deriven, creando para tal propósito este centro de exploración y exposición que funcionará en dos departamentos destinados uno para antropología y otro para ciencias naturales, cada uno de los cuales comprenderá cinco Secciones concernientes a dichos estudios”.

La creación de la Dirección de Patrimonio Cultural en 1974, bajo el Ministerio de Educación (MINED), dio origen a la separación de los dos departamentos originales del Museo Nacional: el Departamento de Antropología se convierte en el Museo Nacional de Antropología y el Departamento de Ciencias Naturales, desapareció por un tiempo (hasta 1976), para resurgir convertido en el Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES).

Desde su surgimiento como Departamento de Ciencias Naturales, ha ocupado distintas locaciones: el antiguo edificio de la Universidad de El Salvador y Biblioteca Nacional (sin fechas disponibles); la Villa España (1902); la Facultad de Química y Farmacia de la Universidad de El Salvador (1912); la finca Modelo, junto al Instituto de Historia Natural y Jardín Botánico (1913); y en dos pabellones contiguos a la antigua Casa Presidencial (1927 y 1962).

A partir de 1976, está ubicado dentro de las instalaciones del parque Saburo Hirao, en la que fuera la casa patronal de la antigua finca La Gloria. Entre 2004 y 2009 participó en proyecto

regional de fortalecimiento de herbarios centroamericanos, permitiéndole crear capacidades profesionales en el área de la botánica, asimismo se realizó la mejora sustancial del local del Herbario Nacional de El Salvador.

2.4.2 Visión, misión y objetivo institucional.

Visión: Ser la institución que garantiza el derecho a la cultura como factor de identidad y cambio social.

Misión: el Ministerio de Cultura asegura el derecho a la cultura y al fortalecimiento de las identidades salvadoreñas, ejecutando la rectoría de la protección, conservación, difusión del patrimonio cultural y las expresiones artísticas.

Objetivo del museo: investigar, catalogar, preservar, conservar, valorizar y proteger los componentes de la historia natural salvadoreña, así como, difundir y promover información sobre el patrimonio cultural natural del país para aumentar los conocimientos que de ella tiene la población salvadoreña, despertando a la vez, un orgullo nacional ante la riqueza natural cuscatleca.

2.4.3 Servicios.

- Exposiciones permanentes, temporales e itinerantes
- Visitas guiadas
- Actividades lúdicas para niñas, niños y jóvenes
- Charlas educativas
- Identificación taxonómica de materiales biológicos y paleontológicos
- Inspecciones paleontológicas y botánicas
- Atención a especialistas y estudiantes en proceso de graduación
- Capacitaciones sobre paleontología, botánica y zoología

2.4.3 Valores.

Dentro del contexto específico del Museo de Historia Natural, los valores históricos tienden a centrarse en la preservación y divulgación de la historia natural y la biodiversidad.

Aquí hay algunos valores importantes:

1. **Preservación de la biodiversidad:** uno de los valores fundamentales de un museo de historia natural es la preservación y exhibición de la biodiversidad del mundo natural. Esto implica la conservación de especímenes, muestras y colecciones que representan la diversidad de la vida en la Tierra, desde plantas y animales hasta minerales y fósiles.
2. **Educación científica:** los museos de historia natural tienen la responsabilidad de educar al público sobre los principios científicos que rigen el mundo natural. Esto puede incluir la presentación de exposiciones interactivas, programas educativos, conferencias y actividades que promuevan la comprensión de la biología, la geología, la paleontología y otras disciplinas científicas.
3. **Conservación del medio ambiente:** los museos de historia natural a menudo promueven la conciencia ambiental y la conservación de los ecosistemas naturales. Pueden colaborar con organizaciones de conservación, participar en proyectos de investigación sobre la biodiversidad y destacar los desafíos que enfrenta la naturaleza y las especies en peligro de extinción.
4. **Exploración y descubrimiento:** estos museos valoran la exploración y el descubrimiento científico como parte integral de su misión. Pueden exhibir hallazgos de expediciones científicas, destacar la importancia de la investigación de campo y la exploración de nuevas especies y hábitats.
5. **Inspiración y asombro:** otro valor importante es el de inspirar asombro y admiración por la belleza y la complejidad del mundo natural. Los museos de historia natural suelen utilizar exhibiciones visuales impactantes, dioramas realistas y

presentaciones multimedia para cautivar a los visitantes y fomentar un sentido de aprecio por la naturaleza.

Estos valores históricos guían las actividades y exhibiciones de los museos de historia natural, sirviendo como un recordatorio de la importancia de la conservación, la educación y la exploración en la comprensión y apreciación del mundo natural.

2.5 Marco conceptual

A continuación se van a describir los principales postulados que respaldan o que de alguna manera justifican todos los planteamientos dentro de esta investigación para el museo

Al iniciar la investigación es necesario tener en cuenta algunos aspectos:

Calidad:

Para Hernández et al. (2018) (Como citó en Deming, 1986), define el término como:

La calidad consiste en transformar las necesidades y expectativas futuras del cliente de manera cuantificable y medible, convirtiendo esto en la única vía para diseñar y desarrollar productos por los cuales el cliente estará dispuesto a pagar, logrando así su plena satisfacción. (p. 182).

Colección:

Ya definiendo el término colecciones ya especificadas en museos. Según Desvallées y Mairesse (2009), define colección como:

De manera general, una colección se puede definir como un conjunto de objetos materiales e inmateriales (obras, artefactos, mentefactos, especímenes, documentos, archivos, testimonios, etc.) que un individuo o un establecimiento, estatal o privado, se han ocupado de reunir, clasificar, seleccionar y conservar en un contexto de seguridad para comunicarlo, por lo general, a un público más o menos amplio. (p. 26)

Conservación:

Hay varias definiciones de conservación, pero vamos a definirlo en el enfoque de los museos. Según Montañes (2013) da el siguiente concepto: “Cuando hablamos de conservación museística nos referimos a un concepto muy amplio que comprende a su vez aspectos tan diferentes como la conservación preventiva, la investigación, el tratamiento, la restauración, la investigación en conservación y la exposición de los objetos” (p. 17).

Exposición:

El término “exposición” significa tanto el resultado de la acción de exponer como el conjunto de lo expuesto y el lugar donde se expone. Según Desvallées y Mairesse (2009), “La exposición, entendida como continente o como lugar donde se expone (del mismo modo que el museo aparece como la función y también como el edificio), no se caracteriza por su arquitectura, sino por el lugar en sí mismo” (p. 36).

Gestión:

La administración o gestión es la base para tener una empresa eficaz. Según Hitt (2006), define administración como “el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (p. 8).

Gestión de calidad:

Para Zavala y Vélez (2020). El estudio de las normas planteadas por la Organización Internacional de Normalización. ISO 9001, (2015) afirma que “la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (p. 269).

Informes:

Los informes en museos son herramientas fundamentales para la gestión y conservación del patrimonio cultural. Según autores especializados en el campo de la museología, los informes cumplen una función crucial en la recopilación, análisis y difusión de información relevante para el estudio y la preservación de las colecciones museísticas. Según Perlado (2017), “Los informes en museos deben elaborarse siguiendo pautas claras y precisas, utilizando un lenguaje técnico adecuado y citando correctamente las fuentes consultadas. Asimismo, es fundamental que los informes sean accesibles y transparentes, de modo que puedan ser consultados por investigadores, profesionales del sector cultural y público en general”. (p. 70).

Manual:

Para Vivanco (2017). Un manual definido según por Palma (2010):

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. (párr. 53)

Museo:

La definición de museo ha cambiado en el transcurso del tiempo en responsabilidad con la transformación de la población. Desde su fundación en 1946, la ICOM renueva la presente definición con el fin de disputar con la objetividad de la comunidad museística mundial. Conforme a los Estatutos de la ICOM adoptados por la Asamblea general en Modificados y adoptados por la asamblea general extraordinaria, el 24 de agosto de 2022 (reunión híbrida, en Praga, República Checa, y en línea), en su artículo tercero dice:

Un museo es una institución sin ánimo de lucro, permanente y al servicio de la sociedad, que investiga, colecciona, conserva, interpreta y exhibe el patrimonio material e inmaterial. Abiertos al público, accesibles e inclusivos, los museos fomentan la diversidad y la sostenibilidad. Con la participación de las comunidades, los museos operan y comunican ética y profesionalmente, ofreciendo experiencias variadas para la educación, el disfrute, la reflexión y el intercambio de conocimientos. (p.3)

Patrimonio:

Según UNESCO (s.f.), define patrimonio como: “El patrimonio es el legado que heredamos del pasado, con el que vivimos hoy en día, y que transmitiremos a las generaciones futuras” (párr. 1).

Política:

Según la Organization of American States (2017) el término política lo define como:

Las políticas se derivan de los objetivos generales de la institución y son preceptos que sirven de guía para establecer el curso de las acciones operacionales en la organización y para garantizar que los procesos y procedimientos laborales estén, consecuentemente, alineados con los objetivos de la institución. (p. 14)

Preservación:

Es un acto de preservar o conservar algo. Según Desvallées y Mairesse (2009), “Preservar significa proteger una cosa o un conjunto de cosas de peligros tales como la destrucción, la degradación, la disociación o incluso el robo” (p. 70).

Público:

El término posee dos acepciones, según se lo emplee. Según Desvallées y Mairesse (2009):

El adjetivo “público” -museo público- traduce la relación jurídica entre el museo y la población del territorio en el cual está situado. Como sustantivo, la palabra “público” designa el conjunto de los usuarios del museo (el público de los museos) pero también,

por extrapolación a partir de su destino público, el conjunto de la población a la cual cada establecimiento está dirigido. (pp. 76-77)

Capítulo III – Metodología de la Investigación

3.1.1. Método

La realización de la investigación se ejecutó bajo los parámetros del método cualitativo, ya que, dadas las características, rasgos y dimensiones del problema de investigación, este enfoque permite la descripción de la realidad, la interpretación de esta según la población estudiada aplicado dicho método, la cual nos permitió recuperar información relacionado al tema a investigar a partir de:

- La revisión, de teoría ya existente sobre la implementación de sistemas de gestión de la calidad de forma nacional e intencional.
- El rastreo de normativas oficiales y legales sobre gestión de calidad.
- Haciendo énfasis en la recuperación de experiencias del personal administrativo que han aportado al desarrollo y mantenimiento del museo en El Salvador.

Según Flick (2009): este enfoque es idóneo para estudiar los cambios que tienen lugar en los procesos de carácter social y organizativo dada la implicación del investigador cualitativo en el contexto de su estudio, el mismo se encuentra en una posición más favorable para ver las vinculaciones entre los eventos y las actividades, así como para explorar las interpretaciones que las personas hacen de los dos factores que producen dicha interconexiones. De esta manera, la investigación cualitativa ofrece una oportunidad mayor para estudiar los procesos que tienen lugar en la vida social.

En este contexto el enfoque permite al investigador sumergirse en la realidad que vive en el museo seleccionado en el área metropolitana de San Salvador, profundizando en las experiencias, perspectivas, opiniones y la percepción de la realidad de la población estudiada, debido que el tema de manuales de implementación de sistemas de gestión de la calidad ha sido poco explorado a nivel nacional.

3.1.2. Tipo de estudio y diseño de la investigación.

3.1.2.1. Diseño.

El diseño en la investigación de campo hace referencia al uso de la realidad por parte del investigador, por lo cual se puede afirmar que existen tantos diseños como investigadores. Cada investigación es un diseño propio que presenta el investigador con base en determinada realidad. Según Cajal (2015):

La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados. (p.3)

Por esta razón el diseño de esta investigación fue de campo, ya que esta consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o comparar alguna variable.

Se procedió a visitar al museo seleccionado en el área metropolitana de San Salvador, para conocer acerca de sus procesos y procedimientos, también si existe la implementación de sistemas de gestión de calidad en sus manuales.

3.1.2.2. Estudio.

El estudio para esta investigación es nivel exploratorio, debido a que no hay investigaciones nivel nacional e internacional sobre manuales que implemente sistemas de gestión de calidad que fomenten una buena administración de la institución y que desarrolle la mejora continua en la gestión. Este estudio brinda un acercamiento sobre la problemática del tema debido a que es poco conocido.

Según Arias (2006 p.23), "la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir un nivel de conocimiento" (p.23).

Para el caso del presente estudio; por su estructura y diseño, se utilizó la técnica de la

entrevista semiestructurada, debido a que las entrevistas semiestructuradas ofrecen al investigador un margen de maniobra considerable para sondear a los encuestados, además de mantener la estructura básica de la entrevista. Incluso si se trata de una conversación guiada entre investigadores y entrevistados, existe flexibilidad. A Través de la entrevista se podrá explorar las visiones o validaciones de los participantes activos que conocen la realidad del museo.

3.3. Población y muestra

3.3.1. *Tamaño de la muestra*

La población estuvo constituida por 8 trabajadores del museo, la muestra se compone por 2 trabajadores encargados de diferentes unidades de dicho museo. Las personas que se contemplaran en la muestra tienen conocimientos de los procesos y procedimientos de dicha institución.

3.3.2. Selección del muestreo

La selección del muestreo fue de manera intencional y por conveniencia, basado en criterios y en base al tema investigado, por lo tanto, se seleccionó a la directora del museo y técnico conservador, porque están inmersos en los procesos y procedimientos de la institución.

La muestra fue de utilidad para recabar la información que sirvió de base para el estudio, la muestra se identificó y se seleccionó tomando en cuenta las siguientes características:

- **Directora del museo:** se encarga de administrar la política general de las áreas que se encuentran bajo su responsabilidad, orientándola al logro de las metas y objetivos institucionales; coordinar las labores del personal asignado a esta dependencia, elaborar planes operativos anuales y gestionar apoyos para ejecutar actividades contempladas en los planes operativos.

- **Técnico conservador:** se encarga de desarrollar labores de restauración y conservación de piezas fósiles de la Colección Nacional de Paleontología, desarrollando investigaciones antropológicas relacionadas con diversidad biológica.

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

3.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó es la entrevista semiestructurada la cual consiste en obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. Según García y Giacobbe (2009):

La entrevista semiestructurada se formula, a partir de los ejes seleccionados, una serie de preguntas abiertas y/o cerradas. Este tipo de protocolo se utiliza cuando la encuesta se aplica a muchas personas y cuando los entrevistadores son varios, para mantener cierta uniformidad de criterio. (p. 96)

La entrevista semiestructurada permite al grupo investigador recabar la información más amplia que se necesita obtener, ya que brinda una mayor libertad de indagar sobre elementos específicos sobre el funcionamiento del museo.

3.4.2. Instrumento

El guion de entrevista permitirá entrar en contacto con el personal del museo que se entrevistará, explorando las percepciones de la realidad que ellos perciben, obteniendo datos interesantes y relevantes para el análisis. Según Bernal (2010):

Plantea que el guion procede a la fase de realización de la entrevista, vez preparado el material y las condiciones requeridas para tal efecto. Se comienza por preguntarle al entrevistado el objetivo de la entrevista, la forma como se registrará la información

(escrita, grabada, filmada, etcétera) y después se procede a desarrollar el guión de la entrevista. (p. 257)

En efecto, para el registro del guión se efectuará de manera escrita y se grabará un audio para la transcripción, la revisión y análisis de las respuestas de los entrevistados.

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos, se construyeron categorías basadas en variables encontradas en los objetivos específicos propuestos en la investigación.

Señala Echeverría G. (2005):

“Dependiendo del problema a investigar (más abierto o más acotado), así como del consecuente grado de estructuración del guión de la entrevista, los investigadores pueden tomar la decisión de trabajar con un análisis con categorías a priori o emergentes” (p. 11).

Esta es una opción que el investigador debe tomar en base a una revisión de su problema y objetivos ya definidos.

En la investigación cualitativa, el análisis de datos es a través de la construcción de categorías. Estas categorías sirven para organizar y clasificar la información recopilada durante la investigación a través de entrevistas o grupos focales que permitan interpretarla y analizarla de manera sistemática.

3.6. Limitaciones

- Ausencia de investigaciones previas sobre manuales de implementación de sistemas de gestión de calidad en museos de El Salvador.
- Falta de personal especialistas en el área de museo.
- No contar con manuales de gestión de calidad propia de la institución.

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Cuadro categorial

Tras la aplicación de los instrumentos de recolección de la información, se procedió a efectuar el proceso oportuno para la interpretación de los resultados de la investigación teniendo en cuenta la categoría inducida de donde se sacaron de los objetivos específicos y de esta el resultado de las categorías axial y emergente de las respuestas de los participantes.

Preguntas

1. ¿Podría mencionar cuales son las fortalezas y debilidades del museo?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Identificación de fortalezas y debilidades.	Las investigaciones, las publicaciones y estudios que han fortalecido a las colecciones. Falta de personal, personal especializado, visibilidad del museo, falta de incentivos y el espacio reducido del museo.	Se contradice la fortaleza mencionada, lo que descuida áreas claves y disminuye la calidad de los servicios del museo, por tanto, esto demuestra que no aplican el análisis del FODA para identificar las fortalezas y debilidades.

2. ¿Cómo se puede mejorar las condiciones del museo?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Identificación de fortalezas y debilidades.	Personal especializado, presupuesto, tecnología actualizada, mantenimiento de instalaciones para el servicio educativo	No es suficiente el presupuesto para los recursos. Gestionar convenios con otros museos o patrocinios de otras instituciones.

3. Según a su criterio ¿Qué comprende usted por un manual de procedimientos?

Categoría inducida	Categoría Axial	Categoría emergente
Categoría 2: Manuales de procedimientos.	Ayuda a conocer los detalles de cada uno de los lineamientos y procesos que deben de ejecutarse en diferentes áreas.	Conocimiento parcial de los manuales de procedimientos.

4. ¿Qué criterios se toman en cuenta para la creación de los manuales de la institución?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Manuales de procedimientos.	La experiencia, trabajos de investigación, manuales externos y bibliografía de otros museos.	No hay criterios en base de normativas para crear manuales.

5. ¿El museo cuenta con un manual de gestión de calidad, y si lo implementa? ¿Y cómo?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Manuales de procedimientos.	El museo no cuenta con un manual de gestión de calidad.	Dependen del manual de Gestión de Calidad del Ministerio de Cultura.

6. ¿Cada cuánto tiempo se actualizan los manuales de gestión de calidad?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Manuales de procedimientos.	Cada 5 años, lo que dura el plan de gobierno.	Hay contradicción porque no hay manuales de gestión de calidad para el museo. No está normalizado según normas de calidad el tiempo para actualización de manuales.

7. ¿Todo el personal del museo, intervienen para el desarrollo o actualización de los manuales?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Manuales de procedimientos.	El personal se involucra para el desarrollo y actualización de los manuales.	La directora autoriza el desarrollo y actualización de los manuales.

8. ¿Cuáles procedimientos se ejecutan en el museo?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Manuales de procedimientos.	1. Conservación 2. Atención al público.	El personal no contempla otros procedimientos importantes del museo.

9. ¿Qué normativas conoce que se basan en sistemas de gestión de calidad?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 3: normativas nacionales e internacionales para museos.	Normativas internacionales para los museos ICOM, normas ISO 9001 y normativas estandarizadas internacionales en la conservación de colecciones de historia natural.	Conocimiento parcial de las normativas.

10. ¿Qué sistemas de gestión de calidad implementa la institución en sus procedimientos basados en normativas nacionales o internacionales? ¿Si se implementan, cuáles son estas normativas y en qué beneficia a la institución?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 3: normativas nacionales e internacionales para museos.	No tienen claro los beneficios de las normas.	Desconocen los beneficios de las normas de calidad.

11. ¿Cómo delegan las responsabilidades en los procedimientos que se desarrollan en la institución?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Manuales de procedimientos.	La directora delega al personal sus responsabilidades.	Cuenta con manual de funciones, pero no le dan cumplimiento de este.

12. Según su criterio ¿Qué comprende usted por políticas de gestión de calidad?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Políticas de gestión de calidad.	Las políticas de gestión de calidad es el marco legal que rige y dicta cómo se debe de ejecutar la calidad del producto en cada una de las áreas del museo.	Falta de información, interpretación limitada.

13. ¿La aplicación de políticas de calidad puede mejorar el posicionamiento de la institución a nivel nacional e internacional?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Políticas de gestión de calidad	Conocen la importancia de las políticas, pero no las aplican	La política de calidad estandariza procesos y productos que se presentan a la población que visita el museo.

14. ¿En qué medida una política de gestión de calidad pueda mejorar los servicios del museo?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Mejora de los servicios.	Capacitación del personal, mantenimiento del museo y la reputación de la institución.	Conocimiento no aplicado sobre las políticas de gestión de calidad.

15. ¿Qué actividades desarrollan para la mejora continua de los servicios?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Mejora de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación • Actividades de atención al usuario: talleres, charlas educativas, exhibiciones de piezas, exposiciones, atención a los centros educativos. 	No aplican normativas de gestión de calidad para la mejora continua.

16. ¿Bajo qué procedimientos o métodos determinan la necesidad de mejorar un procedimiento o servicio?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Mejora de los servicios	Por medio de evaluaciones de observación de manera verbal de parte de los visitantes, mejoramiento de talleres de parte de estudiantes de servicio social.	No hay métodos de evaluación que estén normalizados bajo normas de gestión de calidad.

17. ¿Por qué es importante la evaluación en los procedimientos?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Indicadores de evaluación	Permite ver las virtudes y deficiencias de los procesos, que ayudan a la mejora de la calidad.	Conocen parcialmente la ventaja de la evaluación continua.

18. ¿Qué indicadores utilizan para evaluar a la institución? ¿Bajo qué indicadores realizan la evaluación?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Indicadores de evaluación	POA (Plan Operativo Anual), es donde cuentan con metas que se tienen que cumplir en tiempo definido durante el año.	No cuentan con indicadores propios para evaluación de los procesos.

19. ¿Con qué frecuencia el museo ejecuta evaluaciones? ¿Cada cuánto hacen estas evaluaciones?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Indicadores de evaluación	Reuniones mensuales con las autoridades del ministerio de Cultura y cada 6 meses dentro del mismo periodo.	El período de evaluación es irregular.

20. ¿Cómo han fortalecido los indicadores de evaluación en los procesos y los servicios del museo? ¿Cuáles son sus beneficios?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Indicadores de evaluación	Medir y evaluar la efectividad de los procesos brindados en el proceso. El personal del museo no tiene claro los indicadores de evaluación en el proceso de conservación.	Conocimientos no aplicados de los indicadores.

21. ¿Qué instrumentos utilizan para la evaluación del museo? ¿Qué proceso les deja estos resultados?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Indicadores de evaluación	El POA, acercamiento al usuario y satisfacción del servicio.	No cuentan con instrumentos que estén normados.

22. ¿De qué manera la evaluación les permite la toma de decisiones?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Indicadores de evaluación	La toma de decisiones se realiza a través de la jefatura.	Decisiones de los usuarios, y toma de decisiones de las jefaturas del Ministerio de Cultura.

23. ¿Los resultados de la evaluación los publican?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 1: Indicadores de evaluación.	Los informes no se publican al público, lo que se publican son los servicios que brindan y el personal con el que cuenta el museo.	Falta de transparencia de los resultados de las evaluaciones porque no aplican requerimientos bajo los sistemas de gestión de calidad como lo es el control de la información documentada.

24. ¿Considera que los recursos disponibles (personal, presupuesto, tecnología) son suficientes para implementar mejoras en los procesos internos?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Mejora continua	Tienen recursos, pero no los suficientes que requieren, para dar un excelente servicio al público.	No cuentan con suficientes recursos como es el personal especializado, presupuesto y tecnología.

25. ¿Quién es el responsable de evaluar cada área de la institución?

Categoría inducida	Categoría axial	Categoría emergente
Categoría 2: Mejora continua	Lo realiza cada coordinador de área.	Son los responsable para la evaluación áreas del museo: Directora (dirección), Ministerio de Cultura (Alta dirección) y Auditoría externa.

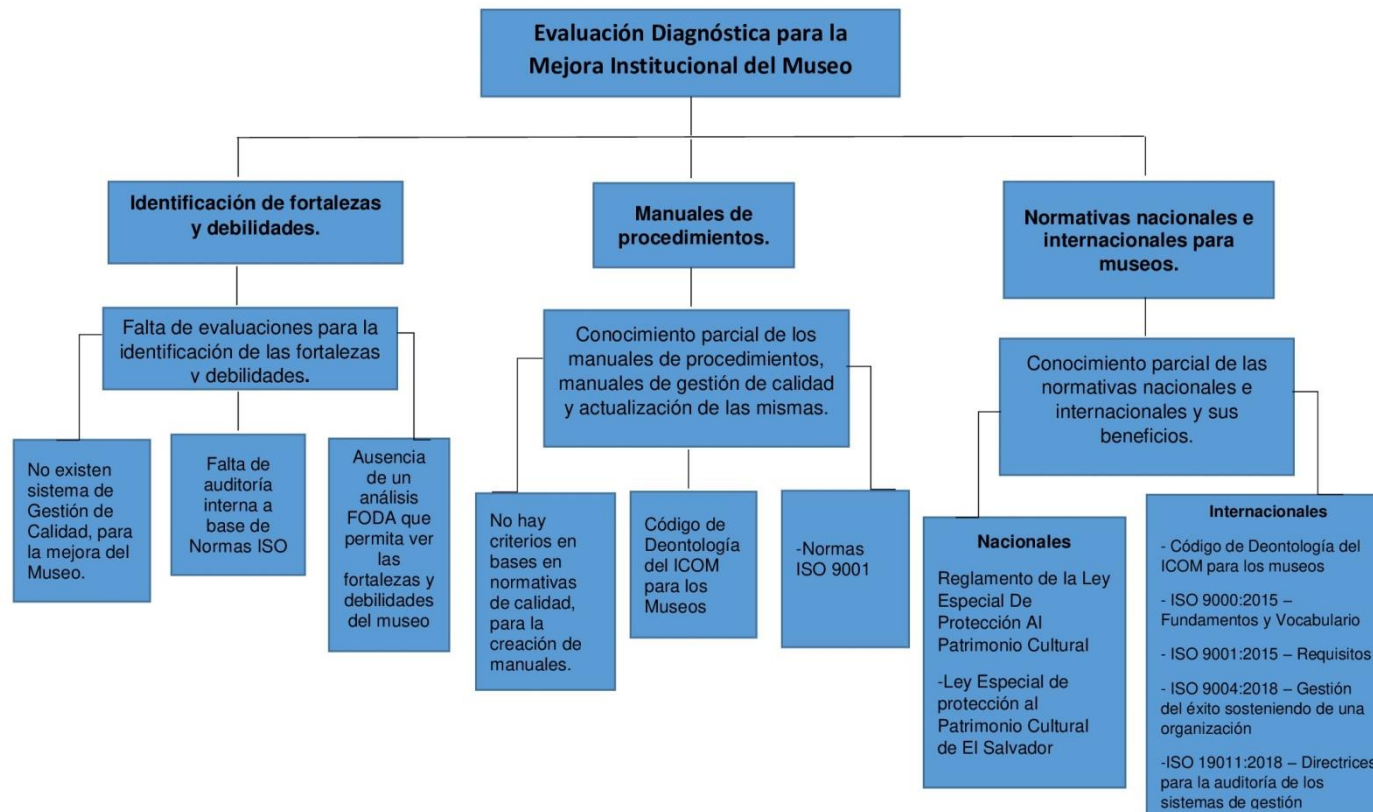
4.4. Análisis categorial

4.4.1. Evaluación diagnóstica del museo para identificar fortalezas y debilidades

Objetivo específico 1: Determinar la situación actual del museo a través de una evaluación que permita la identificación de las fortalezas y debilidades de la institución para la implementación de un manual de procedimientos basado en normativas nacionales e internacionales que fortalezca su funcionamiento.

Figura 1.

Fortalezas y debilidades del museo.



Nota. La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.

Fuente: creación propia (2024)

- Según el diagnóstico realizado se ha identificado la falta de evaluaciones sistemáticas como un desafío clave para la mejora continua. Esta situación impide una comprensión clara de las fortalezas y debilidades institucionales, limitando la capacidad de tomar decisiones estratégicas y de implementar acciones correctivas o preventivas.
 - Según las entrevistas realizadas se detectó que no implementan gestión de calidad en los manuales de procedimientos, basados en normativas nacionales e internacionales que puedan optimizar los procesos internos.
 - La inexistencia de auditorías internas conforme a estándares internacionales como las Normas ISO implica que el museo carece de un mecanismo formal para evaluar el cumplimiento de sus objetivos y procesos.
 - La falta de un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) limita la capacidad del museo para realizar un diagnóstico integral de su situación actual. Este análisis es crucial para identificar las ventajas competitivas del museo, así como los retos internos y externos que enfrenta.
- Según el diagnóstico realizado se observa que el personal tiene un conocimiento limitado sobre los manuales de procedimientos y de gestión de calidad existentes. Esto repercute negativamente en la estandarización de los procesos, en la correcta ejecución de las tareas y en la alineación con los objetivos estratégicos del museo. Además, la falta de actualización de estos manuales debilita la capacidad de la institución para adaptarse a los cambios en las normativas nacionales e internacionales, afectando la calidad de los servicios ofrecidos.
 - Según las entrevistas realizadas se detectó la ausencia de criterios fundamentados en estándares reconocidos, como las Normas ISO 9001, dificulta el diseño de manuales que respondan a las necesidades operativas del museo. Esto genera inconsistencias en la aplicación de procedimientos, afecta la eficiencia de los procesos y limita la capacidad de mejora continua. Incorporar

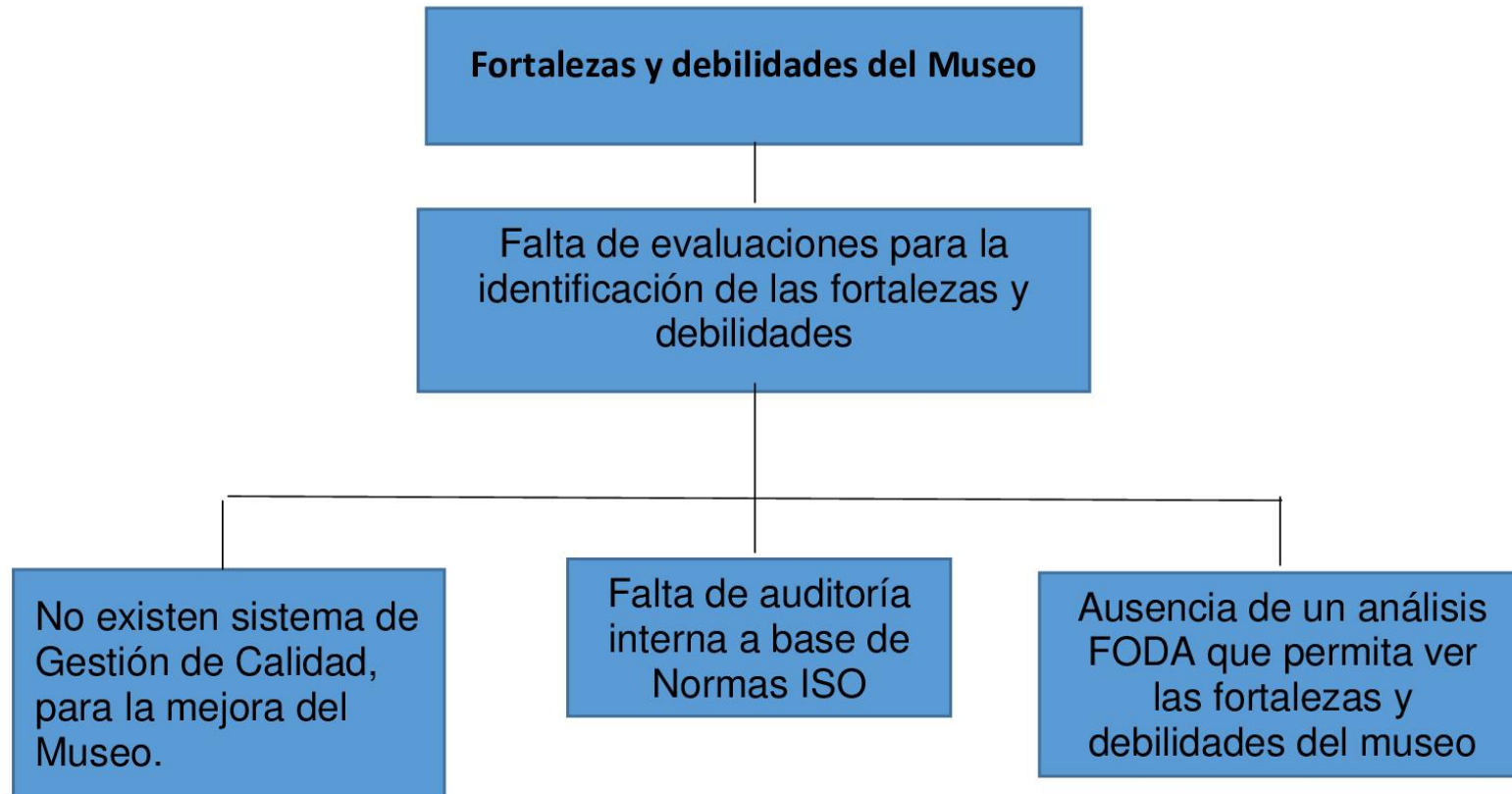
normativas de calidad como referencia es crucial para asegurar que los manuales cumplan con los más altos estándares.

- El Código de Deontología del Consejo Internacional de Museos (ICOM) establece directrices esenciales para la gestión ética y profesional de los museos. Sin una integración adecuada de este código en los manuales del museo, se corre el riesgo de no cumplir con las mejores prácticas internacionales, lo que puede afectar la confianza del público y el prestigio de la institución. Este documento debe ser una base fundamental en la creación y actualización de los manuales.
 - ISO 9001: esta norma proporciona un marco para la gestión de calidad basado en principios como el enfoque en el cliente, la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencia. Implementar esta norma en los manuales permitiría estandarizar procesos y garantizar la calidad en todos los servicios del museo.
- Según el diagnóstico realizado se ha identificado que existe un conocimiento limitado sobre las normativas nacionales e internacionales aplicables al ámbito museístico y de gestión de calidad. Esto impacta la capacidad del museo para implementar procesos efectivos, asegurar el cumplimiento legal y alcanzar estándares de excelencia en sus operaciones. Según las entrevistas realizadas los trabajadores del museo tienen un leve conocimiento sobre las siguientes normas nacionales e internacionales:
 - Aplicación de normas nacionales
 - Reglamento de la Ley Especial de Protección al Patrimonio Cultural: este reglamento establece directrices específicas para la conservación y gestión del patrimonio cultural en El Salvador. Su implementación adecuada permite al museo cumplir con las obligaciones legales y fortalecer su rol como custodio del patrimonio.

- Ley Especial de Protección al Patrimonio Cultural de El Salvador: esta ley proporciona el marco normativo para la preservación, restauración y difusión del patrimonio cultural. Integrarla en los procesos del museo garantiza la protección del acervo cultural y fomenta una gestión responsable de los recursos patrimoniales.
- Aplicación de normas internacionales
 - Código de Deontología del ICOM para los Museos: Este documento es esencial para orientar la gestión ética, la transparencia y la profesionalización de los museos. Su aplicación fortalece la confianza del público y alinea al museo con estándares internacionales.
 - ISO 9000:2015 – Fundamentos y vocabulario: proporciona el marco conceptual para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), facilitando la comprensión de los principios de calidad aplicables.
 - ISO 9001:2015 – Requisitos: esta norma establece los requisitos específicos para la implementación de un SGC, asegurando la estandarización y la mejora continua en los procesos operativos del museo.
 - ISO 9004:2018 – Gestión del Éxito Sostenido de una Organización: Enfocada en la sostenibilidad a largo plazo, esta norma guía a las organizaciones hacia la mejora de su desempeño global y su capacidad para adaptarse a un entorno cambiante.
 - ISO 19011:2018 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión: proporciona directrices para realizar auditorías internas que evalúen la efectividad y el cumplimiento del SGC, asegurando una mejora continua basada en evidencia.

Figura 2.

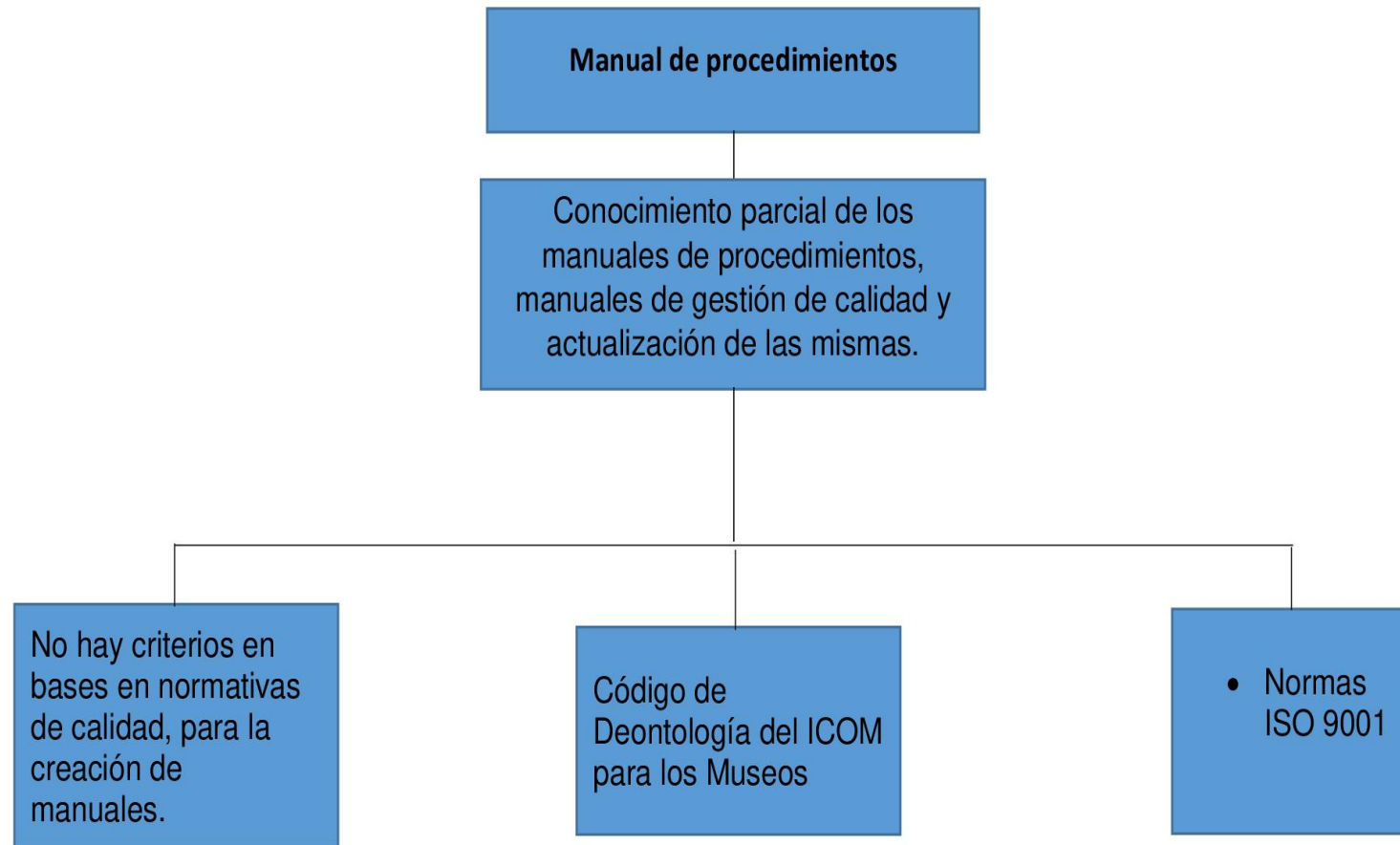
Fortalezas y debilidades del museo



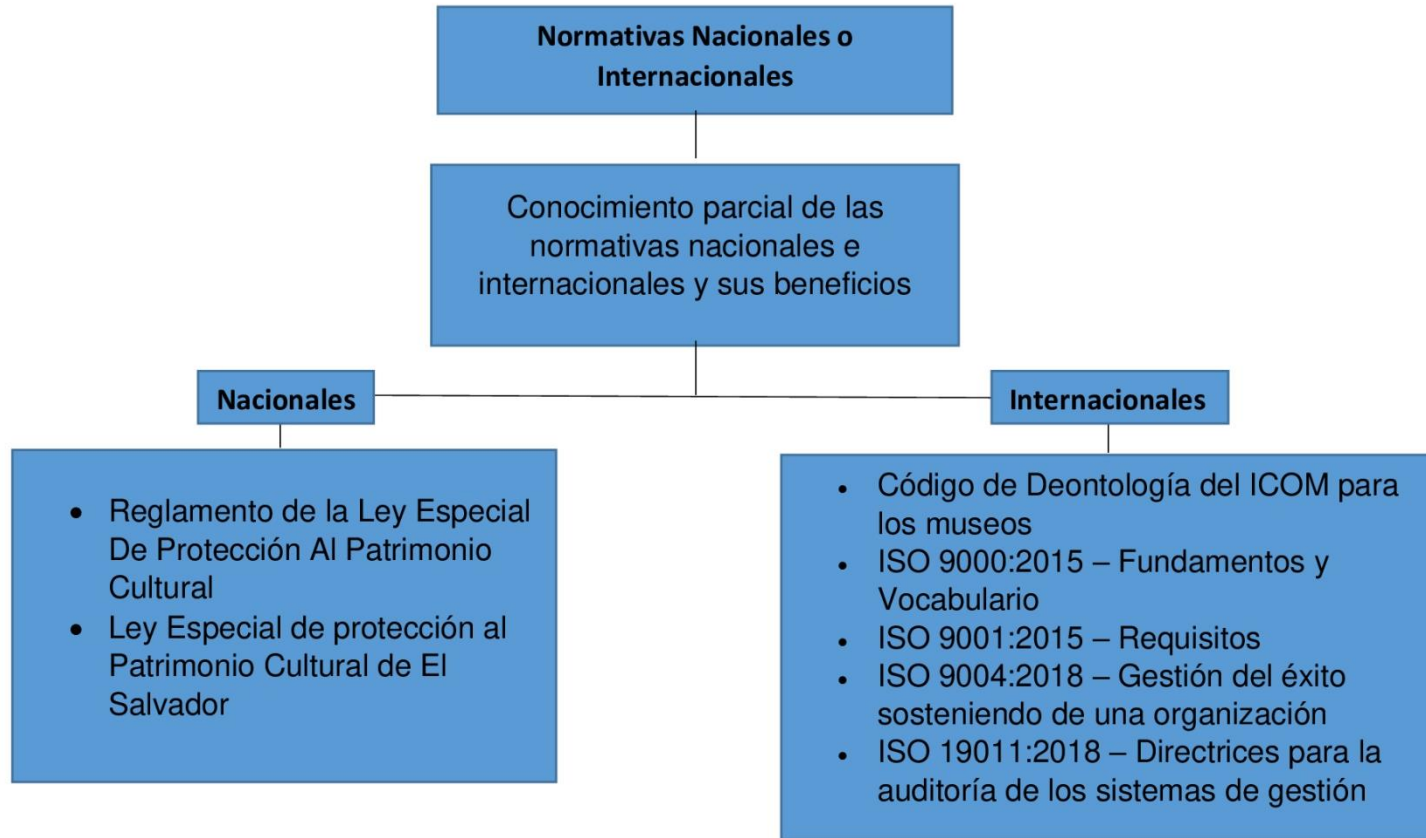
Nota La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.
Fuente: creación propia (2024).

Figura 3.

Manuales de procedimiento.



Nota: La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.
Fuente: creación propia. (2024)

Figura 4.*Normativas nacionales e internacionales*

Nota: La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.

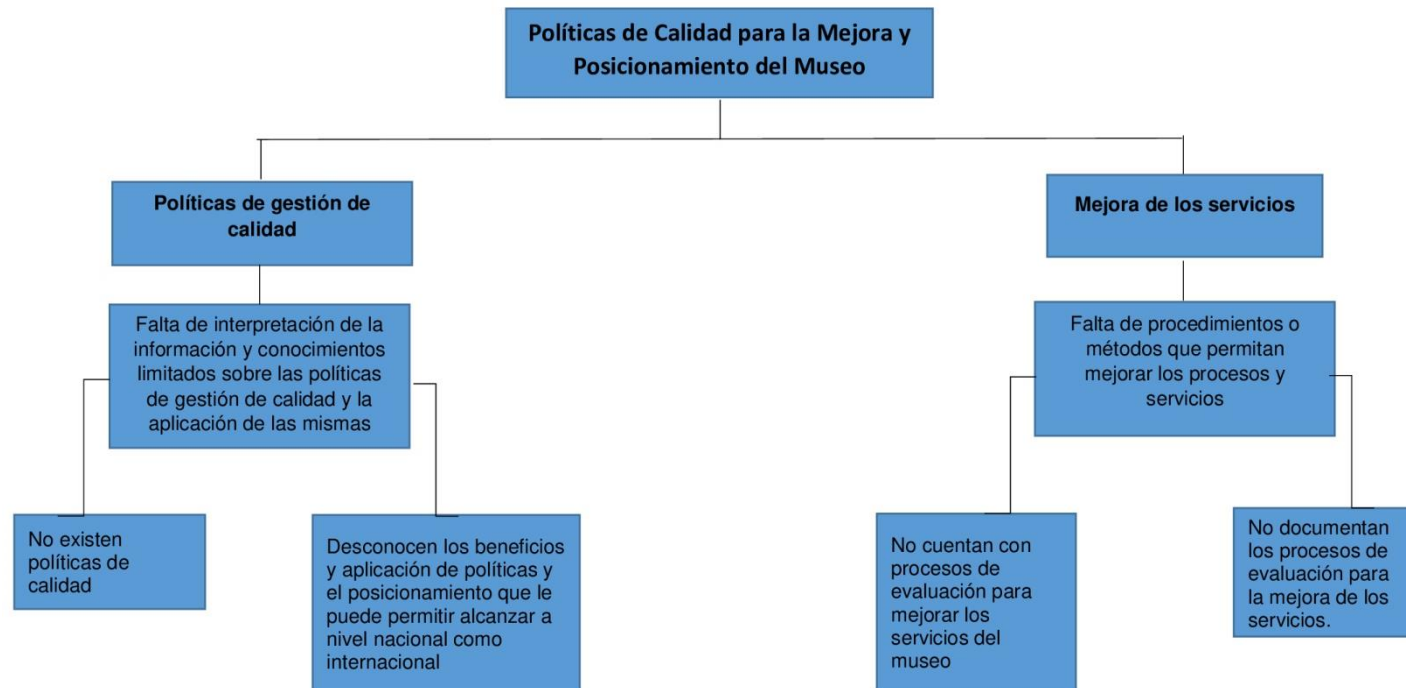
Fuente: creación propia. (2024)

4.4.2. Políticas de gestión de calidad para la mejora de servicios y el posicionamiento estratégico del museo X

Objetivo específico 2: Proponer políticas de gestión de calidad acorde a las necesidades y naturaleza del museo x que permita la mejora de los servicios y el posicionamiento de la institución a nivel nacional e internacional.

Figura 5.

Políticas de Gestión de Calidad para la mejora y posicionamiento del Museo.



Nota: La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.
Fuente: Creación propia. (2024)

- Según el diagnóstico realizado se ha identificado que el personal presenta dificultades para interpretar adecuadamente la información relacionada con las políticas de gestión de calidad y un conocimiento limitado sobre cómo aplicarlas en su trabajo diario. Esto limita la capacidad del museo para implementar un enfoque sistemático que permita mejorar continuamente los servicios y procesos ofrecidos, así como alcanzar un posicionamiento competitivo a nivel nacional e internacional.
 - Según las entrevistas realizadas se presenta una ausencia de políticas de gestión de calidad formalizadas impide que el museo establezca directrices claras para el cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos. Sin estas políticas, no hay un marco que regule la estandarización de procesos ni se fomenta una cultura organizacional orientada a la excelencia.
 - El personal y las partes interesadas del museo carecen de información sobre cómo las políticas de gestión de calidad pueden mejorar la eficiencia operativa, optimizar recursos y elevar los estándares del servicio ofrecido.
- Según el diagnóstico realizado se ha identificado una carencia de procedimientos o métodos sistemáticos que guíen la mejora continua de los procesos y servicios del museo. La ausencia de estos procedimientos dificulta la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones correctivas o preventivas para optimizar las operaciones del museo.
 - Según las entrevistas realizadas el museo carece de una estructura formalizada para evaluar periódicamente la efectividad de sus servicios, como exposiciones, programas educativos o eventos. Sin un proceso de evaluación claro, no es posible medir la satisfacción de los visitantes ni detectar fallos o áreas en las que se puedan implementar mejoras.

- El museo no documenta los procedimientos relacionados con la mejora de los servicios. La falta de documentación formalizada de estos procesos significa que no se cuenta con un registro de las acciones tomadas ni con una base que sirva para análisis futuros. Esto crea incertidumbre y dificulta la estandarización de buenas prácticas, lo que puede llevar a la repetición de errores o la falta de seguimiento de mejoras implementadas.

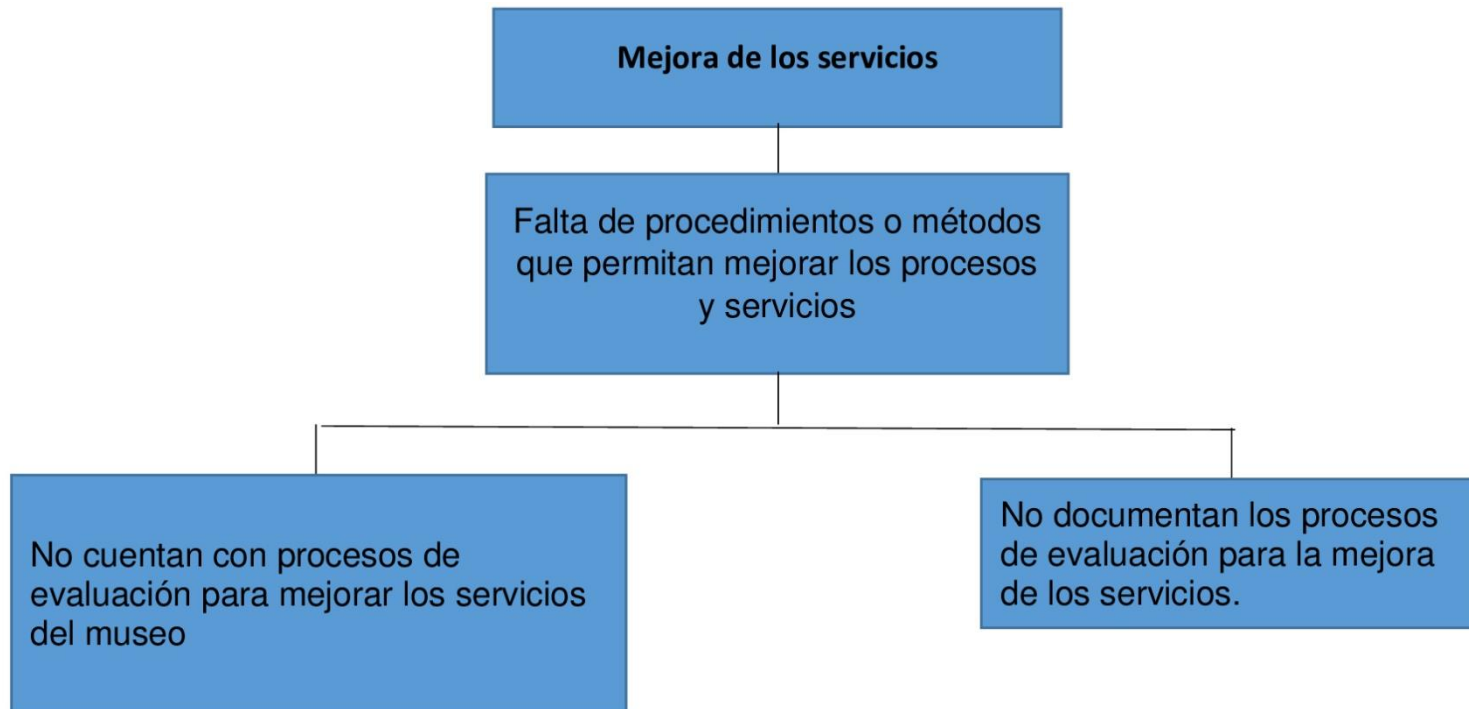
Figura 4.*Políticas de gestión de calidad*

Nota La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.

Fuente: creación propia (2024).

Figura 5.

Mejora de los servicios.



Nota La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.

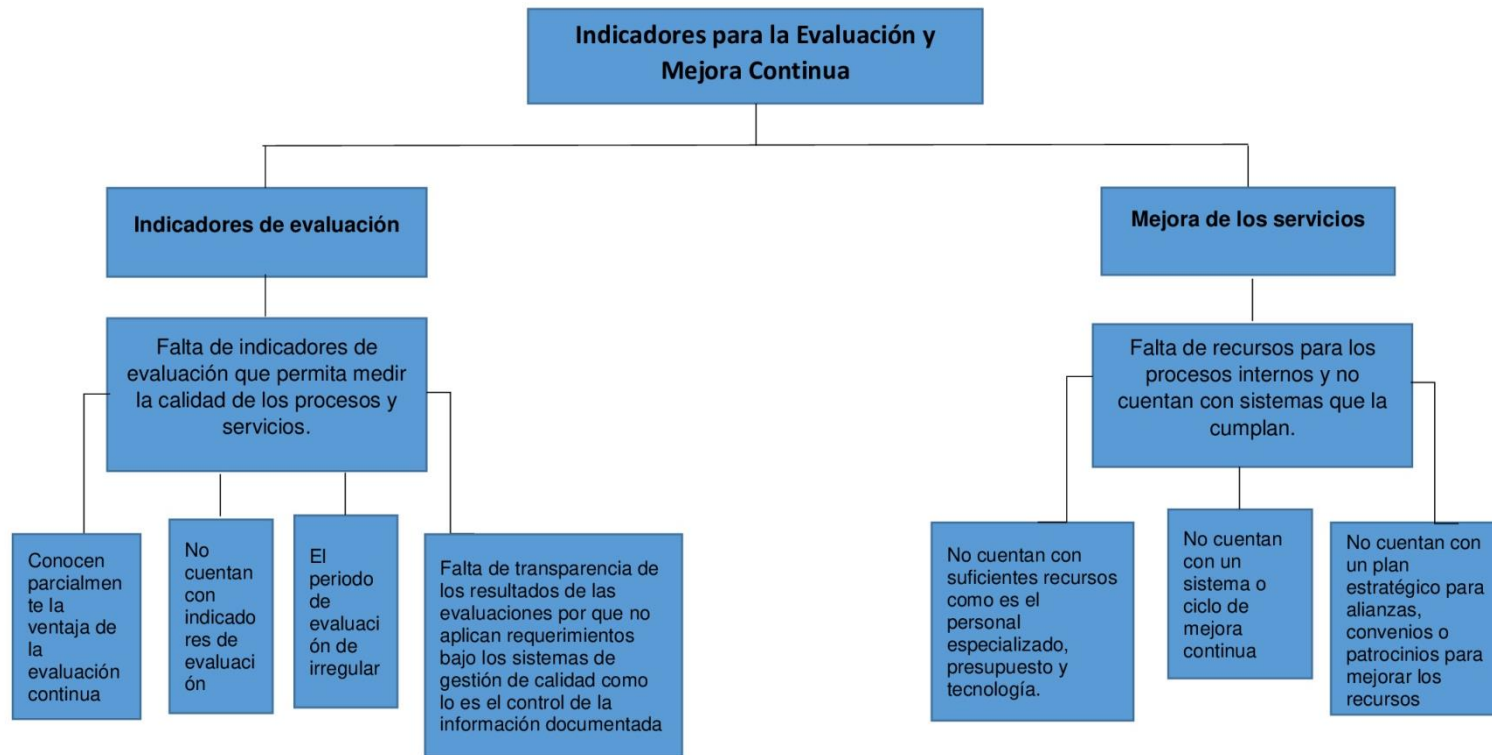
Fuente: creación propia (2024).

4.4.3 Diseño de Indicadores para la Gestión de Calidad y Mejora Continua del Museo

Objetivo específico 3: Crear indicadores que permitan la evaluación y el monitoreo de Gestión de Calidad en el museo, para la mejora continua de la institución.

Figura 6.

Indicadores para la evaluación y mejora continua.



Nota La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.
Fuente: creación propia (2024).

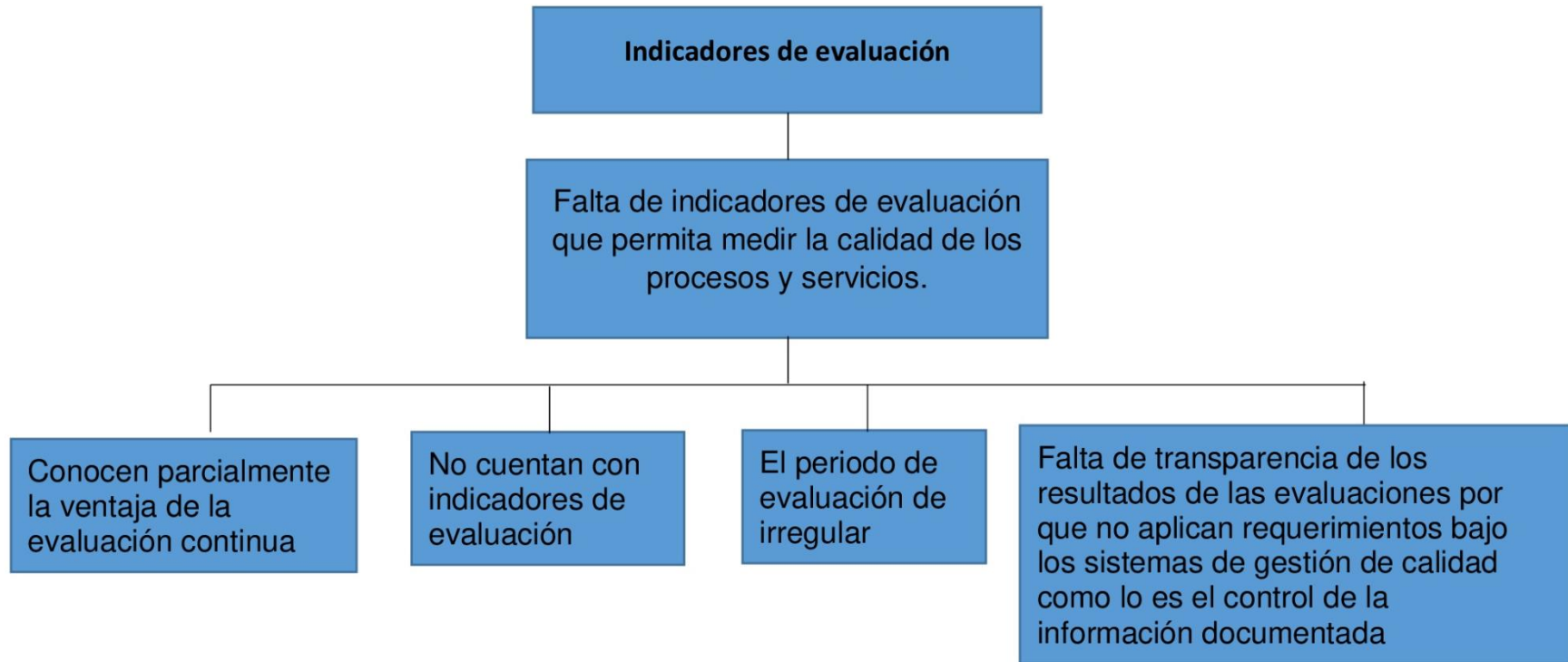
- Según el diagnóstico realizado se ha identificado una falta de indicadores de evaluación en el museo afecta directamente su capacidad para medir y mejorar la calidad de los procesos y servicios que ofrece. Los indicadores son herramientas fundamentales para determinar si las actividades realizadas cumplen con los estándares de calidad establecidos, y para identificar áreas de oportunidad o debilidades que necesiten ser abordadas.
 - Según las entrevistas realizadas a los trabajadores del museo se tiene un conocimiento limitado en el museo sobre la importancia de la evaluación continua. Aunque algunos miembros del equipo pueden comprender que las evaluaciones son esenciales para medir el desempeño y la calidad, no se ha implementado un sistema constante de seguimiento y evaluación que permita observar y ajustar los procesos a lo largo del tiempo.
 - El museo no ha establecido indicadores específicos para evaluar la calidad de los servicios ni los procesos internos. La falta de estos indicadores dificulta la medición objetiva del éxito o los problemas dentro del museo, lo cual impide la implementación de mejoras o correcciones basadas en datos claros y verificables.
 - Otro factor que agrava la falta de indicadores de evaluación es la irregularidad en la aplicación de las evaluaciones. No existe un ciclo de evaluación claramente definido, lo que provoca que no se realicen evaluaciones periódicas o programadas de los procesos y servicios. Esto dificulta el monitoreo constante de la calidad y el avance en las metas establecidas por el museo, lo que reduce la capacidad de adaptación y mejora continua.
 - La transparencia en los resultados de las evaluaciones es limitada debido a la falta de un sistema organizado para el control de la información documentada.

No se aplican los requisitos de documentación que exigen los sistemas de gestión de calidad, como las Normas ISO, lo que impide que los resultados de las evaluaciones sean compartidos de manera clara y accesible tanto dentro como fuera del museo.

- Según el diagnóstico realizado se ha identificado la carencia de los elementos esenciales para el adecuado funcionamiento de la institución, tales como personal especializado, presupuesto suficiente y tecnología apropiada. Estos recursos son cruciales para implementar y mantener un sistema de gestión de calidad efectivo, que garantice la eficiencia y la mejora continua de los servicios del museo.
 - Según las entrevistas realizadas el museo no cuenta con los recursos humanos necesarios con formación específica en gestión de calidad ni con el personal suficiente para cubrir todas las áreas operativas del museo. Además, el presupuesto no es adecuado para cubrir las inversiones en procesos de mejora ni en la adquisición de tecnología que facilite la gestión eficiente y la documentación de procesos y resultados.
 - La ausencia de un sistema que permita monitorear, evaluar y ajustar los procesos dentro del museo implica que la organización no pueda realizar mejoras de manera sistemática. Esto afecta la capacidad del museo para identificar y corregir deficiencias a tiempo, lo que puede impactar negativamente en la calidad de los servicios ofrecidos.
 - El museo no ha establecido un plan estratégico para buscar o gestionar estas alianzas que le permitan acceder a los recursos necesarios para mejorar su infraestructura, servicios y calidad. Sin este tipo de apoyo externo, el museo se ve limitado en su capacidad de adquirir recursos adicionales que le permitan cumplir con los estándares de calidad requeridos y mantenerse competitivo en el ámbito nacional e internacional.

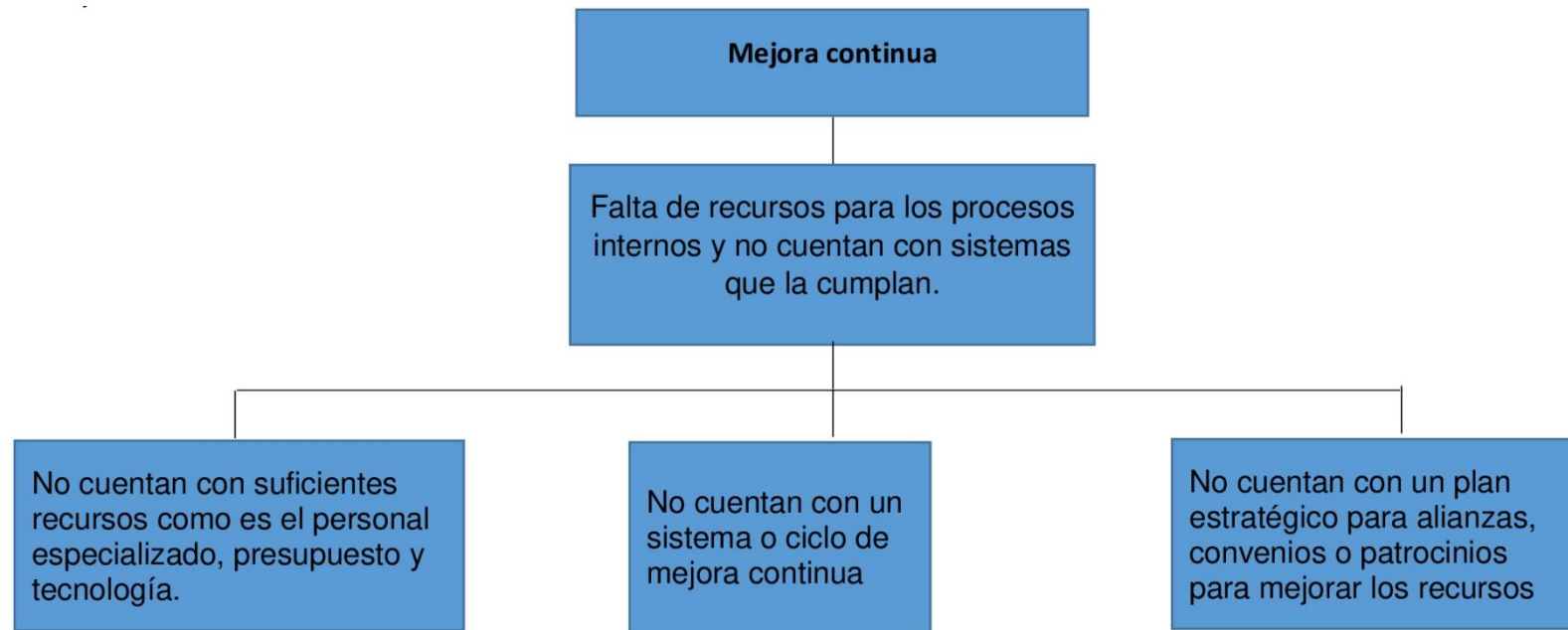
Figura 7

Indicadores de evaluación.



Nota La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.

Fuente: creación propia (2024).

Figura 8.*Mejora continua.*

Nota La figura muestra los resultados del primer objetivo específico, ilustrando los hallazgos claves obtenidos en esta investigación.

Fuente: creación propia (2024).

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1 Conclusión.

La propuesta de un Manual de implementación de sistemas de gestión de calidad para museos no solo representa un esfuerzo por mejorar los procesos internos, sino que también tiene un impacto directo en la sostenibilidad y en la relevancia cultural del museo en la comunidad. Este manual contribuiría a garantizar que el museo sea un espacio de calidad, accesible, seguro y atractivo, al mismo tiempo que refuerza su rol en la conservación del patrimonio cultural y en la promoción de la educación y la cultura en El Salvador.

5.2 Recomendaciones

- Implementar sistemas de gestión de la calidad en los manuales del museo.
- Crear indicadores de evaluación
- Actualización periódica de los manuales
- Capacitar al personal del museo en cuanto al fortalecimiento de conocimientos de las normativas de gestión de calidad.
- Documentar todos los procesos de las evaluaciones, como los resultados de la misma, también documentar la creación de manuales de gestión de calidad.

Referencias

- Abarca, C., Macay, I. (2015). *Anteproyecto Arquitectónico Para El Museo De Historia Natural De El Salvador*. Universidad Dr. José Matías Delgado Facultad De Ciencias Y Artes "Francisco Gavidia" Escuela De Arquitectura.
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/ARN/0002179-ADTESAA.pdf>
- Aenor (2018). *UNE 302002:2018*. Aenor Tienda <https://en.tienda.aenor.com/norma-une-302002-2018-n0060585>
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Editorial Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arriola Navarrete, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*.
- Asamblea Legislativa de El Salvador (2014). *Ley Especial De Protección Al Patrimonio Cultural De El Salvador*. República de El Salvador.
<https://elsalvador.eregulations.org/media/Ley%20Especial%20de%20Protecci%C3%B3n%20al%20Patrimonio%20Cultural%20de%20El%20Salvador.pdf>
- Bautista (2015). *Programa del sistema integrado de conservación*. Bogota Humana
https://archivobogota.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentacion-archivo/11_Programas_Sistema_integrado_conservacio%CC%81n_SIC.pdf
- Bernal, C. A. (2010) *Metodología de la investigación* (3rd ed.). Pearson.
- Binda, N. U. y Benavent, F. B. (2013). Investigación cuantitativa e Investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de Investigación. *Revista Ciencias*

Económicas, 31(2), 180-187. [Vista de INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA E INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: BUSCANDO LAS VENTAJAS DE LAS DIFERENTES METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN | Revista de Ciencias Económicas \(ucr.ac.cr\)](#)

Cajal, A. (2020). *Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos*.

Lifeder. [Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos \(lifeder.com\)](#)

Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.

Consejo Internacional de Museos (2017). *Código de deontología del ICOM para los Museos*.

Consejo Internacional de Museos – ICOM <https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/ICOM-codigo-Es-web-1.pdf>

Consejo Internacional de Museos (2020). *Normas de catalogación Del Consejo Internacional de*

Museos. Consejo Internacional de Museos – ICOM https://icom.museum/wp-content/uploads/2022/02/Accessioning-Guidelines_ES.pdf

Consejo Internacional de Museos (2020). *Normas sobre recaudación de fondos Del Consejo Internacional de Museos*. Consejo Internacional de Museos – ICOM

https://icom.museum/wp-content/uploads/2022/02/Fundraising-Standards_ES.pdf

Consejo Internacional de Museos (s.f). *Documentos institucionales*. Consejo Internacional de Museos – ICOM <https://icom.museum/es/recursos/documentos/>

Consejo Internacional de Museos (s.f). *Historia del ICOM*. Consejo Internacional de Museos – ICOM <https://icom.museum/es/sobre-nosotros/historia-del-icom/>

Consejo Internacional de Museos (s.f). *Los museos no tienen fronteras, tienen una red*. Consejo Internacional de Museos – ICOM <https://icom.museum/en/>

- Consejo Internacional De Museos ICOM (2022). *Estatutos*. https://icom.museum/wp-content/uploads/2022/09/Statutes_2022_ES.pdf
- Desvallées y Mairesse (s.f). *Key Concepts of Museology*. Musée royal de Mariemont <https://www.icom-italia.org/wp-content/uploads/2018/02/ICOMItalia.KeyconceptsofMuseology.Pubblicazioni.2010.pdf>
- Desvallées, A.; Mairesse, F. (2009). *Conceptos claves de museología*. ICOM. https://icom.museum/wp-content/uploads/2022/02/Conceptos_claves_ES.pdf
- Farfán, C. (2015). *La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/4b7e85b8-0fa7-44e0-a79c-132de86573c4>
- Flick, U. (2007). *El diseño de la investigación cualitativa*. Ediciones Morata. [Flick.DiseñoInvestigacionCualitativa.PR_.pdf \(edmorata.es\)](https://www.edicionesmorata.es/ediciones/9788429141111/flick-dise%C3%B1o-investigaci%C3%B3n-cualitativa-pr.pdf)
- García de Ceretto, J. y Giacobbe, M. S. (2009) *Nuevos desafíos en investigación: teorías, métodos, técnicas e instrumentos* (1nd ed.). Homo Sapiens Ediciones.
- García et al. (2020). *Auditoría Regular Museo Casa De La Memoria*. Contraloría General De Medellín <https://www.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/IP/Informes%20de%20Auditora%20PGA%2020/Informe%20definitivo%202019%20Museo%20Casa%20de%20la%20Memoria.pdf>
- Garnica (2017). *Manual Del Sistema Integrado De Conservación-Sic Museo De Bogotá*. Museo de Bogotá. https://idpc.gov.co/archivos-pdf/2017/MN-DP-03_ManualSistemaIntegradoConservacion_v1.pdf
- Graichen (2022). *La historia de ISO 9001 - una historia de éxito*. DQS <https://www.dqsglobal.com/es-sv/aprenda/blog/la-historia-de-iso-9001-una-historia-de-exito>

- Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., Martínez Sierra, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. *Criterio Libre*. 16(28), 179-195.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6676025.pdf>
- Hitt, M. (2006). *Administración*. Pearson Educación. <https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/libro-Administraci%C3%B3n-Michael-A.-Hitt-1Edi-Copy.pdf>
- ICTE (2018). *Memoria Anual*. Instituto Científico Técnico y Educativo A.C.
https://calidadturistica hoy.es/ESP/410/noticias_ficheros/Todas/El-Instituto-para-la-Calidad-Turistica-Espanola-presenta-su-Memoria-de-Actividades-de-2018/Memoria-2018-pdf.pdf
- Institución Autónoma -Consejo Nacional para la Cultura y el Arte (2007). *Normativa De Regulación De Investigación Arqueológicas de El Salvador*. Corte Suprema de Justicia de El Salvador, Centro de documentación Judicial.
https://elsalvador.eregulations.org/media/ANEXO_3_Normativa_Investigaciones_Arqueol%C3%B3gicas.pdf
- La Moncloa (2018). *La 'Q' de Calidad Turística llega a los museos*. El Palacio de la Moncloa.
https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/cultura/Paginas/2018/231118_qdecalidad.aspx
- Lizarzaburu (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa, Bogotá
<https://revistas.uorosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>
- Ministerio de Cultura (2020). *Manual De Organización Y Funciones Del Museo De Historia Natural De El Salvador MUHNES*. Dirección Nacional De Museos Y Salas De Exposición Museo De Historia Natural De El Salvador MUHNES

https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/393/656/original/MOFMUHNES2020_OCR.pdf?1612287784

Ministerio de Cultura (2020). *Norma de Seguimiento a Declaratorias de Bienes Culturales de Origen Natural*. Dirección Nacional De Museos Y Salas De Exposición Museo De Historia Natural De El Salvador MUHNES

https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/371/171/original/Norma_de_seguimiento_Declaratorias_MUHNES_07122020.pdf?1612298688

Ministerio de Cultura (2021). *Manual de Procesos y Procedimientos del Museo de Historia Natural de El Salvador MUHNES*. Dirección Nacional De Museos Y Salas De Exposición Museo De Historia Natural De El Salvador MUHNES

https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/488/836/original/MAPRO_Museo_de_Historia_Natural_de_El_Salvador_OCR.pdf?1651851931

Ministerio de Cultura (2023). *Acuerdo N° 025/2023*. Gobierno De El Salvador

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/ministerio-de-cultura/documents/532722/download>

Ministerio de Cultura (2024). *MUHNES*. Portal De Transparencia

<https://www.transparencia.gob.sv/search?utf8=%E2%9C%93&ft=MUHNES>

Montalvo, M. (2012). *Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniera en Turismo. La Medición De La Calidad Del Servicio En Los Museos Municipales En La Ciudad De Cuenca*. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1728>

Montañés Garnica, M. J. (2013). *La conservación de colecciones museísticas*. *Sociedad de Amigos de la Cultura de Vélez-Málaga*. 12, 17-20.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4284323.pdf>

Nava Carbedillo, V. M. y Jiménez Valadez, A. R. (2005). *ISO 9000: 2000: Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. Editorial Limusa.

Norma Internacional ISO 900 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*.

http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf

Organization of American States (2017). Manual de políticas, normas y procedimientos para el personal administrativo.

https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_reptom_pj_anep.pdf

Ortega, C. (2024). *¿Qué es una entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada?* Questionpro. [Qué es una entrevista estructurada,](#)

[semiestructurada y no estructurada \(questionpro.com\)](#)

Pablo Alcalde San Miguel (2009). *Calidad*. Thomson Paraninfo

<https://books.google.com.bo/books?id=M4KKceSe3f4C&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Pérez et al. (2022). *Diálogos Sobre Públicos y Museos En Latinoamérica*. Instituto Nacional de Antropología e Historia. [https://evemuseografia.com/wp-](https://evemuseografia.com/wp-content/uploads/2023/01/Estudios-sobre-publicos-y-museos-2.pdf)

[content/uploads/2023/01/Estudios-sobre-publicos-y-museos-2.pdf](https://evemuseografia.com/wp-content/uploads/2023/01/Estudios-sobre-publicos-y-museos-2.pdf)

Portal de transparencia (1996). *Reglamento de la Ley Especial De Protección Al Patrimonio Cultural de El Salvador*. República de El Salvador.

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/ministerio-de-cultura/documents/246806/download>

Poveda (2018). *La institución del museo: origen y desarrollo histórico*. Publicaciones Didácticas

<https://core.ac.uk/download/pdf/235852602.pdf>

Restrepo (2022). *Diseño de un sistema de gestión integral documental a partir de las normas ISO 9001: 2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018 para la empresa Controlar Equipos*

Eléctricos de la ciudad de Medellín. Universidad Santo Tomás, Medellín

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/47323/2022%20Maria%20Restrepo.pdf?sequence=1>

Sandoval (2017). *Manual del Sistema Integrado De Gestión*. Museo Casa De La Memoria

<https://www.museocasadelamemoria.gov.co/wp-content/uploads/2018/06/MANUAL-DEL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTION-V02.pdf>

UNESCO (s.f.). *Patrimonio mundial*. [https://www.unesco.org/es/world-](https://www.unesco.org/es/world-heritage#:~:text=El%20patrimonio%20es%20el%20legado,transmitiremos%20a%20las%20generaciones%20futuras)

[heritage#:~:text=El%20patrimonio%20es%20el%20legado,transmitiremos%20a%20las%20generaciones%20futuras](https://www.unesco.org/es/world-heritage#:~:text=El%20patrimonio%20es%20el%20legado,transmitiremos%20a%20las%20generaciones%20futuras).

Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. *Universidad y Sociedad*, 9(3). <http://ref.scielo.org/4cmdz9>

Zavala-Choez, F. N., Vélez-Moreira, E. M. (2020). *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador*. *Dominio de las Ciencias*. 6 (3), 264-281. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539687.pdf>

Anexos.**Anexo 1. Diagnóstico**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE LETRAS
LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



Tema: Avance del diagnóstico

“Propuesta de manual de implementación de sistemas de gestión de calidad para museos”

Coordinadora: Licda. Gloria Estela Quintanilla Cartagena

Integrantes:

Duarte Serrano, Jacqueline Cristina DS12008

Ruíz Leiva, William Vladimir RL19027

Mazariego Molina, Karla Alejandra MM18123

Ciudad Universitaria, 13 de julio de 2024

Contenido

Diagnóstico.....	79
1. Análisis de la situación actual.....	81
1.1 Generalidades de la Institución.....	81
1.1.1 Historia	81
1.1.2 Visión, Misión y objetivo Institucional.....	82
1.1. 3 Servicios	82
1.1.4 Valores	83
1.1.5 Organigrama.....	84
1.2 Procesos de cada área	84
1.3 Cuadro de Servidores Públicos del Museo de Historia Natural de El Salvador.	91
Atribuciones.....	92
2. Identificación de problemas y oportunidades	95
2.1 Problemas.....	95
2.3 Oportunidades:.....	96
3. Análisis FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).....	98
5. Recomendación y plan de Acción para el Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES).....	105
Referencias	109

1. Análisis de la situación actual

1.1. Generalidades de la Institución

1.1.1. Historia

El Museo de Historia Natural de El Salvador nació como Museo Nacional de El Salvador, el 9 de octubre de 1883, día en que la Asamblea Legislativa decretó la creación del primer museo en el país, el cual dice en su artículo primero: «Se establece en la capital de la República un Museo de productos minerales, botánicos, zoológicos y manufacturados, con una sección de antigüedades, historia y bellas artes, bajo el Ministerio de Gobernación y Fomento».

El 15 de abril de 1941 se emite un Decreto Ejecutivo que reza: “El Museo Nacional es una institución dependiente de la Secretaría de Instrucción Pública, que además de exponer el movimiento cultural del país, tiene por objeto fomentar los estudios antropológicos, naturalistas en general, y los demás que de ellos se deriven, creando para tal propósito este centro de exploración y exposición que funcionará en dos departamentos destinados uno para antropología y otro para ciencias naturales, cada uno de los cuales comprenderá cinco Secciones concernientes a dichos estudios”.

La creación de la Dirección de Patrimonio Cultural en 1974, bajo el Ministerio de Educación (MINED), dio origen a la separación de los dos departamentos originales del Museo Nacional: el Departamento de Antropología se convierte en el Museo Nacional de Antropología y el Departamento de Ciencias Naturales, desapareció por un tiempo (hasta 1976), para resurgir convertido en el Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES).

Desde su surgimiento como Departamento de Ciencias Naturales, ha ocupado distintas locaciones: el antiguo edificio de la Universidad de El Salvador y Biblioteca Nacional (sin fechas disponibles); la Villa España (1902); la Facultad de Química y Farmacia de la Universidad de El Salvador (1912); la finca Modelo, junto al Instituto de Historia Natural y Jardín Botánico (1913); y en dos pabellones contiguos a la antigua Casa Presidencial (1927 y 1962).

A partir de 1976, está ubicado dentro de las instalaciones del parque Saburo Hirao, en la que fuera la casa patral de la antigua finca La Gloria. Entre 2004 y 2009 participó en proyecto regional de fortalecimiento de herbarios centroamericanos, permitiéndole crear capacidades profesionales en el área de la botánica, asimismo se realizó la mejora sustancial del local del Herbario Nacional de El Salvador.

1.1.2. Visión, misión y objetivo institucional.

Visión: Ser la institución que garantiza el derecho a la cultura como factor de identidad y cambio social.

Misión: el Ministerio de Cultura asegura el derecho a la cultura y al fortalecimiento de las identidades salvadoreñas, ejecutando la rectoría de la protección, conservación, difusión del patrimonio cultural y las expresiones artísticas.

Objetivo del museo: investigar, catalogar, preservar, conservar, valorizar y proteger los componentes de la historia natural salvadoreña, así como, difundir y promover información sobre el patrimonio cultural natural del país para aumentar los conocimientos que de ella tiene la población salvadoreña, despertando a la vez, un orgullo nacional ante la riqueza natural cuscatleca.

1.1.3. Servicios

- Exposiciones permanentes, temporales e itinerantes
- Visitas guiadas
- Actividades lúdicas para niñas, niños y jóvenes
- Charlas educativas
- Identificación taxonómica de materiales biológicos y paleontológicos
- Inspecciones paleontológicas y botánicas
- Atención a especialistas y estudiantes en proceso de graduación
- Capacitaciones sobre paleontología, botánica y zoología

1.1.4. Valores

Dentro del contexto específico del Museo de Historia Natural, los valores históricos tienden a centrarse en la preservación y divulgación de la historia natural y la biodiversidad.

Aquí hay algunos valores importantes:

1. **Preservación de la biodiversidad:** uno de los valores fundamentales de un museo de historia natural es la preservación y exhibición de la biodiversidad del mundo natural. Esto implica la conservación de especímenes, muestras y colecciones que representan la diversidad de la vida en la Tierra, desde plantas y animales hasta minerales y fósiles.
2. **Educación científica:** los museos de historia natural tienen la responsabilidad de educar al público sobre los principios científicos que rigen el mundo natural. Esto puede incluir la presentación de exposiciones interactivas, programas educativos, conferencias y actividades que promuevan la comprensión de la biología, la geología, la paleontología y otras disciplinas científicas.
3. **Conservación del medio ambiente:** los museos de historia natural a menudo promueven la conciencia ambiental y la conservación de los ecosistemas naturales. Pueden colaborar con organizaciones de conservación, participar en proyectos de investigación sobre la biodiversidad y destacar los desafíos que enfrenta la naturaleza y las especies en peligro de extinción.
4. **Exploración y descubrimiento:** estos museos valoran la exploración y el descubrimiento científico como parte integral de su misión. Pueden exhibir hallazgos de expediciones científicas, destacar la importancia de la investigación de campo y la exploración de nuevas especies y hábitats.
5. **Inspiración y asombro:** otro valor importante es el de inspirar asombro y admiración por la belleza y la complejidad del mundo natural. Los museos de

historia natural suelen utilizar exhibiciones visuales impactantes, dioramas realistas y presentaciones multimedia para cautivar a los visitantes y fomentar un sentido de aprecio por la naturaleza.

Estos valores históricos guían las actividades y exhibiciones de los museos de historia natural, sirviendo como un recordatorio de la importancia de la conservación, la educación y la exploración en la comprensión y apreciación del mundo natural.

1.1.5. Organigrama

Figura 1

Organigrama del MUHNES



Nota: La figura muestra la estructura organizativa del Museo de Historia Natural de El Salvador.

Fuente: Manual de organizaciones y funciones del Museo de Historia Natural de El Salvador (2020).

1.2. Procesos de cada área

1. Director del museo de Historia Natural de El Salvador.

Misión: administrar la política general de las áreas que se encuentran bajo su responsabilidad, orientándola al logro de las metas y objetivos institucionales; Coordinar las labores del personal asignado a esta dependencia, elaborar Planes Operativos Anuales y gestionar apoyos para ejecutar actividades contempladas en los planes operativos.

- Planificar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades administrativas del personal asignado al MUHNES.
- Elaborar el Plan Operativo Anual del MUHNES en función de los objetivos de la institución.
- Velar por el cumplimiento de las metas y objetivos de cada una de las secciones que integran el MUHNES.
- Elaborar documentos normativos requeridos para la dirección.
- Participar en reuniones de trabajo interinstitucionales relacionadas con las actividades de la institución y aquellas delegadas por jefe superior inmediato.
- Identificar y gestionar capacitación técnica para el personal del MUHNES.
- Representar a la institución en reuniones, simposios, congresos y otros.

2. Asistente Administrativa

Misión: redactar notas varias, atención de teléfono, recepción de correspondencia, atención a visitantes de Dirección, atender al público que solicita información institucional, apoyar en actividades de la Dirección, elaborar informes de asistencia del personal del MUHNES, dar seguimiento, controlar y resguardar los formularios de Acciones de personal del MUHNES.

- Controlar y archivar la correspondencia entrante y saliente de la Dirección.
- Controlar y archivar la correspondencia interna de la Dirección.
- Atender y orientar a visitantes de la institución que solicitan información.
- Atender las llamadas telefónicas y el correo institucional.
- Apoyar en la logística de eventos de la institución.
- Elaborar cartas y notas.
- Elaborar informes mensuales de asistencia del personal del MUHNES.
- Llevar control, resguardar y dar seguimiento a los formularios de acciones del personal del MUHNES.

3. Técnico Administrativo

Misión: Desarrollar labores de apoyo administrativo a la dirección del MUHNES, controlar los activos fijos institucionales, controlar los archivos de inspecciones paleontológicas y dar seguimiento al mantenimiento de equipos e infraestructuras del MUHNES.

- Seguimiento a solicitudes de Inspecciones Paleontológicas.
- Catalogación archivo de inspecciones paleontológicas.
- Tramitar cotizaciones de equipos y materiales.
- Realizar los trámites de gestión de compra de insumos (equipos y materiales).
- Dar seguimiento a limpieza de espacios MUHNES.
- Elaborar diseños arquitectónicos de espacios para MUHNES.
- Apoyar en actividades científico culturales que el MUHNES realiza.

4 Técnico Biólogo Botánico.

Misión. Desarrollar las labores de administración y manejo del Herbario Nacional para asegurar la conservación de los ejemplares Bienes Culturales de la Nación que lo conforman y promover la valoración del patrimonio natural salvadoreño.

- Administrar y manejar las colecciones del Herbario Nacional MHES.
- Registrar información en los Libros Manuales de Registro de cada colección botánica que forman parte del Herbario Nacional.
- Identificación taxonómica de los ejemplares botánicos a ingresar a colecciones del Herbario.
- Formular y ejecutar proyectos de investigación sobre flora salvadoreña.
- Elaborar artículos científicos y populares para compartir resultados de investigaciones.
- Apoyar a la Sección de Servicios Educativos en actividades de educación ambiental.

- Supervisar actividades mensuales ejecutadas en las Secciones de Botánica, Zoología y Paleontología.
- Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales correspondientes al trabajo ejecutado y todos los que adicionalmente le sean solicitados.

5. Técnico biólogo zoólogos.

Misión: desarrollar las labores de administración y manejo de las Colecciones de Zoología para asegurar la conservación de los ejemplares Bienes Culturales de la Nación que lo conforman y promover la valoración del patrimonio natural salvadoreño.

- Administrar y manejar las colecciones de invertebrados de la Sección de Zoología.
- Registrar información en los libros manuales de registro.
- Identificación taxonómica de los ejemplares zoológicos a ingresar a colecciones.
- Formular y ejecutar proyectos de investigación sobre fauna salvadoreña.
- Elaborar artículos científicos y populares para compartir resultado de investigaciones.
- Apoyar a la sección de servicios educativos en actividades de educación ambiental.
- Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales correspondientes al trabajo ejecutado y todos los que adicionalmente le sean solicitados.

6. Técnico en paleontología

Misión: Desarrollar labores de administración y manejo de la colección de paleontología para asegurar la conservación de los ejemplares bienes culturales de la nación que lo

conforman y promover la valoración del patrimonio natural salvadoreño. Asimismo, ejecutar valoración cultural a inmuebles mediante el desarrollo de inspecciones paleontológicas.

- Administrar y manejar las colecciones de paleontología
- Formular y ejecutar proyectos de investigación sobre paleontología
- Elaborar artículos científicos y populares para compartir resultado de investigaciones
- Alimentar base de datos digital
- Apoyar a la Sección de Servicios Educativos en actividades de educación ambiental.
- Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales correspondientes al trabajo ejecutado y todos los que adicionalmente le sean solicitados.

7. Técnico conservador

Misión: desarrollar labores de restauración y conservación de piezas fósiles de la Colección Nacional de Paleontología, desarrollar investigaciones antropológicas relacionadas con diversidad biológica.

- Ejecutar limpieza y procesos de conservación a piezas fósiles provenientes de excavaciones paleontológicas o donadas.
- Ejecutar procesos de conservación a piezas fósiles de la colección nacional de paleontología que lo requieran.
- Apoyar la ejecución de excavaciones paleontológicas.
- Elaborar publicaciones sobre procesos de restauración y conservación de fósiles.
- Elaborar informes mensuales correspondientes al trabajo ejecutado y todos los que adicionalmente le sean solicitados.

8. Técnicos educador ambiental.

Misión: desarrollar labores educativas que se ejecutan en la Unidad de Servicios Educativos, así como, realizar proyectos de educación ambiental y publicaciones educativas. Apoyar en la elaboración de los Programas Operativos Anuales.

- Dar lineamientos de trabajo al personal de guía de Salas de Exhibición.
- Planificar, desarrollar, coordinar y elaborar publicaciones educativas y de difusión del quehacer del MUHNES.
- Brindar atención a estudiantes, usuarios y visitantes del MUHNES.
- Elaborar informe de control de visitantes.
- Desarrollar actividades lúdicas para propiciar la conservación del patrimonio natural.
- Elaborar informes mensuales sobre actividades desarrolladas.
- Apoyar a la dirección del MUHNES en elaboración de los POA.

9. Técnico museógrafo

Misión: diseñar, montar y dar mantenimiento a exhibiciones permanentes e itinerantes, elaborar dibujos científicos para publicaciones zoológicas, botánicas y paleontológicas, así como apoyar a la dirección del MUHNES en la elaboración anual del plan operativo institucional.

- Planificar y desarrollar exhibiciones.
- Ejecutar montaje de nuevas exhibiciones.
- Efectuar la revisión permanente de luminarias, equipos y mobiliario de las salas de exhibición.
- Elaborar informes mensuales sobre actividades desarrolladas.

10. Custodio de Colecciones

Misión: efectuar labores de custodia y resguardo de las colecciones nacionales de Historia Natural, los equipos y mobiliarios y bibliografía que se encuentran dentro de las instalaciones de los depósitos nacionales de historia natural.

- Efectuar el control de ingreso de personal y visitantes al área de Depósitos de Historia Natural.
- Realizar proceso de salida de piezas o especímenes de los depósitos nacionales de historia natural con fines, elaboración de réplicas, conservación o préstamos a otros museos.
- Realizar proceso de reingreso de piezas o especímenes de los depósitos nacionales de historia natural que habían salido con fines de: montajes temporales, elaboración de réplicas, conservación o préstamos a otros museos.
- Realizar proceso de ingreso de piezas o especímenes que van a ser ingresados a las colecciones nacionales de historia natural.
- Controlar ingreso y salida de equipos y mobiliario de los depósitos nacionales de historia natural.
- Efectuar revisión de la infraestructura del área de depósito nacional de historia natural e informar estado del mismo para su mantenimiento constante.

11. Custodio Sitio paleontológico Río Tomayate

Misión Efectuar labores de custodia y resguardo de los bienes paleontológicos, así como del mobiliario, equipos y demás activos que se encuentran en el sitio paleontológico Río Tomayate, en la ciudad de Apopa.

- Custodiar el inmueble propiedad de MICULTURA y los fósiles que se encuentran en el subsuelo del mismo.
- Ejecutar labores de limpieza y mantenimiento de vegetación y cercado perimetral del inmueble.
- Apoyar en trabajos de excavaciones.
- Informar mensualmente sobre labores desarrolladas y situaciones ocurridas.

12. Jardinero

Misión: realizar labores de limpieza, mantenimiento, restauración, riego y control de plagas en 3 jardines temáticos del MUHNES y ejecutar la reproducción y propagación de las especies de flora a introducir en los jardines temáticos.

- Verificar el estado de salud de las especies de flora expuestas en los jardines temáticos.
- Efectuar labores de reproducción y propagación de las especies de flora a introducir y cultivar dentro de los jardines temáticos.
- Efectuar el riego, limpieza de malezas en los jardines temáticos y ornamentales del MUHNES.
- En coordinación con los curadores del herbario nacional, reemplazar especímenes dentro de los jardines temáticos.
- Atender solicitudes de información requeridas por visitantes de los jardines temáticos.

1.3. Cuadro de servidores públicos del Museo de Historia Natural de El Salvador.

En cumplimiento al Artículo 22 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, se presenta el Cuadro de Servidores Públicos que laboran en el Museo de Historia Natural de El Salvador:

Tabla 1

Cuadro de servidores públicos por unidad organizativa.

Cuadro de Servidores Públicos por Unidad Organizativa			
Puesto (Nombre de Acuerdo al Descriptor de Puestos)	Mujeres	Hombres	Total
Director del Museo de Historia Natural El Salvador	1	0	1
Asistente Administrativa	1	0	1
Técnico Administrativo	1	0	1
Técnico Biólogo Botánico	1	1	2
Técnico Biólogo Zoóloga	2	0	2
Técnico Paleontología	0	4	4
Técnico Conservador	1	1	2
Técnico Educadora Ambiental	1	1	2
Técnico Museógrafo	0	1	1
Custodio de Colecciones	0	1	1
Custodio Sitio Paleontológico Río Tomayate	0	1	1
Jardinero	0	1	1
TOTAL	8	11	19

Nota: la figura muestra la estructura organizativa del Museo de Historia Natural de El Salvador. Fuente: Manual de organizaciones y funciones del Museo de Historia Natural de El Salvador (2020).

Atribuciones.

La Ley de Cultura, establece:

Protección del Patrimonio Cultural

Art. 8.- El Estado salvadoreño está obligado a proteger la riqueza artística, histórica y arqueológica del país que forman parte del tesoro cultural salvadoreño, reconociendo su

importancia nacional, centroamericana e internacional. En lo relativo a la protección del patrimonio cultural, se estará a lo dispuesto por la Ley especial que regula dicha materia.

Derecho al Uso del Espacio Público, Bienes y Servicios Culturales

Art. 22.- El Estado debe garantizar la existencia y uso de espacios públicos como ámbito de intercambios culturales, articulación social y promoción de los derechos culturales, para lo cual adoptará medidas destinadas a promover la participación de las personas, colectivos y comunidades en los mismos, a través de la reglamentación correspondiente. Asimismo, todas las personas tienen derecho al acceso en igualdad de condiciones a los bienes y servicios culturales, en su diversidad y pluralidad.

Investigación y Desarrollo Científico

Art. 26.- El Estado debe garantizar la investigación científica para desarrollar, fomentar y preservar el acervo cultural.

Normativa aplicable

- Normativas interna
- Constitución de la República
- Ley de Adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública
- Ley de Servicio Civil
- Ley de Ética Gubernamental
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los empleados públicos.
- Manual de procesos y procedimientos
- Manual de organización y funciones
- Ley de Salario y demás reglamentación que rigen a las instituciones gubernamentales
- LEPINA
- Ley de acceso a la información Pública

- Lineamientos emanados por el Titular del Ramo
- Plan de trabajo anual
- Ley Especial de Protección al Patrimonio Cultural de El Salvador.
- Manuales y normativas de la Dirección Nacional de Museos y Salas de Exposiciones

Funciones generales

- Conservar, restaurar, preservar y catalogar los ejemplares y piezas que forman las Colecciones Nacionales de Historia Natural, para asegurar su permanencia a largo plazo
- Ejecutar montajes de exposiciones permanentes, temporales.
- Apoyar a investigadores que requieran la consulta de las colecciones custodiadas en el museo.
- Apoyar en la realización de actividades interinstitucionales con el fin de lograr objetivos comunes.
- Elaborar el Plan Anual de Trabajo del MUHNES en función de los objetivos de la institución.
- Programar, gestionar, verificar y revisar las actividades administrativas del personal asignado al MUHNES.
- Velar por el cumplimiento de las metas y objetivos de cada una de las unidades que integran el MUHNES.
- Gestionar cooperación externa para la ejecución de investigaciones de la biodiversidad del país y para el fortalecimiento integral del MUHNES.
- Velar por el buen funcionamiento y calidad de los servicios al público del MUHNES.
- Velar por la salvaguarda, conservación y protección del patrimonio natural en custodia del MUHNES.
- Identificar y gestionar capacitación técnica para el personal del MUHNES.

2. Identificación de problemas y oportunidades

Para identificar los problemas actuales y oportunidades del Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES), se debe considerar un análisis detallado de sus operaciones y contexto. A continuación, se presentan los principales problemas y oportunidades que podrían estar afectando al museo:

2.1. Problemas

1. Infraestructura y Conservación

Descripción: La infraestructura del museo puede estar deteriorada o ser insuficiente para las necesidades actuales de conservación y exhibición.

Impacto: Instalaciones inadecuadas pueden poner en riesgo la preservación de los especímenes y limitar la experiencia de los visitantes.

2. Baja Visibilidad y Atractivo

Descripción: el museo puede no ser ampliamente conocido o visitado por el público, lo que puede deberse a una falta de promoción eficaz o a una oferta educativa que no atrae a un amplio espectro de visitantes.

Impacto: menor número de visitantes y, por ende, menos ingresos y menor impacto en la educación ambiental.

3. Falta de innovación tecnológica

Descripción: la incorporación de tecnologías modernas en la gestión y exhibición puede ser limitada.

Impacto: sin tecnologías modernas, el museo podría quedar rezagado en comparación con otros museos a nivel internacional, afectando la calidad de las experiencias educativas y de conservación.

4. Capacitación y desarrollo del personal

Descripción: puede haber una falta de programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal del museo.

Impacto: un personal no actualizado en las mejores prácticas de museología y conservación puede afectar negativamente la calidad del trabajo y la experiencia de los visitantes.

5. Colaboración y redes

Descripción: la falta de colaboraciones con otras instituciones educativas, museos y organizaciones internacionales puede limitar el intercambio de conocimientos y recursos.

Impacto: La falta de colaboración puede resultar en oportunidades perdidas para mejorar las colecciones, programas y prácticas de conservación.

6. Desafíos en la investigación científica

Descripción: la investigación es una función crucial de cualquier museo de historia natural, pero puede estar limitada por la falta de recursos o personal especializado.

Impacto: sin una fuerte base de investigación, el museo podría fallar en contribuir de manera significativa al conocimiento científico y a la conservación de la biodiversidad local.

2.3 Oportunidades:

1. **Los usuarios:** el museo atiende diversos tipos de usuarios, no solo investigadores, también visitantes como personas que viven en la comunidad, como a extranjeros.
2. **Zona geográfica:** la biblioteca está ubicada en una zona muy estratégica, debido a que alrededor de ella existen muchas comunidades, escuelas y un mercado pertenecientes a la zona.

3. **Alcance comunitario:** por estar un lugar céntrico, para algunas comunidades puede llegar a organizar eventos, programas y actividades comunitarias con las colonias cercanas.
4. **Ubicación del museo:** la ubicación actual del museo está dentro de un parque, siendo pertinente en cuanto la afluencia de los visitantes al museo.
5. **Crecimiento de turismo:** en la actualidad, lo que pasa en el país, con el incremento del turismo, ayuda a que se conozca el MUHNES, por estar ligado a la cultura e historia del país.
6. **Conexiones con escuelas, colegios y universidades:** el museo lograría colaborar con instituciones educativas para proveer experiencias de aprendizajes.
7. **Digitalización:** para aprovechar el auge de la tecnología, puede crear visitas guiadas a través de videos para llegar a un públicos más extenso.
8. **Organizar eventos especiales:** como conferencias, talleres y actividades educativas para atraer a un público más amplio.
9. **Establecer alianzas:** con organizaciones de conservación y educativas para promover la conciencia ambiental.
10. **Mejorar la infraestructura y tecnología:** para ofrecer una experiencia más moderna y atractiva a los visitantes.
11. **Promoción y marketing:** las campañas de Marketing Digital permite utilizar redes sociales y plataformas digitales para aumentar la visibilidad del museo. También como programas educativos y eventos, para la organización de eventos temáticos y programas educativos atractivos para diferentes segmentos de la población.
12. **Incorporación de tecnología:** las exhibiciones Interactivas permiten desarrollar exhibiciones interactivas que utilicen tecnología para atraer a visitantes más jóvenes, la digitalización de colecciones permite crear una base de datos digital accesible para investigadores y el público en general.

13. Capacitación del Personal: los programas de capacitación continua para el personal en temas de museología y conservación, los intercambios y pasantías en museos internacionales.

3. Análisis FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Tabla 2

Análisis FODA del MUHNES.

FODA del Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES)				
Aspectos Analizados	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Medioambiente	Variedad de temas de historia Natural del país: cuentan con distintas colecciones como: registros actuales e históricos de animales, plantas, hongos, ecosistemas, geología, paleontología, climatología y mucho más.	Contacto con la naturaleza: el museo está ubicado en un entorno natural, lo que permite a los visitantes conectarse con la naturaleza.	Infraestructura: por tener la estructura la mayor parte de madera es un punto de desastre en caso de sismos o colapso de la casa	Deterioro: tanto al inmueble, como a las colecciones, esto significa invasión de plagas de microorganismos, roedores, etc.
Salud y seguridad laboral	Evaluación de riesgos: se realizan evaluaciones periódicas de los riesgos presentes en el entorno laboral del museo, identificando áreas que necesiten mejoras en términos de seguridad y	Actualización de políticas: revisar y actualizar las políticas de salud y seguridad laboral para asegurarse de que estén alineadas con las mejores prácticas y normativas vigentes. Asesoramiento	Falta de una normativa de prevención de riesgos en los lugares de trabajo. No hay un reglamento de Organización y Funciones del Comité de Seguridad y Salud	Al no tener un plan de seguridad y salud laboral, implica el aumento de riesgo y accidentes laborales. Incluso si manejan manuales de prevención, llevan distribuido los manuales según los desastres como: inundaciones,

	<p>salud.</p> <p>Buenas prácticas laborales: el museo sigue estándares generales de buenas prácticas en cuanto a seguridad y salud laboral, es posible que se estén implementando medidas que, aunque no sean obligatorias, contribuyan a proteger la integridad de los trabajadores.</p>	<p>externo: aunque no exista una normativa específica, el museo puede buscar asesoramiento externo de expertos en seguridad laboral para identificar áreas de mejora y desarrollar un plan de acción adecuado a sus necesidades.</p>	<p>Ocupacional.</p> <p>Manuales de prevención ante los desastres</p>	<p>incendios, terremotos, etc.</p>
Seguridad social	<p>Señalización: cuentan con señalización de emergencia, identificación de colecciones y/o salas, tanto para personal del museo como a los visitantes.</p>	<p>Advierte a los visitantes y empleados:</p> <p>Permite orientar, guiar tanto a los visitantes como a los empleados del museo.</p>	<p>Falta de señalización: en formato braille, o audios para personas de baja visión y ceguera total.</p> <p>Ausencia de rampas: dificulta el acceso al museo a las personas con discapacidad motriz.</p> <p>Accesibilidad Interior: la accesibilidad interior del museo puede ser limitada, lo que puede generar barreras para personas con discapacidad que desean visitar las exhibiciones y</p>	<p>Falta de inclusión: pone en riesgo la seguridad física de las personas con discapacidad, también limita a que ellos puedan conocer más sobre la historia natural del país.</p>

			colecciones.	
Financieros	Precio accesibles: tienen un precio accesible tanto para la comunidad estudiantil, salvadoreños y extranjeros, además contar que es un precio único en la entrada del Parque Saburo Hirao, donde se encuentra el Museo.	Ingresos para el museo: Genera ingresos para el fondo del museo, en el desarrollo del mismo.	Complicación para recoger fondos: por depender del ministerio de cultura por veces se complica obtener fondos de dicha entidad para mejoras de la infraestructura o para darle mantenimiento a algunas colecciones o piezas de exhibiciones.	Altos costos de mantenimientos: tanto a colecciones como a la infraestructura.
Ética	Existe normas aplicables como: Ley de Ética Gubernamental	Promueve: el desempeño ético en la función pública del Estado y del Municipio, prevenir y detectar las prácticas corruptas y sancionar los actos contrarios a los deberes y las prohibiciones éticas establecidas en la misma.	Inaccesibilidad: para el ingreso de visitantes a ciertas colecciones que contiene el museo. (En las colecciones aplica). Acceso libre a las salas de exposiciones, pero no a algunas colecciones, a estas sería con acceso previo permiso.	Falta de interés del visitante de conocer las colecciones incumpliendo el objetivo del museo.
Sociocultural	Integración: igualdad, respeto a toda la comunidad que visita el museo, sin importar: nacionalidad,	Promoción del patrimonio cultural: El museo puede destacar la historia natural y cultural de El Salvador a	Limitaciones en la divulgación y comunicación: En el museo no cuenta con estrategias efectivas de divulgación,	Cambio en las preferencias culturales: las preferencias culturales de la sociedad salvadoreña cambian y hay

	género, clase social, etc.	través de exhibiciones interactivas, eventos culturales y colaboraciones con comunidades locales. Esto no solo promueve el orgullo y la identidad nacional, sino que también fomenta el respeto por la diversidad cultural.	comunicación y marketing podría tener dificultades para llegar a un público amplio y diverso.	una disminución en el interés por la historia natural, la biodiversidad y la conservación, el museo podría enfrentar una disminución en la asistencia y en el apoyo público.
Organización de la Institución	<p>Organigrama: cuenta con un organigrama donde encabeza la directora y de ahí cada técnico.</p> <p>Visión: Ser la institución que garantiza el derecho a la cultura como factor de identidad y cambio social.</p> <p>Misión: El Ministerio de Cultura asegura el derecho a la cultura y al fortalecimiento de las identidades salvadoreñas, ejecutando la rectoría de la protección, conservación, difusión del</p>	<p>El museo cuenta con un organigrama donde se estructura de forma jerárquica todas las áreas de trabajo, donde cada empleado puede ver sus funciones y ayudando en la comunicación y el flujo de información.</p> <p>El ministerio de cultura cuenta con una visión con la que comparte con el museo, que establece el rumbo de la institución el de garantizar el derecho a la cultura.</p> <p>Misión el ministerio de</p>	<p>Falta de misión y visión:</p> <p>La misión y visión del museo no son propias de la institución, son las del Ministerio de Cultura que manejan, por lo tanto minimiza.</p>	<p>No Cumplimiento:</p> <p>Por no tener misión y visión propias del museo, no cumplen con los objetivos establecidos por la institución. Solo cumplen con la misión y visión del Ministerio de Cultura.</p> <p>Organigrama:</p> <p>tener un organigrama muy limitado, y no muy estructurado, puede afectar de manera considerable a las oportunidades presentes y futuras del museo.</p>

<p>patrimonio cultural y las expresiones artísticas.</p> <p>Objetivo: Investigar, catalogar, preservar, conservar, valorizar y proteger los componentes de la historia natural salvadoreña, así como, difundir y promover información sobre el patrimonio cultural natural del país para aumentar los conocimientos que de ella tiene la población salvadoreña, despertando a la vez, un orgullo nacional ante la riqueza natural cuscatleca.</p>	<p>cultura cuenta con una visión, la cual comparte con el museo, permitiendo la mejor toma de decisiones y priorizar los recursos que dispone el museo.</p> <p>El museo cuenta con un objetivo, asimismo permitiendo planificar y establecer estrategias para elaborar planes de acción que se quiere ejecutar y alcanzar.</p>
--	---

Nota: Tabla realizada por estudiantes del curso de especialización en la unidad de museos.

Fuente: creación propia (2024)

4. Evaluación de procesos y sistemas

Los procesos y estructura que lleva el museo deben de ser revisados para calcular las ineficiencias y problemas que puedan presentarse en el presente y futuras operaciones de este. A continuación, se ha identificado algunas deficiencias en los manuales de procesos del MUHNES que pueden afectar en el desempeño general del museo, estos son los siguientes:

Tabla 4

Comparación de manuales del MUHNES con otros manuales de museos internacionales

Manuales con los que cuenta el museo	Debilidades encontradas
Manual de organización y funciones del museo de historia natural de el salvador, MUHNES. 2020	<p>Se realizó un análisis y una comparación del Manual Organización y Funciones del Museo de Historia Natural de El Salvador, MUHNES 2020, Junto con el Manual de Organización y Funciones del Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” de Santo Domingo, República Dominicana 2023.</p> <p>Por consiguiente, se descubrió, que el Manual Organización y Funciones del Museo de Historia Natural de El Salvador, MUHNES 2020, no ha plasmado la edición, publicación y actualización del manual, debido que se considera importante establecer el periodo de actualización, para mantener actualizado y vigente ante el desarrollo de nuevos procesos.</p> <p>Así mismo en el cuerpo normativo encontramos, que en su estructura no hace mención de una breve historia del museo, estimando que es importante conocer un poco la evolución de la institución, al mismo tiempo que nos ayudará entender de donde vine y donde está actualmente el museo.</p> <p>Al mismo tiempo identificamos que el manual del MUHNES, no está plasmada la visión y misión que sean propias del museo, sino más bien son las del Ministerio de Cultura, por lo tanto el museo no tiene la precisión sobre lo que la organización realiza y como debe de hacerlo, esto conlleva que a la misma vez no sabe el rumbo al que se dirige. Así mismo en el manual no contempla los valores del museo.</p> <p>En cuanto al organigrama del MUHNES, visualizamos que no están identificados por departamentos o áreas, sino más bien por cargos, la cual se desconoce a qué departamento pertenece cada uno de los cargos.</p> <p>También el manual no cuenta con un catálogo de servicios, que permitirá conocer los servicios y la descripción de este, junto con la información y documentación requerida.</p> <p>Ahora bien, identificamos que existen unas deficiencias en el Manual de Organización y Funciones del MUHNES, las cuales pueden afectar en el cumplimiento de los procedimientos y funciones del mismo.</p>
Avance POA 2023 - Museo De Historia Natural	Se detectó que en los avances del POA 2023 AL 2024, en las acciones preventivas y coordinación interinstitucional para la

De El Salvador (MUHNES) protección del patrimonio paleontológico, por lo tanto se ejecutó la cantidad de una acción y un 0% de avances.

Así mismo la Actualización y autorización de la Norma con Incidencia Ambiental, se ejecutó la cantidad de una acción y un 0% de avances.

De igual manera en cuanto el promover la participación de las personas con discapacidad en actividades recreativas, culturales, deportivas, ejecutándose la cantidad de una acción y un 0% de avances.

Esto quiere decir que existe una deficiencia en las estrategias y la ejecución de programas de operación que afectan los ejercicios futuros del museo.

Población atendida en el Museo De Historia Natural De El Salvador (MUHNES)-2023	Se estudió el documento de la población atendida en el Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES)-2024, se detectó que las estadísticas muestran que la comunidad afrodescendiente, pueblos originarios, exoneraciones, empleados y centros educativos privados como públicos no visitan el museo, puede ser debido a que no se hace la promoción y las invitaciones correspondientes, a la sensibilización con la fauna, geología y paleo biología, de las diversas especies que existen El Salvador.
--	---

Nota: Cuadro realizado por estudiantes de curso de especialización enfocados en museos.
Fuente: creación propia (2024)

5. Recomendación y plan de Acción para el Museo de Historia Natural de El

Salvador (MUHNES)

Tabla 3

Ineficiencias, recomendaciones y plan de acción.

Ineficiencias (Debilidades)	Propuestas para solucionar las ineficiencias
Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Renovación y mantenimiento: realizar un plan integral de renovación y mantenimiento de las instalaciones del museo para asegurar que estén en óptimas condiciones y cumplen con las normas de seguridad. 2. Ampliación y modernización de espacios expositivos: ampliación de las salas permanentes de exhibición para albergar más colecciones y muestras de la biodiversidad y patrimonio natural salvadoreño y modernizar las exhibiciones con tecnologías interactivas y recursos multimedia que mejoren la experiencia del visitante. “Como complemento de los servicios del museo es necesario contar con una Biblioteca Especializada en Biología y un salón de usos múltiples, para eventos relacionados. Ya con todas estas actividades nuevas y modificadas pasará a formar parte de la categoría Ecoparque” (Aguilar et al., 2012, p. 2). 3. Mejoras en instalaciones y equipamiento: actualizar y mejorar las condiciones de los espacios de almacenamiento y conservación de las colecciones nacionales de historia natural. Otro aspecto a tomar en cuenta es el adquirir nuevo equipamiento científico y de laboratorio para fortalecer las capacidades de investigación y preservación. 4. Infraestructura para visitantes: ampliar y mejorar las áreas de recepción, servicios y espacios públicos para una mejor atención a los visitantes. 5. Desarrollo de espacios educativos y comunitarios: crear nuevas áreas dedicadas a actividades educativas, talleres y programas de divulgación científica. Integrar espacios de interacción y participación comunitaria que fomenten el vínculo entre el museo y la sociedad.
Falta de una normativa de prevención de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo en las instalaciones del MUHNES. Esta ley establece las obligaciones que deben cumplir los empleadores para prevenir los riesgos laborales. También “adecuar el lugar de trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción con miras en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo, y a reducir los efectos del mismo en la salud” (La Asamblea Legislativa De La República De El Salvador, 2010, p. 2). 2. La prevención de riesgos ocupacionales es un requisito en todo trabajo para la seguridad del trabajador. Según el artículo 1 de la

Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo (2011) “Art. 1.- El objeto de la presente ley es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica en particular (p. 2)”.

Esto hace saber que es una obligación de las empresas dar un lugar adecuado y libre de peligro.

3. Permitir que la Dirección General de Previsión Social, a través de su Departamento de Seguridad e Higiene Ocupacional, verifique el cumplimiento de las condiciones exigibles para el desarrollo de las actividades de prevención de riesgos en el MUHNES.
-

Falta de señalización

1. Instalación de Señalización en braille: colocar señales en braille en las paredes y en los objetos de exhibición para facilitar la navegación y la comprensión de los visitantes con discapacidad visual. Utilizar materiales y recursos visuales para complementar la señalización en braille. “La Información se debe proporcionar como mínimo en dos formatos entendibles para personas con discapacidad sensorial: visual, táctil y auditiva” (Instituto de Personas con Discapacidad [CONADI], 2016, p. 40).
 2. Implementación de audios para personas de baja visión: crear audios describiendo las exhibiciones y objetos para que los visitantes con baja visión puedan disfrutar de la experiencia del museo. Utilizar tecnologías de realidad aumentada para proporcionar información adicional y aumentar la interacción con los objetos.
 3. Fortalecimiento de la comunicación: implementar un sistema de comunicación efectivo para transmitir información a los visitantes, incluyendo señales visuales y auditivas. Utilizar materiales y recursos visuales para facilitar la comprensión de los mensajes.
 4. Desarrollo de Programas de Sensibilización: crear programas de sensibilización y educación para los empleados y visitantes sobre la importancia de la señalización y su impacto en la experiencia del visitante.
 5. Creación de unidades de servicios educativos: establecer unidades de servicios educativos que incluyan biólogos y museógrafos para ofrecer talleres lúdicos y charlas educativas que complementen la señalización y la experiencia del visitante.
-

Ausencia de rampas

1. Instalación de rampas: colocar rampas en los puntos clave del museo para facilitar la circulación de personas con movilidad reducida. Utilizar materiales y recursos visuales para complementar la señalización y la navegación. “Las barreras urbanísticas y de la edificación interactúan con las personas con discapacidad limitando su participación plena y efectiva en la
-

sociedad y en igualdad de condiciones, de modo tal que muchas veces es ese medio físico el que determina el efecto de una discapacidad sobre la vida diaria de una persona” (Organismo Salvadoreño de Normalización [OSN], 2022, p. 9).

- | | |
|------------------------|--|
| Accesibilidad Interior | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adaptación de rampas y accesos: instalar rampas y ascensores en todas las áreas del museo para permitir el acceso de personas con discapacidad motriz o movilidad reducida. Según la Norma Técnica Salvadoreña. Accesibilidad al medio físico. Urbanismo y Arquitectura (2022), “Los espacios arquitectónicos se consideran accesibles, cuando los edificios disponen de una ruta accesible, los elementos, el equipamiento y el mobiliario de los mismos” (p. 55). 2. Señalización y guías para personas con discapacidad visual: implementar señalización en braille, audio guías y otros recursos que faciliten la orientación y comprensión de las exposiciones para personas con discapacidad visual. 3. Baños accesibles: asegurarse de contar con baños adaptados para personas con discapacidad, equipados con barras de apoyo, espacio adecuado y otras facilidades necesarias. 4. Capacitación del personal: capacitar al personal del museo en atención a personas con discapacidad, sensibilizándolos sobre sus necesidades y brindándoles las herramientas necesarias para ofrecer un servicio inclusivo y de calidad. 5. Feedback de personas con discapacidad: invitar a personas con discapacidad a realizar visitas al museo y recopilar sus opiniones y sugerencias para mejorar la accesibilidad interior, tomando en cuenta sus experiencias y necesidades específicas. |
|------------------------|--|
-

- | | |
|----------------------------------|---|
| Complicación para recoger fondos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Colaboraciones y alianzas: establecer alianzas con otras instituciones, tanto nacionales como internacionales, para intercambiar conocimientos, recursos y experiencias que puedan contribuir a mejorar la infraestructura y la gestión del MUHNES. 2. Desarrollo de estrategias de recaudación de fondos: establecer estrategias claras y efectivas para recopilar fondos, incluyendo la creación de un plan de financiamiento y un presupuesto detallado. Utilizar diferentes canales de recaudación, como donaciones, patrocinios y ventas de productos relacionados con el museo. Según Manten y Pridham (2012): Hay que establecer prioridades recaudatorias a corto plazo (un año), a mediano plazo (entre uno y tres años) y a largo plazo (entre tres y cinco años). Calcular qué cantidad de fondos precisarán para cubrir los gastos generales de la organización, como el personal más importante y gastos de oficina, es decir, todo gasto operativo que no se relacione con los proyectos y que la organización habrá de abonar para mantenerse en funcionamiento. (p. 74) |
|----------------------------------|---|
-

- | | |
|---|---|
| Limitaciones en la divulgación y comunicación | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de un plan estratégico de comunicación: crear una estrategia de comunicación integral que incluya el uso de redes sociales, sitio web actualizado, boletines informativos y otros canales para difundir las actividades, exposiciones y eventos del |
|---|---|
-

museo. “La estrategia de comunicación no sólo es cuestión de mensajes o creatividad en los soportes o en el discurso; comienza con un ofrecimiento con valor. Si la propuesta no es atractiva para los públicos, la comunicación no puede generar en sí misma ese valor. Pero sin comunicación, el valor de la propuesta no puede ser significado por los públicos y, por tanto, el producto o la propuesta simplemente es un conjunto de datos” (Folgar, 2010, p. 6).

2. Colaboraciones con medios de comunicación: establecer alianzas con medios de comunicación local, nacional e internacional para promover el MUHNES y sus iniciativas, llegando a un público más amplio.
 3. Programas educativos y talleres de divulgación: Diseñar programas educativos interactivos, talleres y charlas para el público en general, enfocados en la divulgación de la historia natural y las ciencias naturales de forma accesible y entretenida.
 4. Participación en eventos y ferias: participar en eventos y ferias relacionadas con la divulgación científica y cultural para dar a conocer el MUHNES y establecer contactos con otras instituciones del sector.
-

Actualización y elaboración de manuales y normativas.

1. Actualización del Manual organización y funciones del Museo de Historia Natural de El Salvador, MUHNES 2020
 2. Elaboración de acciones preventivas y coordinación interinstitucional para la protección del patrimonio paleontológico.
 3. Actualización y autorización de la Norma con Incidencia Ambiental, se ejecutó la cantidad de una acción y un 0% de avances.
 4. Elaborar un plan de acción para promover la participación de las personas con discapacidad en actividades recreativas, culturales, deportivas.
-

Nota: Tabla hecha por estudiantes del curso de especialización para el museo. Fuente: creación propia (2024)

Referencias

Asamblea Legislativa (s.f). *Ley General De Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo*.

Decreto N° 254.

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/75925/download>

Avance POA 2023 - Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES)

https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/547/387/original/Avance_MUHNES_Junio_2023.pdf?1689608496

BirdLife (2012). *Recaudación Institucional De Fondos Para Proyectos De Conservación*. Critical Ecosystem.

https://www.conservationleadershipprogramme.org/media/2014/09/FundraisingManual_Spanish.pdf

Dirección Nacional de Museos y Salas de Exposiciones (2021). *Manual de procesos y procedimientos del Museo de Historia Natural de El Salvador MUHNES*. Ministerio de Cultura.

https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/488/836/original/MAPRO_Museo_de_Historia_Natural_de_El_Salvador_OCR.pdf?1651851931

Consejo Nacional Para La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad - CONAIPD. (s/f).

Consejo Nacional Para La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad. Recuperado el 12 de julio de 2024, de <https://conaipd.gob.sv/>

Coordinación de museos y exposiciones (2013). *Manual de procedimientos para el manejo de colecciones y control del inventario de bienes culturales muebles*. Instituto Nacional de Antropología e Historia. <https://www.normateca.inah.gob.mx/pdf/01472579935.PDF>

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (2021). *Norma Técnica Salvadoreña Accesibilidad al Entorno Físico Urbanismo y Arquitectura 2021*. Consejo Nacional Para La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad.

<https://conaipd.gob.sv/download/norma-tecnica-salvadorena-accesibilidad-al-entorno-fisico-urbanismo-y-arquitectura-2021/>

Consejo Nacional Para La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad (s.f.).Noticias

<https://conaipd.gob.sv/>

CDMX (2016). *Manual De Normas Técnicas de Accesibilidad*. Gobierno de la Ciudad de México

<https://indiscapacidad.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/597/134/bf6/597134bf6774d274440550.pdf>

Edomex (2018). *Guía Básica de Accesibilidad para Personas con Discapacidad en Edificios y Áreas de Atención Ciudadana de la Secretaría de Finanzas*. Gobierno Del Estado De México. https://edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/guia_basica_accesibilidad.pdf

Folgar (2010). *Propuesta De Estrategia De Comunicación Para La Divulgación De Las Carreras Que Imparte El Centro De Estudios Del Mar Y Acuicultura –Cema- De La Universidad De San Carlos De Guatemala*. Universidad De San Carlos De Guatemala Escuela De Ciencias De La Comunicación. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0753.pdf

Gobierno de El Salvador (2018). *Plan Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres*. Secretaria para asuntos de vulnerabilidad. https://www.preventionweb.net/files/74892_plannacional27nov18.pdf

Hekman, W. (Ed.) (2010). *Manual de procedimientos de emergencia*. International Committee on Museum Security. <https://icms.mini.icom.museum/wp-content/uploads/sites/57/2018/12/Spanish.pdf>

Hernández, R. C. R. (2012). *Anteproyecto Arquitectónico y Remodelación para las Instalaciones del Eco parque Saburo Hirao*. Universidad De El Salvador Facultad De Ingeniería Y Arquitectura Escuela De Arquitectura

https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/2408/1/Anteproyecto_arquitect%C3%B3nico_y_remodelaci%C3%B3n_para_las_instalaciones_del_Eco_parque_Saburo_Hirao.pdf

Ministerio de Cultura (2020). Manual de organización y funciones del museo de historia natural de El Salvador MUHNES. Gobierno de El Salvador.

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/ministerio-de-cultura/documents/393656/download>

Ministerio de Cultura (s.f.). *Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES)*. Gobierno de El Salvador. <https://www.cultura.gob.sv/marco-institucional/direccion-nacional-de-museos-y-salas-de-exposicion/museo-de-historia-natural-de-el-salvador-muhnes/>

Ministerio de Cultura (s.f.). Museo de Historia Natural de El Salvador (MUHNES). Gobierno de El Salvador. <https://www.cultura.gob.sv/marco-institucional/direccion-nacional-demuseos-y-salas-de-exposicion/museo-de-historia-natural-de-el-salvador-muhnes/>

Portal de Transparencia, Instituto de Acceso a la Información Pública. (2024, 7 de marzo).

Manual Organización y Funciones del Museo de Historia Natural de El Salvador, MUHNES 2020
https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/393/656/original/MOFMUHNES2020_OCR.pdf?1612287784

Portal de Transparencia, Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” (2023, 18 de octubre). *Manual de Organización y Funciones del Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano”*
<https://mnhn.gob.do/transparencia/index.php/estructura-organica-de-la-institucion>

Portal de Transparencia, Instituto de Acceso a la Información Pública. (2024, 29 de enero). Portal de Transparencia, Instituto de Acceso a la Información Pública. (2024, 26 de abril).

Población Atendida En El Museo De Historia Natural De El Salvador (Muhnes)-2024

https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/582/667/original/Estadisticas_MUHNES_enero-marzo_2024.pdf?1714142511

Portal de transparencia, Instituto de Acceso a la Información (s.f). *Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo*. Asamblea Legislativa De La Republica De El Salvador.

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/75925/download>

Anexo 2. Propuesta de manual de gestión de calidad.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE LETRAS
LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**“Propuesta de manual de implementación de sistemas de gestión de calidad para museos”**

Coordinadora: Licda. Gloria Estela Quintanilla Cartagena

Integrantes:

Duarte Serrano, Jacqueline Cristina DS12008

Mazariego Molina, Karla Alejandra MM18123

Ruíz Leiva, William Vladimir RL19027

Ciudad Universitaria, 23 de noviembre 2024

Contenido

1. Introducción.....	117
2. Antecedentes del museo.	118
3. Glosario	121
4. Objetivos y alcance del manual.	127
4.1 Objetivos del manual.....	127
4.2 Alcance del manual.....	127
5. Presentación y uso del manual.....	128
5.1. Responsabilidades con respecto al manual	128
5.1.1 Responsabilidades de la Director/a.	129
5.1.2 Responsabilidades del Área Administrativa	129
5.2. Estructura para la elaboración del manual del integrado de gestión	129
6. Control del manual.....	129
6.1. Revisión del manual	129
6.2. Aprobación del manual.....	129
6.3. Cambios o modificaciones del manual	129
6.4. Control de Copias.....	130
7. Proceso de direccionamiento.	130
7.1 Gestión Estratégica.....	130
7.1.1 Misión y visión	131
7.1.2 Política de Calidad.....	132
7.1.4 Responsabilidades, autoridad y comunicación	136
7.1.4.1 Responsabilidades y autoridad.....	136
7.1.5 Revisión por la dirección.....	138
7.1.6 Provisión de recursos.....	138
7.1.7 Infraestructura	138
7.1.8 Ambiente de trabajo.....	139
7.2 Gestión de comunicaciones	139
8. Procesos operativos	141
8.1 Planificación de la prestación del servicio	141
8.1.1 Productos y/o Servicios.....	142

	115
8.2 Procesos relacionados con el usuario.	143
8.3 Prestación del servicio.	144
8.4. Identificación y trazabilidad	144
8.5 Propiedad de autoridad.	145
8.6 Preservación del producto	145
8.8 Control del producto o servicio no conforme	145
9. Procesos de apoyo	146
9.1 Planificación de los procesos de apoyo	146
9.2 Control de documentos	146
9.3 Talento humano	147
9.4 Infraestructura informática	148
9.5 Adquisición de bienes y servicios	148
9.6 Infraestructura interna y ambiente de trabajo.	148
9.7 Gestión de los recursos financieros	148
10. Proceso de control y la mejora institucional	149
10.1 Gestión de la evaluación y la mejora continúa	149
<i>10.1.1 Medición, análisis y mejora.</i>	149
<i>10.1.2 Satisfacción del usuario.</i>	150
<i>10.1.3 Auditorías internas.</i>	150
<i>10.1.4 Seguimiento y medición de los procesos.</i>	150
<i>10.1.5 Seguimiento y medición del producto.</i>	151
<i>10.1.6 Análisis de datos.</i>	151
<i>10.1.7 Mejora continua.</i>	152
<i>10.1.8 Acciones correctivas</i>	152
<i>10.1.9 Gestión de riesgos.</i>	152
11. Manual de procedimientos del museo.	154
11.1 Elaboración del programa anual de restauración.	154
11.2 Monitoreo de las condiciones de exhibición y resguardo de las colecciones	157
11.3. Registro del estado de conservación de objetos en salas, pintura mural y elementos decorativos del inmueble	161
11.4 Conservación y restauración de objetos que conforman el acervo del museo.	164
11.7. Desarrollo de programas de promoción natural	176

11.8. Desarrollo y seguimiento de actividades paralelas de difusión.	181
11.9. Registro y documentación de bienes culturales.....	185
11.10. Movimientos de personal por altas.....	188
11. 11. Movimientos de personal: cambio de adscripción.....	193
11.12. Incidencias de personal.	196
11.13. Movimientos de personal por licencias.	200
11.14 Organización y control de exposiciones	203
11.15. Elaboración de material gráfico.	209
11.16. Difusión de la colección permanente, exposiciones temporales y piezas bimestrales.	214
11.17. Elaboración de dictámenes para los objetos que participan en exposiciones temporales. .	223
11.19. Registro y documentación de bienes culturales.....	229
12. Manual de procedimientos de emergencia	232
12.1 Vandalismo	232
12.2. Robo	234
12.3. Fuego	238
12.4. Inundaciones.....	243
12.5. Vertidos químicos.....	247
12.6. Terremoto	250
12.7. Riesgos en las instalaciones del edificio.....	254
12.8. Glosarios	256
13. ANEXOS	257
13.1 Normograma.....	257
Referencias.....	259

1. Introducción

Este manual tiene como finalidad proporcionar las orientaciones necesarias y los procedimientos internos del museo para garantizar que el sistema de gestión de calidad satisfaga las necesidades de las autoridades del museo y usuarios.

Además, este manual establece directrices internas que guiarán a las personas quienes supervisan los procesos y servicios, especificando los requisitos de la norma ISO 9001:2015, alineándose con los principios establecidos por el Consejo Internacional de Museos (ICOM).

Este enfoque no solo asegura la calidad en la gestión, sino que también promueve una cultura de mejora continua y excelencia en el servicio.

En el siguiente documento se describe la estructura del manual, objetivos y procedimientos abordados, para poder permitir que todos los involucrados comprender claramente sus roles y responsabilidades dentro del sistema de gestión de calidad, facilitando así una gestión más efectiva y centrada en el servicio al público.

2. Antecedentes del museo.

Existen diferentes tipos de museos, algunos más especializados que otros, lo que permite una diversidad en las experiencias que ofrecen. Por ejemplo, hay museos de arte, historia natural, tecnología, etnografía y muchos otros que se enfocan en aspectos específicos del conocimiento humano y la creatividad. Su función principal es ofrecer al público la oportunidad de conocer, aprender y disfrutar del patrimonio de diferentes épocas y culturas.

En el área metropolitana de San Salvador se concentran diversos museos que reflejan la diversidad cultural, histórica y artística del país. Entre estos se encuentran instituciones como el Museo Universitario de Antropología (MUA) de la UTEC; Museo de Arte (MARTE); Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán” (MUNA); Museo de la Palabra y la Imagen (MUPI); el Museo de Arte Popular (Iniciativa pro Arte Popular, INAR); Molina Tamacas, Carmen. La función cultural de los museos en San Salvador. Tin Marín, Museo de los Niños; el Museo de Historia Militar “Cuartel El Zapote”; el Museo de Historia Natural (MHNES), y el Museo del Fútbol. Cada uno de estos museos ofrece una experiencia única, desde exposiciones de arte contemporáneo hasta muestras que narran la historia natural y militar del país, pasando por espacios dedicados a la preservación de la memoria colectiva de El Salvador.

La estructura del museo está conformada de los siguientes servidores públicos:

- Director/a: el director o directora es responsable de la gestión general del museo, incluyendo la planificación estratégica, supervisión del personal, administración del presupuesto y desarrollo de programas educativos y culturales. Su función es asegurar que el museo cumpla con su misión de conservación, investigación y difusión del patrimonio natural.
- Asistente administrativo: es el que apoya en tareas administrativas como la organización de documentos, gestión de pagos a proveedores y coordinación de actividades internas. También puede encargarse de la atención al público y el manejo de correspondencia, asegurando que las operaciones diarias del museo se desarrollen sin contratiempos.
- Técnico administrativo: es el que se encarga de llevar registros contables, gestionar recursos humanos y realizar trámites administrativos. Su papel es fundamental para asegurar que todas las actividades administrativas se realicen conforme a las normativas establecidas, contribuyendo a la eficiencia operativa del museo.

- Técnico biólogo botánico: este profesional se especializa en el estudio y conservación de plantas. Su trabajo incluye la investigación sobre especies vegetales, la elaboración de colecciones botánicas y la participación en programas educativos que fomenten el conocimiento sobre la flora local.
- Técnico biólogo zoólogo: el técnico biólogo zoólogo se enfoca en el estudio y conservación de animales. Sus responsabilidades incluyen la investigación sobre especies animales, el cuidado de las colecciones zoológicas y la educación del público sobre la fauna salvadoreña.
- Técnico paleontología: este técnico se dedica al estudio de fósiles y restos orgánicos del pasado. Se encarga de investigar, catalogar y conservar las colecciones paleontológicas del museo, así como desarrollar actividades educativas relacionadas con la paleontología.
- Técnico conservador: es el responsable de la preservación y restauración de las colecciones del museo. Su labor incluye el mantenimiento adecuado de los objetos en exhibición y almacenamiento, asegurando su integridad a lo largo del tiempo.
- Técnico educadora ambiental: esta persona desarrolla e implementa programas educativos relacionados con el medio ambiente. Su objetivo es sensibilizar al público sobre temas ecológicos mediante talleres, visitas guiadas y actividades interactivas en el museo.
- Técnico museógrafo: se encarga del diseño y montaje de exposiciones. Su trabajo incluye la planificación del espacio expositivo, la selección de materiales didácticos y la creación de ambientes que faciliten una experiencia educativa enriquecedora para los visitantes.
- Custodio de colecciones: es el responsable de supervisar y cuidar las colecciones del museo. Su función incluye garantizar que los objetos estén bien almacenados y protegidos contra daños o deterioro.
- Custodio sitio paleontológico Río Tomayate: este puesto implica la vigilancia y protección del sitio paleontológico ubicado en Río Tomayate. El custodio se asegura de que las excavaciones sean realizadas adecuadamente y que los hallazgos sean preservados para futuras investigaciones.
- Jardinero: el jardinero es responsable del mantenimiento de los espacios verdes del museo. Su trabajo incluye el cuidado de jardines, plantas ornamentales y áreas exteriores, contribuyendo a un entorno agradable para los visitantes.

Partes interesadas:

Usuarios del museo.

1. Usuarios externos:

- Estudiantes y académicos.
- Familias.
- Turistas.
- Entusiastas de la ciencia.
- Grupos escolares.
- Personas mayores
- Personas con discapacidades.

2. Usuarios internos:

- Personal del museo que integra todos los procesos y procedimientos internos.

3. Glosario

- **Calidad.**

Según Hernández, et al. (2018) (Como citó en Deming, 1986), define el término como:

La calidad consiste en transformar las necesidades y expectativas futuras del cliente de manera cuantificable y medible, convirtiendo esto en la única vía para diseñar y desarrollar productos por los cuales el cliente estará dispuesto a pagar, logrando así su plena satisfacción. (p. 182)

- **Colección.**

Ya definiendo el término colecciones ya especificadas en museos. Según Desvallées y Mairesse (2009), define colección como:

De manera general, una colección se puede definir como un conjunto de objetos materiales e inmateriales (obras, artefactos, mentefectos, especímenes, documentos, archivos, testimonios, etc.) que un individuo o un establecimiento, estatal o privado, se han ocupado de reunir, clasificar, seleccionar y conservar en un contexto de seguridad para comunicarlo, por lo general, a un público más o menos amplio. (p. 26)

- **Comité del sistema integrado de gestión.**

Para tener en claro cómo se distribuye un comité del sistema integrado de gestión. Según Valderrama (2017), “Grupo conformado por el director general y los jefes de procesos, quienes se reúnen periódicamente para tratar temas relacionados con el sistema integrado de gestión. El comité acoge las normas de calidad, MECI 1000:2005 y el SG- SST” (p. 8).

- **Conservación.**

Hay varias definiciones de conservación, pero vamos a definirlo en el enfoque de los museos. Según Montañes (2013) da el siguiente concepto: “Cuando hablamos de conservación museística nos referimos a un concepto muy amplio que comprende a su vez aspectos tan diferentes como la conservación preventiva, la investigación, el tratamiento, la restauración, la investigación en conservación y la exposición de los objetos”. (p. 17)

- **Cultura.**

Los museos son una fuente de conocimiento cultural. Según Varine (2002), “La cultura es el resultado de las interacciones entre el patrimonio, las prácticas y los valores de una

comunidad. En los museos, se convierte en un medio para fortalecer la identidad y fomentar el desarrollo local” (p.28).

- **Exposición.**

El término “exposición” significa tanto el resultado de la acción de exponer como el conjunto de lo expuesto y el lugar donde se expone. Según Dean (2002), “Es el proceso de planificación, diseño y presentación de objetos e información en un espacio específico, con el objetivo de crear una experiencia inmersiva y educativa para los visitantes del museo” (p. 43).

- **Gestión.**

La administración o gestión es la base para tener una empresa eficaz. Según Hitt (2006), define administración como “El proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (p. 8).

- **Gestión de calidad.**

Según Zavala y Vélez (2020). El estudio de las normas planteadas por la Organización Internacional de Normalización. ISO 9001, (2015) afirma que “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (p. 269).

- **Gestión del manual.**

Cómo se constituye la gestión del manual, se tiene que tener claro varios aspectos. Según Muñoz (2009), “La gestión del manual implica la definición y aplicación de criterios específicos para la creación, revisión, aprobación, distribución y actualización del documento principal que regula las operaciones del sistema de gestión”. (p.8)

- **Informes.**

Los informes en museos son herramientas fundamentales para la gestión y conservación del patrimonio cultural. Según autores especializados en el campo de la museología, los informes cumplen una función crucial en la recopilación, análisis y difusión de información relevante para el estudio y la preservación de las colecciones museísticas. Según Perlado (2017), “Los informes en museos deben elaborarse siguiendo pautas claras y precisas, utilizando un lenguaje técnico adecuado y citando correctamente las fuentes consultadas.

Asimismo, es fundamental que los informes sean accesibles y transparentes, de modo que puedan ser consultados por investigadores, profesionales del sector cultural y público en general”. (p. 70)

- **Las identidades.**

Es una construcción de la identidad de la cultura en la sociedad. Según Valderrama (2017):

Se crean, se fundan, se transmiten a partir de relatos. Ya sea que se trate de una persona, de un grupo social, de un pueblo o de una nación, el relato es el crisol que permite el encuentro y la fusión de los elementos heterogéneos. Los lugares, los eventos, las sensaciones, las prácticas, los caracteres que son todos heterogéneos, se transforman en eventos, personajes o acciones de un relato homogéneo. Esa homogeneidad permite atribuir un sentido a las prácticas sociales y a las costumbres. Dicha fusión permite, igualmente, la construcción de la memoria, de un imaginario a través de cambios múltiples de las identidades. (p.9)

- **Manual.**

Para Vivanco (2017). Un manual definido según por Palma (2010):

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. (párr. 53)

- **Manual del sistema integrado de gestión.**

Ha sido desarrollado con fundamento en el modelo de planeación institucional orientado a resultados, formalizando el compromiso de la entidad. Según Valderrama (2017), “Documento que especifica el sistema de gestión integrado de la entidad” (p. 8).

- **Manual específico de funciones y competencias laborales.**

Es una herramienta clave para organizar y distribuir las responsabilidades en un entorno laboral. Según Martínez (2019), “Es un documento que define las competencias, funciones y responsabilidades de cada puesto dentro de la organización” (p. 15).

- **Manual de procedimientos.**

Son un documento que define las particularidades de una actividad específica. Según Cano (2017), “Documento que organiza y detalla los procedimientos operativos de una

institución, describiendo de manera clara las acciones necesarias para garantizar la calidad y la consistencia en la ejecución de las actividades” (p. 12).

- **Memoria.**

La memoria en los museos se refiere a la preservación y transmisión de los conocimientos, historias y legados culturales a través de las colecciones y las exposiciones. Según Maira Mora (2010), “La memoria en los museos es un proceso de construcción colectiva, donde se busca no solo conservar los objetos, sino también transmitir las historias y significados que los acompañan, creando un espacio de reflexión para el presente y el futuro”. (pág. 32)

- **Memoria colectiva.**

La memoria colectiva en los museos se refiere a la construcción y conservación de los recuerdos, experiencias y valores compartidos por una comunidad, que se transmiten a través de los objetos y narrativas presentadas en las exposiciones. Según Téllez Cabrejos y Vásquez Llanos (2016), “La memoria colectiva en los museos no solo preserva el patrimonio material, sino que también involucra a las comunidades en la interpretación y apropiación de su historia, creando un espacio de identidad y reflexión sobre el pasado. Y su impacto en el presente”. (p. 75)

- **Memoria Histórica.**

Se refiere a la forma en que se conservan, interpretan y transmiten los eventos del pasado para preservar el conocimiento y la conciencia colectiva de una sociedad. Según Gundestrup-Larsen (2011), “La memoria histórica en los museos implica la reconstrucción de eventos significativos a través de la selección y presentación de objetos, documentos y relatos, permitiendo que las generaciones actuales comprendan los hechos del pasado y reflexionen sobre su relevancia. En el contexto presente”. (p. 92)

- **Museo.**

La definición de museo ha cambiado en el transcurso del tiempo en responsabilidad con la transformación de la población. Desde su fundación en 1946, la ICOM renueva la presente definición con el fin de disputar con la objetividad de la comunidad museística mundial.

Conforme a los estatutos de la ICOM adoptados por la asamblea general en modificados y adoptados por la asamblea general extraordinaria, el 24 de agosto de 2022 (reunión híbrida, en Praga, República Checa, y en línea), en su artículo tercero dice:

Un museo es una institución sin ánimo de lucro, permanente y al servicio de la sociedad, que investiga, colecciona, conserva, interpreta y exhibe el patrimonio material e inmaterial. Abiertos al público, accesibles e inclusivos, los museos fomentan la diversidad y la sostenibilidad. Con la participación de las comunidades, los museos operan y comunican ética y profesionalmente, ofreciendo experiencias variadas para la educación, el disfrute, la reflexión y el intercambio de conocimientos. (p.3)

- **Patrimonio.**

Según UNESCO (s.f.), define patrimonio como: “Es el legado que heredamos del pasado, con el que vivimos hoy en día, y que transmitiremos a las generaciones futuras”.

- **Política.**

Según la Organization of American States (2017) el término política lo define como:

Las políticas se derivan de los objetivos generales de la institución y son preceptos que sirven de guía para establecer el curso de las acciones operacionales en la organización y para garantizar que los procesos y procedimientos laborales estén, consecuentemente, alineados con los objetivos de la institución. (p. 14)

- **Preservación.**

Es un acto de preservar o conservar algo. Según Staniforth (2013), “Preservar implica la estabilización y protección de objetos y colecciones en los museos, aplicando principios de conservación preventiva para evitar daños irreversibles” (p. 45).

- **Público.**

Según Hooper-Greenhill (1994), “El público de los museos se refiere a las personas y grupos que interactúan con la institución, ya sea como visitantes físicos o virtuales. Este concepto incluye tanto a los usuarios activos como a aquellos a quienes el museo busca alcanzar a través de sus políticas de inclusión y participación” (p. 2).

- **Sistema integrado de gestión.**

El sistema integrado de gestión en museos se refiere a un modelo organizativo que combina diferentes normativas y procesos para optimizar la administración, conservación y difusión del patrimonio cultural. Según Gómez (2009), “Es un conjunto de políticas, procesos y herramientas que permiten gestionar de manera eficiente y sostenible los recursos museísticos, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, seguridad y medioambiente” (p. 45).

- **Sistema de Gestión de Calidad.**

El sistema de gestión de calidad en museos implica la aplicación de principios, normas y procesos para garantizar la mejora continua en la administración y servicios ofrecidos. Según Rentscher y Gilmore (2002), "Es un enfoque estratégico que busca estandarizar y optimizar las prácticas museísticas, asegurando una experiencia enriquecedora para los visitantes y la preservación adecuada del patrimonio cultural" (p. 78).

- **Usuario.**

Los usuarios en el museo son los visitantes que interactúan con las exposiciones y servicios ofrecidos, convirtiéndose en el centro de las estrategias de comunicación y participación. Según Richardson (2006), "Los usuarios de los museos no son solo consumidores de contenido cultural, sino participantes activos que buscan experiencias significativas, educativas y emocionales en su interacción con el patrimonio" (p. 45).

- **Versión.**

El manual de procedimientos es un documento del sistema de control interno, por lo que lleva un número de versión. Según Rodríguez y López (2018), "Es el indicador que muestra cuántas veces un documento ha sido revisado o actualizado. Cada versión refleja los ajustes o mejoras realizadas para mantener su alineación con los objetivos institucionales" (p.41).

4. Objetivos y alcance del manual.

4.1. Objetivos del manual.

La finalidad del manual es:

- Implementar un sistema de gestión de calidad del museo.
- Definir el alcance del sistema integrado de gestión
- Aplicar y sustentar un Sistema de gestión de calidad que sea eficiente, efectivo y objetivo.
- Proveer el apoyo documental para las auditorías.
- Instruir al personal en los requerimientos del sistema de gestión de calidad.
- Sujetar la persistencia de este sistema en contextos variables.

Para la disposición de este manual son adaptables los términos y lineamientos de las Normas ISO 9001:2015, ICOM, Código Deontológico de la ICOM.

4.2. Alcance del manual.

Para la creación del manual se tomó en cuenta las siguientes normas:

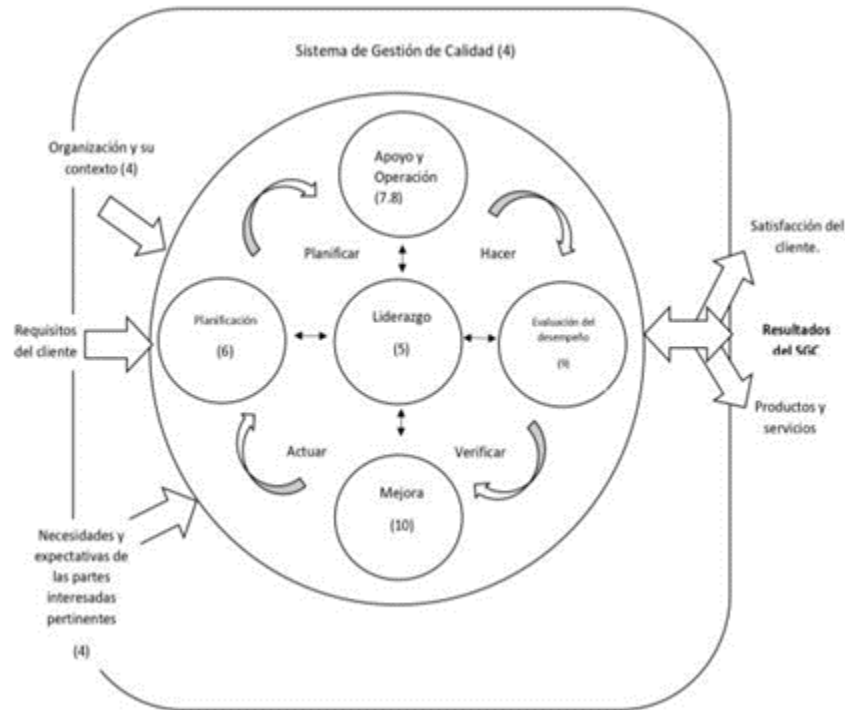
“Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 permite a las organizaciones a mejorar su desempeño y cumplir con las expectativas de los clientes, evidenciando su compromiso con la calidad.”

La ICOM para los museos, es un código que constituye una norma mínima para los museos. El cual presenta una serie de principios apoyados por directrices sobre las prácticas profesionales que se deben aplicar, pero la descripción específica de esta normativa se encuentra en el código de deontología del ICOM para los museos.

El alcance del presente manual pretende concretar los requerimientos de ISO 9001:2015 a través de la planificación de los procesos, bajo el siguiente esquema:

Figura 1

Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.



Nota. Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la Norma Internacional. Fuente: Sistemas de gestión de calidad (2015).

5. Presentación y uso del manual

El manual de gestión de calidad es un instrumento que ayuda al quehacer institucional, ofrecen diferentes componentes primordiales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para favorecer la idónea relación entre las diferentes áreas que cuenta el museo.

5.1. Responsabilidades con respecto al manual

Las responsabilidades con respecto al manual están distribuidas así:

5.1.1 Responsabilidades de la director/a.

- Aprobar el contenido del manual, confirmar con su firma en la carátula del mismo, cada vez que se elaboren transformaciones internas en el documento.

5.1.2 Responsabilidades del área administrativa

- Integrar los cambios autorizados por la dirección.
- Verificar la publicación y distribución a los empleados acreditados.
- Actualizar constantemente las copias certificadas del manual.
- Archivar y mantener actualizado el inicial del manual.

5.2. Estructura para la elaboración del manual del integrado de gestión

Para la elaboración del manual se utilizan 2 formatos:

- El formato para la portada del manual contiene: el nombre del museo, el nombre del manual, actividad, restricciones de uso, número de versión, casillas para aprobación y fecha correspondiente.
- El formato para las páginas internas: las páginas internas de cada sección, llevan además del contenido, la paginación correspondiente en su parte inferior.

6. Control del manual.

6.1. Revisión del manual

El manual es revisado en su totalidad, siendo responsabilidad de la dirección administrativa realizar esta actividad, verificando que lo escrito corresponde con la naturaleza del museo, dejando como constancia de ello en la casilla correspondiente al “revisado” que aparece en la portada.

6.2. Aprobación del manual

La aprobación de cada sección la hace la directora, verificando que lo escrito se ajusta a las políticas de la entidad, firmando en la casilla correspondiente a “aprobado” porque aparece en la portada del manual.

6.3. Cambios o modificaciones del manual

Cualquier empleado del museo o alguien que tenga algún tipo de vinculación con este, puede sugerir cambios o modificaciones al manual, para lo cual debe dirigirse a la dirección administrativa, quien debe decidir o no la conveniencia de incluirla en el manual. En caso

afirmativo debe someterse a revisión y aprobación tal como se describió en los dos numerales anteriores, siendo responsabilidad del director o directora, dejar registrada la naturaleza de los cambios del manual en el formato de “Listado de control de documentos internos”.

6.4. Control de copias

Existen 2 tipos de copias, que son las copias controladas y no controladas, siendo responsabilidad del representante de la unidad de colecciones, disponer de los ejemplares que se prestan a los usuarios autorizados. Los ejemplares impresos deben ser identificados con un sello de “Copia controlada” y la copia digital se considera también como copia controlada.

7. Proceso de direccionamiento

En este capítulo se describen los procesos de dirección clave para la implementación del sistema de gestión de calidad en el museo seleccionado del área metropolitana de San Salvador. Estos procesos constituyen el eje estratégico que guía la planificación, ejecución y evaluación de las actividades, asegurando la alineación con la misión, visión y objetivos del museo.

A través de una adecuada gestión y liderazgo, se busca fomentar un entorno organizacional eficiente y orientado al mejoramiento continuo. Este enfoque no solo garantiza la excelencia en los servicios ofrecidos a los visitantes, sino también la preservación y promoción del patrimonio cultural, consolidando al museo como un referente en calidad y sostenibilidad en el contexto salvadoreño.

7.1. Gestión estratégica

El proceso busca la indagación de acciones del museo con los objetivos estratégicos y pautas establecidas en el plan operacional anual (POA), manual de organizaciones y funciones del museo y el manual de procesos y procedimientos del museo.

A través del manual de organizaciones y funciones del museo, la institución busca plasmar el entendimiento de la organización y su contexto.

El desarrollo efectuará el control y manejo de procesos se encargará de las etapas de los planteamientos y control del sistema gestión de calidad.

Los retos del museo, relacionados con su objeto, su misión y el plan operacional anual están directamente relacionados con el plan estratégico institucional de la siguiente forma:

- Personal técnico especializado suficiente para la elaboración de inventarios de bienes culturales muebles e inmuebles.
- Espacios adecuados para el resguardo y conservación de materiales producto de investigaciones arqueológicas, paleontológicas y de historia natural, así como para las colecciones nacionales.
- Difícil acceso para las personas con discapacidades en algunas áreas del museo.

Proyectos:

- Realizar el programa de formación académica de museos: formación del público y del personal de museos por medio de plataformas digitales.
- Realizar las acciones de protección del patrimonio cultural y natural, en la dirección de museos: ejecución de estudios sobre las colecciones, realizadas por el museo.
- Desarrollo de al menos 50 acciones preventivas para normar patrimonio arqueológico, edificado y paleontológico: coordinación interinstitucional para protección y conservación del patrimonio cultural arqueológico, paleontológico y edificado; a través de acciones preventivas, para determinar o descartar la presencia de patrimonio en aquellos inmuebles que sean intervenidos.

Entre los diferentes servicios que presta el museo se encuentra. En este apartado se detallan los diferentes servicios que brindan el museos tales como:

- Exposiciones permanentes, temporales e itinerantes.
- Visitas guiadas.
- Actividades lúdicas para niñas, niños y jóvenes.
- Charlas educativas.
- Identificación taxonómica de materiales biológicos y paleontológicos.
- Inspecciones paleontológicas y botánicas.
- Atención a especialistas y estudiantes en proceso de graduación.
- Capacitaciones sobre paleontología, botánica y zoología.

7.1.1. Misión y visión

En este apartado se colocará la misión y visión del museo.

7.1.1.1. Misión.

En este apartado debe responder a las cuestiones como: ¿Qué hacemos?, ¿Por qué lo hacemos? o ¿Para quién lo hacemos?

7.1.1.2. Visión

En este apartado se detalla las siguientes características: medible, atractiva, posible, estratégica, entendible, inspiradora y tiempo.

7.1.2. Política de calidad

En el museo gestiona procesos de construcción y visibilización de las colecciones, piezas y vitalidades, para fomentar en los usuarios, competencias de análisis, debates y enunciación, no sólo del pasado si no también del futuro. En el implemento de ese plan, estamos involucrados con la ejecución de la normatividad legal vigente para la protección al patrimonio cultural de El Salvador, con el progreso general de los empleados, con la devoción y preservación apropiado del medio ambiente y la formación de un ambiente de trabajo seguro, saludable y armónico.

7.1.3. Planificación del sistema integrado de gestión

7.1.3.1. Objetivos estratégicos y de calidad.

- Desarrollar programas educativos y de exhibición que promuevan la reflexión sobre el pasado histórico de El Salvador, incentivando en los ciudadanos la capacidad de diálogo y construcción colectiva de una memoria que fomente la paz y cohesión social.
- Impulsar investigaciones sobre la biodiversidad y el patrimonio histórico de El Salvador, especialmente aquellos aspectos afectados por el conflicto y las resistencias sociales, con el objetivo de contribuir a la reconciliación, la reparación simbólica y no se repitan eventos traumáticos.
- Crear espacios interactivos y actividades participativas que promuevan el reconocimiento y valoración de todas las voces, con énfasis en las experiencias de las víctimas de conflictos y el reconocimiento de la pluralidad de perspectivas, generando un vínculo social sólido en torno al patrimonio y la historia de El Salvador.
- Colaborar con instituciones educativas, organizaciones de derechos humanos y centros de investigación para fortalecer las actividades de preservación y construcción de la memoria histórica, así como la defensa del medio ambiente y los derechos de las comunidades vulnerables.

- Implementar políticas de desarrollo humano y organizacional con enfoque en el cuidado del medio ambiente, la salud y seguridad laboral para garantizar condiciones óptimas de trabajo así como servicio de calidad, inclusivo y transparente que responda a las expectativas de los diferentes grupos de interés del museo.

7.1.3.2. Sistema integrado de gestión.

El sistema integrado de gestión se plasma en los gráficos siguientes:

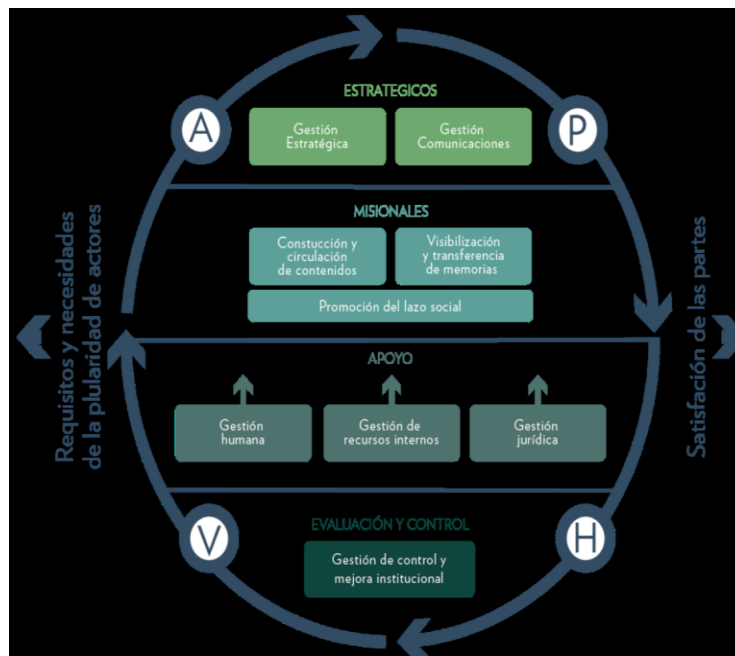
7.1.3.2.1. Mapa de procesos del museo.

En el mapa de procesos se caracterizan los distintos tipos de proceso y las colaboraciones existentes desde que se detectan las necesidades del usuario hasta que se satisfacen.

Los procesos están identificados de la siguiente forma:

Figura 2

Procesos estratégicos.



Nota: PHVA de gestión de calidad. Fuente: Museo Casa de la Memoria (2017)

Procesos estratégicos:

- **Gestión estratégica:** este proceso se centra en la formulación y ejecución de estrategias que alineen las operaciones del museo con su misión y visión. Implica el análisis del entorno, la identificación de oportunidades y amenazas, y la definición de objetivos a

largo plazo. La gestión estratégica asegura que el museo se mantenga relevante y responda adecuadamente a las necesidades de la comunidad y los visitantes.

- **Gestión de comunicaciones:** este proceso abarca la planificación y ejecución de estrategias de comunicación tanto internas como externas. Se busca garantizar que la información fluya de manera efectiva entre el personal del museo y hacia el público. Una buena gestión de las comunicaciones es esencial para promover actividades, compartir conocimientos y fomentar la participación comunitaria.

Procesos misionales:

- **Construcción y circulación de contenidos:** este proceso se refiere a la creación, curaduría y difusión de contenidos educativos y culturales. Implica el desarrollo de exposiciones, talleres y programas que faciliten el aprendizaje y la apreciación del patrimonio natural e histórico del museo.
- **Visibilización y transferencia de memorias:** este proceso se enfoca en hacer visibles las historias y memorias que el museo conserva. A través de actividades como exposiciones temporales, publicaciones y eventos comunitarios, se busca transferir este conocimiento a la sociedad, fomentando un sentido de pertenencia e identidad cultural.
- **Promoción del lazo social:** este proceso tiene como objetivo fortalecer las relaciones entre el museo y la comunidad. Se promueven iniciativas que fomenten la interacción social, el diálogo cultural y la colaboración entre diferentes grupos, asegurando que el museo sea un espacio inclusivo y accesible para todos.

Procesos de apoyo:

- **Gestión humana:** este proceso implica la planificación, desarrollo y gestión del talento humano dentro del museo. Se enfoca en la capacitación, motivación y bienestar del personal, asegurando que cuenten con las habilidades necesarias para cumplir con los objetivos del museo.
- **Gestión de recursos internos:** este proceso se centra en la administración eficiente de los recursos materiales, financieros y tecnológicos del museo. Busca optimizar su uso para garantizar que todas las operaciones se realicen de manera efectiva y sostenible.
- **Gestión jurídica:** este proceso abarca el cumplimiento normativo y legal relacionado con la operación del museo. Incluye la gestión de contratos, derechos de autor, protección del

patrimonio cultural y cualquier otra cuestión legal que afecte al funcionamiento institucional.

Procesos de evaluación y control.

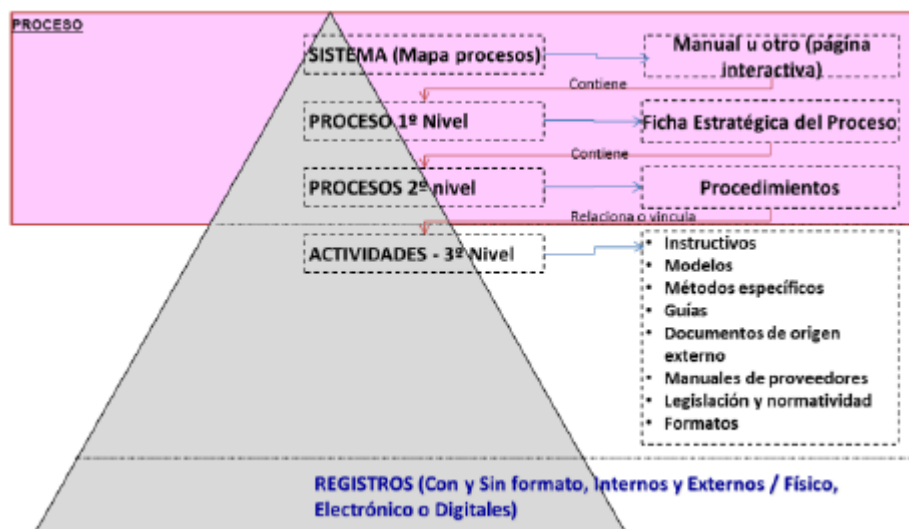
Gestión de control y mejora institucional: este proceso se enfoca en evaluar el desempeño del museo a través de indicadores clave. Implica la realización de auditorías internas, revisiones periódicas y análisis de resultados para identificar áreas de mejora. La gestión del control es fundamental para asegurar que se implementen acciones correctivas cuando sea necesario, promoviendo así una cultura de mejora continua dentro del museo.

7.1.3.2.2. Documentación del sistema integrado de gestión.

Aquí se describen los procedimientos documentados necesarios para los diferentes procesos, los cuales detallan cómo llevar a cabo las actividades de manera efectiva.

Figura 3

La jerarquía y estructura documental del SIG responde al enfoque por procesos.



Nota: Enfoque por procesos. Fuente: Museo Casa de la Memoria (2017).

7.1.3.2.3. Interacción y planificación de los procesos.

Considerando que comprender la secuencia y las interrelaciones entre los procesos es fundamental para facilitar la gestión de la calidad, este manual específico, en la caracterización de cada proceso, los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Esto tiene como objetivo mejorar la comprensión de la armonización del sistema integrado de medición.

Se describe la planificación de los procesos para la operación y seguimiento de estos. La planificación considera:

Las interacciones del proceso:

- Las entradas que se requieren para el desarrollo de estas actividades.
- Los proveedores que las suministran.
- Las salidas que se generan.
- Los Usuarios a los cuales están destinadas.

Se especifican además:

- Las actividades principales que desarrolla cada proceso.
- La clasificación de estas actividades relacionadas con el PHVA.
- Los recursos físicos y humanos necesarios.
- La relación al listado de documentos para la relación de los procedimientos utilizados en el proceso para desarrollar las actividades.
- La relación a los indicadores para la identificación de indicadores del proceso y del seguimiento periódico que se realiza para la evaluación de los indicadores.
- El responsable del proceso.
- Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 relacionados al proceso.
- Las políticas de operación.

7.1.3.2.4. Mantenimiento del sistema integrado de gestión.

Los cambios tecnológicos en normas ISO, cambios de control y de legislación u otros que puedan afectar el sistema integrado de gestión, que son evaluados por el comité que lo conforma el personal del museo, con el fin de tomar acciones que conlleven a su mantenimiento.

Los cambios o modificaciones del sistema y las acciones tomadas para contrarrestar el impacto de estos cambios se archivan en actas relacionadas con las modificaciones del sistema.

7.1.4. Responsabilidades, autoridad y comunicación

7.1.4.1. Responsabilidades y autoridad.

Las responsabilidades y la autoridad de cada puesto en el museo están detalladas en el manual específico de organización y funciones, el cual es entregado y explicado a todo el personal durante el proceso de inducción al ingreso. Para identificar las necesidades de entrenamiento y establecer la metodología para proporcionar y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de dichas capacitaciones.

7.1.4.2. Funciones del representante de la dirección en el museo

La dirección general del museo ha designado a la unidad de colecciones como el representante de la dirección para el sistema de gestión de calidad (SGC) del museo en el área metropolitana de San Salvador. Este representante tiene las siguientes responsabilidades fundamentales:

- Garantizar el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de los procesos esenciales del sistema de gestión de calidad del museo, asegurando su alineación con los requisitos de calidad esperados.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC, proporcionando un reporte continuo sobre el estado de cumplimiento y cualquier oportunidad de mejora que pueda optimizar la gestión de calidad.
- Asegurar la concienciación en todos los niveles de la organización respecto a los requisitos establecidos por los visitantes y usuarios del museo, promoviendo una cultura de calidad y excelencia en los servicios.
- Gestionar las relaciones con partes externas en asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad, asegurando una comunicación efectiva y clara con proveedores, instituciones y otras partes interesadas.
- Alinear la política y objetivos de calidad con la estrategia y contexto organizacional del museo, garantizando que cada iniciativa respalda la visión y misión de la institución.
- Promover un enfoque basado en procesos en el museo, facilitando una estructura clara y eficiente para la realización de cada actividad y servicio.
- Integrar el SGC con los procesos operativos de la institución, asegurando que los procedimientos de calidad estén totalmente incorporados en las actividades diarias del museo.
- Liderar, apoyar y dirigir al equipo administrativo y a los gerentes relevantes, motivando a todo el personal para que contribuyan activamente a la eficacia del sistema de gestión de calidad.

7.1.5. Revisión por la dirección

La dirección, verifica anualmente la adaptación, eficacia y validez del sistema integrado de gestión, asimismo de las pertinencias del progreso y las necesidades de las transformaciones, siguiendo para ello el manual específico de organización y funciones, donde se describen las siguientes entradas necesarias para la revisión:

- Acciones definidas en las revisiones anteriores.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC, incluyendo su dirección estratégica.
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- La adecuación de los recursos la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y las oportunidades.
- Resultados de auditoría.
- Desempeño de los procesos.
- Producto no conforme.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de los proveedores.
- Retroalimentación del usuario.
- Acciones de mejora implementadas.
- Cambios que pueden afectar el SGC.
- Objetivos de calidad de la política de calidad.
- Oportunidades para la mejora.

7.1.6. Provisión de recursos

La directora o director general en coordinación con el representante de la unidad de colecciones, define y asigna los recursos necesarios para mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad del museo. Estos recursos están destinados a asegurar que el trabajo se realice de manera eficiente, con el fin de alcanzar altos niveles de satisfacción del usuario.

7.1.7. Infraestructura

Con el fin de prestar adecuadamente el servicio la entidad dispone como sede el museo en la sede metropolitana de San Salvador, donde se realizan las actividades implementadas.

Todas las instalaciones cuentan con los recursos necesarios que necesitan los diversos procesos como son talleres, visitas guiadas entre otras actividades. El museo, es un medio de servicios culturales, abierto a todos los turistas nacionales e internacionales.

Con su diseño arquitectónico del museo alberga colecciones en sus salas de exposiciones, está colección la cual está disponible para la consulta de investigadores, estudiantes, docentes y público en general, promoviendo la investigación y preservación de la memoria histórica y cultural del país.

Cuentan con espacios interactivos que facilitan el acceso a los ejemplares de la colección histórica y fomentan una experiencia educativa e informativa.

7.1.8. Ambiente de trabajo

La dirección, proporciona un ambiente profesional apropiado y las circunstancias de trabajo indispensables para garantizar un ambiente de trabajo agradable y participativo que asegura la calidad en la prestación del servicio. Este enfoque garantiza una experiencia cultural enriquecedora y de alta calidad, alineada con los objetivos de preservación y difusión del patrimonio cultural en El Salvador.

7.2. Gestión de comunicaciones

Con el propósito de optimizar la coordinación y eficiencia entre los distintos procesos internos, el museo ha desarrollado una matriz de comunicación interna que define el flujo de información organizacional. Esta herramienta permite a cada área y equipo conocer claramente las rutas de comunicación y los responsables en cada etapa del proceso, promoviendo una comunicación fluida y precisa. Así, se asegura que todos los miembros del personal reciban la información necesaria para desempeñar sus funciones de manera alineada con los objetivos de calidad y servicio al visitante. Este enfoque contribuye a fortalecer la colaboración y a mejorar la gestión interna para el logro de resultados de excelencia:

Tabla 1

Matriz de comunicación interna que define el flujo de información organizacional.

QUE COMUNICAR	CUANDO	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	MEDIO UTILIZADO
Políticas de la entidad.	Cuando se implementan o	Directora.	Personal a cargo.	Escrito, verbal, reuniones

Metas y objetivos.	modifican.	Directora.	Personal a cargo.	Escrito, verbal, reuniones
Responsabilidades y autoridades.		Unidad de Colecciones	Todo el personal.	Manual de procesos y procedimientos del museo.
Eventos a realizar.	Conforme a la programación de la agenda.	Comunicaciones.	Personal asignados	Escrito, correos, boletín, carteleras, memorándums.
Comportamiento de las metas.	Mensuales.	Planeación.	Personal asignado.	Escrito, memorándums y correos.
Resultados de indicadores.	Trimestrales	Unidades de colecciones.	Dirección.	Escrito, verbal.
Inquietudes con el ambiente laboral.	Mensuales.	Todo el personal.	Todo el personal.	Formato de acciones de mejora
No conformidades detectadas.				Formato de acciones preventivas.
Riesgos detectados.				Escrito y verbales.
Propuestas de mejora.				Correos.
				Memorándums.
Importancia de cumplir los requisitos del usuario.	Permanente.	Dirección.	Todo el personal.	Reuniones, escrito, verbal, correos y memorándums.
Capacitaciones a realizar.	Cuando se presenten.	Dirección.	Todo el personal.	Reuniones, correos y memorándums.
Auditorías a realizar.	Anual.	Dirección.	Audidores, auditados.	Programa de auditados.
Cambios en el sistema integrado de gestión.	Cuando se presenten.	Dirección.	Personal a cargo.	Acta de comité de sistema integrado de gestión, verbal y escrito, correos.
Desempeño del SGC.	Anual.	Unidad de colecciones.	Dirección.	Actas.

Información financiera.	Mensual.	Dirección.	Personal involucrado.	Informes.
Decisiones de comité.	Mensual.	Dirección.	Personal involucrado.	Actas de comités, correos.
Plan de acción.	Anual.	Dirección y unidad de colecciones.	Personal relacionado.	Correos y reuniones.

Nota: Plan de comunicación anual para la divulgación y reflejo de la información. Fuente: Creación propia de estudiantes egresados de la carrera de Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información. (2024)

Complementando el desarrollo de comunicaciones, cuenta con su plan de comunicaciones anual para la divulgación y reflejo de la información de los servicios y proyectos institucionales a los usuarios.

8. Procesos operativos

Los procesos operativos comprenden las actividades esenciales que sustentan el funcionamiento diario del museo, incluyendo la atención al visitante, la gestión de exposiciones, la conservación del patrimonio cultural y la organización de eventos.

A través de la estandarización y mejora continua de estas actividades, el museo busca garantizar una experiencia enriquecedora y de alta calidad para sus visitantes. Además, estos procesos están diseñados para promover la eficiencia operativa, la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo el papel del museo como un espacio de educación, cultura y preservación en El Salvador.

En las caracterizaciones y procedimientos de los procesos operativos, se describen las diferentes actividades para la prestación del servicio y los responsables, desde la atención al usuario hasta la prestación del servicio. En cada proceso, se tienen definidos unos procedimientos que describen los recursos específicos, las verificaciones a realizar y los registros que quedan como evidencia de las actividades efectuadas. Los objetivos de cada proceso se relacionan en la planificación de los mismos.

8.1. Planificación de la prestación del servicio

La planificación de la prestación del servicio, tiene como objetivos:

- a) La calidad y requisitos del servicio.

- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.

Los cuales tienen una interacción de los procesos involucrados, los procedimientos respectivos, los recursos necesarios, los responsables del proceso y los registros a dejar.

Los procesos operativos establecidos son:

- Construcción y circulación de contenidos.
- Visibilización y transferencia de memorias.
- Promoción del lazo social.

8.1.1. Productos y/o servicios.

El marco estratégico del museo seleccionado se alinea con las metas definidas en el plan operacional anual correspondiente al período vigente, el cual define los proyectos misionales de la institución como productos y servicios orientados a cumplir su propósito esencial. Este propósito busca fortalecer las prácticas de diálogo, reflexión y acción comunitaria a través de la educación, la memoria histórica, la creación cultural y la gestión participativa.

El objetivo es promover una comprensión profunda y crítica de los eventos históricos y sociales que han marcado la región, en particular aquellos relacionados con el conflicto y la construcción de paz. A través de la promoción de valores como el respeto, la inclusión y la corresponsabilidad ciudadana.

Se busca contribuir al fortalecimiento del tejido social, fomentando una cultura de reconciliación y garantizando el compromiso con la no repetición de hechos de violencia. En concordancia con el plan de desarrollo, los productos y/o servicios que ofrece el museo son los siguientes:

Productos:

- Exposiciones (véase anexo 11.1.14.)
- Talleres: los talleres son impartidos por el personal del museo, cada taller tendrá temática diferentes, para que el usuario pueda realizar diferentes actividades con relación a las diferentes temáticas impartidas que brindaran conocimientos necesarios.

Servicios:

- Formación: se dará a través de las visitas guiadas y talleres impartidos en el museo.

- Visita guiada en salas de exposición: estas visitas son realizadas por el personal del museo o estudiantes que realizan su servicio social en dicha unidad, para dar conocimiento de las exposiciones que alberga el museo.
- Actividades lúdicas para niñas, niños y jóvenes: además de contar con talleres, se realizan diferentes actividades lúdicas como historias contadas a través de títeres, pinturas, entre otras.
- Charlas educativas: este servicio va de la mano con las visitas guiadas, pero con la diferencia que están enfocadas para conocer a profundidad sobre la memoria del país.
- Implementación de procesos de investigación, atención a especialistas y estudiantes en proceso de graduación: esta cuenta con un servicio especializado para los usuarios que están en procesos de sacar un grado académico de carreras afines del museo.

8.2. Procesos relacionados con el usuario

Los requisitos legales para el museo, relacionados con la prestación del servicio de gestión de calidad se especifican en el Anexo 11.3. Normograma: Donde se relaciona toda la normatividad aplicable al museo. La legislación y normatividad aplicable, así como los procedimientos internos establecen los lineamientos y requisitos que debe cumplir la población sujeto de intervención o de los beneficios que puede otorgar el museo a través de sus productos o servicios. Igualmente, en los procedimientos dispuestos en cada proceso se especifican los mecanismos para su aplicación.

La población sujeto de atención se identifica como:

- Ciudadanía en general.
- Actores del conflicto armado: víctimas, victimarios, entre otros.
- Sector Privado, académico, social, público.
- Organismos multilaterales.
- Líderes sociales.
- Gestores artísticos y culturales.

Los tres procesos misionales (ver Figura 2) tienen conexión directa con el usuario en cada uno de ellos se identifican las exigencias de la comunidad y se procede con la aplicación de las estrategias de participación o interacción que permita la construcción participativa de memorias colectivas, la pedagogía para su reconocimiento y la dinamización de los procesos de diálogo cultural y social en torno a la temática.

Los diversos planes y proyectos del museo son comunicados a los ciudadanos a través de las páginas web del museo y del ministerio, así mismo, cuenta con la interacción del personal del museo con los visitantes para recibimiento de quejas, reclamaciones y/o sugerencias, lo anterior con el fin de ofrecer un proceso de la interacción ciudadana.

Cada uno de los procesos misionales se compromete de proporcionar atención, orientación e información específica sobre los procesos y proyectos que desarrolla a través de los siguientes mecanismos:

- Asesorías.
- Atención en el museo.
- Orientación y pedagogía en salas de exposición del museo.

8.3. Prestación del servicio.

Con el fin de planificar y llevar a cabo la prestación del servicio y la gestión de los productos en condiciones controladas, el museo realiza a nivel general las siguientes actividades para la ejecución de los procesos misionales:

Construcción y circulación de contenidos

- Producción y generación de contenidos.
- Investigaciones propias y en cooperación.
- Construcción de guiones museológicos.
- Investigación.
- Gestión del conocimiento.

Visibilización y transferencia de exposiciones.

- Producción y activación de experiencias expositivas.
- Interrelación con los públicos.
- Desarrollo de programas de formación

Promoción del lazo social.

- Espacios e instancias de participación y diálogo.

8.4. Identificación y trazabilidad

El museo cuenta con mecanismos definidos para la identificación y trazabilidad de sus productos y servicios. Estos mecanismos se estipulan en los acuerdos o contratos establecidos para cada proyecto, permitiendo monitorear el estado de avance en la ejecución de actividades

como programas de formación, exposiciones, eventos, intervenciones en salas u otras relacionadas con la prestación del servicio.

La trazabilidad se respalda a largo de un sistema de seguimiento que examina cada trayecto del desarrollo, consolidando que sea posible investigar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos.

8.5. Propiedad de autoridad

La propiedad de autoridad es en este caso, los hallazgos expuestos en las salas de exposición, que se reciben como parte de la estrategia de divulgación del trabajo de los arqueólogos. Se hace mediante la exposición de piezas, para su disfrute por parte del público en los espacios expositivos por el término de tiempo para su exposición y luego el proceso de almacenamiento. La entidad cuida los bienes que son propiedad del arqueólogo mientras están bajo su control bajo las etapas de identificación, verificación, protección y salvaguardia hasta que la obra sea reclamada por el propietario.

8.6. Preservación del producto

La preservación de las riquezas museográficas administradas por la institución, en salas de exposición se realiza custodiando en la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección adecuada para la preservación de los productos que se manejan (Ver anexo 11.1.2, anexo 11.1.3., anexo 11.1.4.), tales como:

- Piezas de exhibición.
- Entre otras.

8.7. Control de equipos de seguimiento y medición

Con el fin de garantizar la preservación y conservación de piezas, los libros y documentos ubicados en el museo, la entidad tiene establecidos los controles para asegurar que el ambiente, se encuentre apto para las condiciones de uso y correctamente, a fin de que ningún ítem sea dañado.

8.8. Control del producto o servicio no conforme

Son servicios del museo o servicios brindados en la ejecución de los proyectos que no cumplen las especificaciones establecidas para las diferentes características de calidad, o que no cumple su finalidad en relación con el cometido definido.

Los productos tangibles del museo que pueden identificarse como no conformes son los siguientes en caso de encontrarse en un estado no adecuado en los materiales que lo constituyen:

- Materiales o productos de exposición.
- Carteles de información.

El museo tiene previstos los diferentes mecanismos de prevención y atención del servicio no conforme, para realizar el análisis y tomar las acciones de mejoramiento pertinentes de manera oportuna.

9. Procesos de apoyo

El enfoque de este capítulo es garantizar que estos procesos de apoyo estén alineados con los estándares del sistema de gestión de calidad, promoviendo la eficiencia, la sostenibilidad y la mejora continua en todas las áreas de soporte. Al optimizar estos procesos, el museo asegura un entorno de trabajo robusto y bien gestionado que permite a los equipos operativos centrarse en ofrecer experiencias culturales y educativas de alta calidad a los visitantes.

9.1. Planificación de los procesos de apoyo

La planificación de los procesos de apoyo, en el cual se visualizan los procesos involucrados, los procedimientos respectivos, los recursos necesarios y el responsable del proceso. Estos procesos son:

- Gestión humana: cubre las actividades de administración del personal, bienestar laboral, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo del talento humano.
- Gestión de recursos internos: cubre la gestión de recursos financieros, de sistemas de información, logísticos, documentales y de administración física del equipamiento.
- Gestión jurídica: abarca las actividades de contratación y asesoría jurídica.

9.2. Control de documentos

El control de documentos y registros está a cargo del proceso de gestión de recursos internos, el museo dispone de los siguientes documentos para asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión:

- Manual de gestión de calidad, en el cual se incluye la política y los objetivos del sistema integrado de gestión (Ver anexo 2. Propuesta de manual gestión de calidad, de la investigación: Propuesta de Manual de implementación de sistemas de gestión de calidad para el museo seleccionado en el área metropolitana de San Salvador, El Salvador).

- Manual de procedimientos, en el cual se describe la metodología para realizar las actividades, en las cuales se establece el reglamento para el desarrollo de algunas actividades (Ver anexo 11.1. del presente manual gestión de calidad).
- Manual de procedimientos de emergencia (Ver anexo 11.2. del presente manual de gestión de calidad).
- Registros, los cuales evidencian la aplicación de los procedimientos.

Con la finalidad de controlar los documentos internos y externos, para facilitar su acceso y asegurar la utilización de las versiones vigentes, se dispone de los procedimientos: “Control de documentos de calidad.”

Para controlar la aplicación de los registros de calidad y facilitar su acceso, se cuenta con el procedimiento: “Control de registros de calidad.”

La dirección realiza el control de los documentos de calidad, los formatos de calidad y el normograma, manteniéndolos disponibles para la consulta de todo el personal en forma física o digital.

9.3. Talento humano

El personal que trabaja en el museo tiene su perfil definido en el manual de procesos y procedimientos del museo. Lo mismo que las responsabilidades generales y específicas y la autoridad para cada uno de los cargos.

El museo tiene definidos varios mecanismos que permiten detectar necesidades de capacitación. Con el fin de detectar aspectos de mejoramiento y retroalimentar al personal cada semestre o cada que el director/a y la unidad de colecciones, consideren conveniente, se realiza una evaluación de desempeño, conservando registros de la evaluación efectuada y de las acciones convenidas orientadas al logro del mejoramiento. Los procesos de gestión humana dan cumplimiento a lo dispuesto por la normatividad vigente en materia de vinculación, capacitación y bienestar laboral. Para establecer el personal necesario para que el sistema de gestión de calidad opere de forma efectiva, así como sus procesos. La entidad efectúa la medición de cargas laborales, para determinar que el número de personas asignadas a un proceso, sea el adecuado para poder cumplir con los requisitos (ya sea del cliente, legales, etc.).

9.4. Infraestructura informática

Las autoridades que depende el museo, él es que determina y proporciona hardware y software para los procesos, siendo el proceso de gestión de recursos internos quien suministra el mantenimiento a la infraestructura informática para asegurar el funcionamiento de los procesos.

9.5. Adquisición de bienes y servicios

La adquisición de bienes y servicios se realiza en el proceso de gestión de compras, mediante la elaboración de términos para invitación, continuando con la recepción, revisión y evaluación de las propuestas, según el caso; para continuar con la formalización del contrato y por último la ejecución y finalización del contrato. El museo se basa fundamentalmente en la Ley de compras públicas y demás decretos reglamentarios y en el cual detallan la “Contratación” para asegurar la correcta ejecución de los procedimientos de contratación y supervisión en el museo. El museo selecciona y evalúa a los proveedores para asegurar su permanente capacidad de suministrar productos o servicios de acuerdo a los requisitos exigidos.

9.6. Infraestructura interna y ambiente de trabajo

Para la preservación de insumos y materiales de oficina que se obtiene el museo, se establece el proceso de la administración de recursos internos, de lo cual el objetivo es sostener una eficaz recepción, conservación y suministro de los distintos recursos físicos que demandan para la prestación del servicio en el museo.

El proceso cuenta con los procedimientos documentados de:

- Procedimiento de inventario de bienes muebles.
- Procedimiento de almacenamiento de insumos.

Además se ejecuta el sostenimiento a las instalaciones y la adecuación de las condiciones físicas del ambiente laboral.

9.7. Gestión de los recursos financieros

El desarrollo de la gestión de recursos internos comprende la administración financiera, la cual se responsabiliza de la planeación, previsión y control de los recursos financieros

autorizadas por la dirección, administrando el proceso a través de los movimientos de presupuesto, contabilidad y tesorería.

10. Proceso de control y la mejora institucional

Estos procesos incluyen la implementación de herramientas de monitoreo, evaluación de indicadores de desempeño y análisis de resultados, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalecer las buenas prácticas organizacionales.

Este capítulo refuerza el compromiso institucional con la calidad, la preservación del patrimonio cultural y la consolidación de su impacto en el ámbito cultural y educativo de El Salvador.

10.1. Gestión de la evaluación y la mejora continúa

Se describe la metodología empleada para la evaluación periódica del desempeño de los colaboradores, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en el servicio y la experiencia ofrecida a los visitantes del museo. La autoridad correspondiente a las actividades de cada cargo se especifica también en este procedimiento, y la jerarquía de los puestos puede consultarse en el organigrama del museo.

10.1.1. Medición, análisis y mejora.

El museo establece un proceso estructurado de planificación para el seguimiento, medición, análisis y mejora continua, con el objetivo de garantizar la conformidad del servicio y del sistema integrado de gestión. Este enfoque asegura la mejora constante en la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.

Dentro de esta planificación, se contemplan los siguientes mecanismos:

- Evaluación de la satisfacción del usuario: mediante encuestas, observaciones y retroalimentación directa, se mide el nivel de cumplimiento de las expectativas de los visitantes y otros interesados.
- Evaluación del desempeño del sistema: se analizan indicadores clave para determinar la efectividad del SIG en el logro de sus objetivos.
- Verificación de la conformidad de los procesos: se realizan auditorías internas y revisiones para asegurar que los procesos cumplen con los estándares establecidos.

- Verificación de la conformidad del servicio y productos: se inspecciona que los servicios ofrecidos y los productos asociados cumplan con los requisitos de calidad y satisfacción esperados.

10.1.2. Satisfacción del usuario

El museo lleva a cabo un seguimiento continuo de la satisfacción de sus usuarios a través de interacciones directas en las actividades de pedagogía, formación y servicios ofrecidos. Adicionalmente, se aplicaron encuestas estructuradas para recopilar información sobre la percepción y experiencia de los visitantes, permitiendo identificar áreas de mejora.

Para la gestión de quejas y reclamos, el museo cuenta con un procedimiento establecido de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Este procedimiento detalla la metodología para registrar, investigar y analizar las causas de las inconformidades, así como para implementar acciones correctivas que garanticen la satisfacción de los usuarios y fortalezcan la relación con los interesados.

10.1.3. Auditorías internas

La dirección general del museo establece y actualiza anualmente o cuando sea necesario, un programa de auditorías internas para el sistema integrado de gestión. Este programa prioriza la frecuencia de auditorías en los procesos operativos y en aquellos que han evidenciado no conformidades significativas.

Las auditorías son realizadas por personal competente, previamente capacitado y entrenado, siguiendo la metodología definida en el procedimiento de auditorías internas.

Además, los resultados de las auditorías de control interno pueden ser utilizados como información de entrada para las auditorías del SIG, favoreciendo un enfoque integral que promueva la eficacia, eficiencia y mejora continua en la gestión del museo.

10.1.4. Seguimiento y medición de los procesos

El museo realiza un monitoreo continuo y sistemático de las características del servicio ofrecido, utilizando los indicadores de gestión definidos en la planificación de procesos y especificados en el manual de procesos y procedimientos. Estos indicadores permiten verificar el cumplimiento de los objetivos y requisitos establecidos en cada etapa de la prestación del servicio.

Todos los indicadores relacionados con los procesos operativos y los objetivos estratégicos de calidad se miden con una periodicidad previamente definida, asegurando una evaluación consistente y oportuna del desempeño del sistema integrado de gestión.

El procedimiento de planeación estratégica y seguimiento describe en detalle cómo se lleva a cabo este monitoreo, asegurando que las mediciones sean precisas y alineadas con los objetivos del Museo, promoviendo así la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.

10.1.5. Seguimiento y medición del producto

El museo gestiona el desarrollo de sus montajes expositivos mediante procesos de contratación bajo las modalidades aplicables, delegando la ejecución completa de los proyectos a los contratistas seleccionados.

En los procesos de contratación, los términos de referencia o pliegos de condiciones especifican detalladamente las características técnicas, artísticas y operativas requeridas para los montajes. Además, incluyen los criterios de evaluación necesarios para garantizar que la selección de proveedores cumpla con los estándares de calidad del museo.

Los contratos formalizados definen las variables de control y seguimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos, asegurando que los productos y/o servicios entregados estén alineados con las expectativas y necesidades de la institución. Este seguimiento incluye:

- Inspecciones periódicas durante el desarrollo de los montajes.
- Revisión de avances según el cronograma acordado.
- Validación final de la calidad y la conformidad de los resultados antes de su aprobación definitiva.

Este enfoque asegura que cada montaje expositivo cumpla con los estándares de calidad y las expectativas del público, promoviendo una experiencia educativa y cultural enriquecedora.

10.1.6. Análisis de datos

El museo ha definido los datos esenciales que deben recopilarse para demostrar la conformidad, así como la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión. Estos datos también son fundamentales para evaluar y promover la mejora continua. Este proceso está documentado en el procedimiento de planeación estratégica y seguimiento.

El análisis de datos se realiza de manera periódica por la dirección administrativa y los representantes de cada uno de los procesos realizados en el museo, quienes evalúan los indicadores asociados a sus áreas de responsabilidad. Este análisis permite identificar tendencias, desviaciones y oportunidades de mejora. A partir de estos resultados, se definen y ejecutan acciones correctivas o de mejora, con el objetivo de optimizar las actividades que sustentan la prestación de servicios del museo.

10.1.7. Mejora continua

El procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora describe la metodología para gestionar propuestas de mejora y sugerencias provenientes del personal del museo o identificadas a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios. Este procedimiento garantiza que las decisiones tomadas se registren adecuadamente, así como los beneficios obtenidos tras la implementación de dichas acciones.

El plan de acción interno está diseñado para alinearse con el cumplimiento de las metas anuales, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos y operativos de los procesos. Este enfoque refuerza el compromiso del museo con la mejora continua y la satisfacción de los usuarios, asegurando una gestión ágil y orientada a resultados.

10.1.8. Acciones correctivas

Para garantizar la continuidad y mejora del sistema integrado de gestión, el museo cuenta con un procedimiento de aplicación de acciones correctivas, cuyo objetivo es eliminar las causas de las no conformidades detectadas y prevenir su recurrencia.

Este procedimiento incluye las siguientes etapas:

- Revisión de las no conformidades para comprender su alcance e impacto.
- Investigación de las causas raíz, asegurando un análisis detallado y fundamentado.
- Definición e implementación de acciones correctivas, alineadas con los objetivos del SIG.
- Seguimiento y registro de la aplicación de las acciones y evaluación de su eficacia.

10.1.9. Gestión de riesgos

Con el objetivo de prevenir no conformidades, el museo cuenta con un procedimiento de aplicación de acciones preventivas y de mejora, que detalla la metodología a seguir cuando se detectan no conformidades potenciales o riesgos dentro del sistema de gestión.

El museo realiza un proceso constante de identificación y valoración de riesgos asociados a cada uno de sus procesos, para lo cual se establece un mapa de riesgos actualizado. El museo se ajusta a las metodologías vigentes para la gestión del riesgo, proporcionadas por el director/a y asistente administrativo/a, se ha adoptado la política de administración de riesgos junto con sus objetivos para todos los procesos institucionales.

La estructura de gestión del riesgo del museo incorpora los elementos metodológicos establecidos en la ISO 9001:2015, asegurando una gestión integral y conforme a los estándares internacionales en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos.

11. Anexos

11.1. Manual de procedimientos del museo

El presente manual de procedimientos servirá de instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejora institucional, en origen ha sido diseñado para su utilización en museos de pequeño tamaño, pero también se puede adaptar en museos de mayor tamaño.

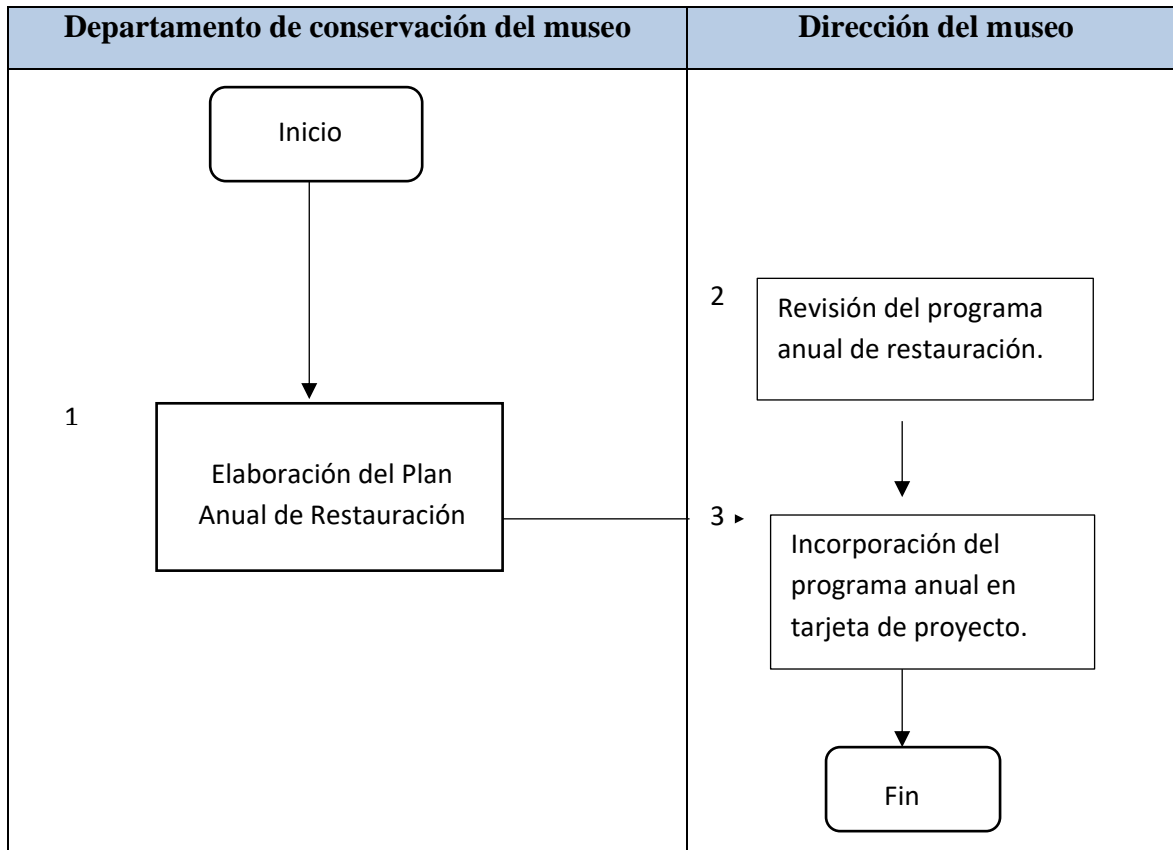
11.1.1. Elaboración del programa anual de restauración

Propósito: planificar y organizar cada una de las actividades indispensables para la conservación, restauración e investigación de las colecciones en exhibición y resguardo, para que las labores sean llevadas a cabo con un desempeño eficiente.

Alcance: fomentar las actividades de conservación que influyen en todas las áreas del museo.

Políticas de operación.

- El departamento de conservación será el responsable de planear, programar, y ejecutar el programa anual de restauración para garantizar la conservación de las colecciones del museo.
- La dirección de protección, los departamentos de control de bienes e inventario de resguardo de bienes, el área de museografía y la sección de mantenimiento arquitectónico se determinarán las prioridades de trabajo en las salas, inmueble y depósitos de colecciones del museo.
- Las actividades de la sección de restauración estarán sujetas a atender las necesidades del Museo en el rubro referente a la obra en su custodia definitiva y temporal.

Diagrama del procedimiento.**Descripción del procedimiento.**

Secuencias de etapas	Actividad	Responsable
	Inicio	
1. Elaboración del Programa Anual de Restauración	1.1. Elabora junto con el personal a su cargo (Téc. conservador) con 6 meses de anticipación, el Programa Anual de Restauración. 1.2. Turna mediante oficio a la dirección y la unidad de colección del museo el programa anual de restauración y obtiene acuse en copia de oficio. Archiva.	Departamento de conservación.
2. Revisión del	2.1. Recibe el programa	Dirección y Unidad de

<p>programa Anual de Restauración.</p>	<p>anual de restauración y examina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El programa requiere ajustes. • El programa no requiere ajustes. <p>2.2. Realiza los ajustes necesarios al Programa Anual de Restauración y regresa con observaciones al departamento de Restauración para su corrección y nuevo envío.</p>	<p>colección.</p>
<p>3. Incorporación del Programa Anual en tarjeta de proyectos.</p>	<p>3.1. El Programa Anual se incorpora en una tarjeta de registro de proyecto en formato establecido, mismo que envía para su autorización a la Secretaría Técnica del INAH, de acuerdo con la normatividad y los tiempos establecidos.</p> <p>Posteriormente</p> <p>3.2. Recibe tarjeta de proyecto autorizado, ajustado y calendarizado por la secretaría técnica.</p> <p>3.3. Solicita de acuerdo con el calendario, los recursos financieros programados para el cumplimiento de las metas en la sección de restauración.</p> <p>3.4. Ejerce los recursos y ejecuta el proyecto anual de restauración autorizado, de acuerdo con la</p>	<p>Unidad de colección y Departamento de conservación del museo.</p>

	normatividad vigente para el ejercicio y comprobación de recursos asignados y proyectos administrativos.	
	Término.	

Documentos de referencia

- Tarjeta de proyecto
- Informes trimestrales
- Informes anuales

Registros

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de registro • Programas anuales • Informes trimestrales • Informes anuales. 	5 años.	Departamento de restauración del museo.

11.1.2. Monitoreo de las condiciones de exhibición y resguardo de las colecciones

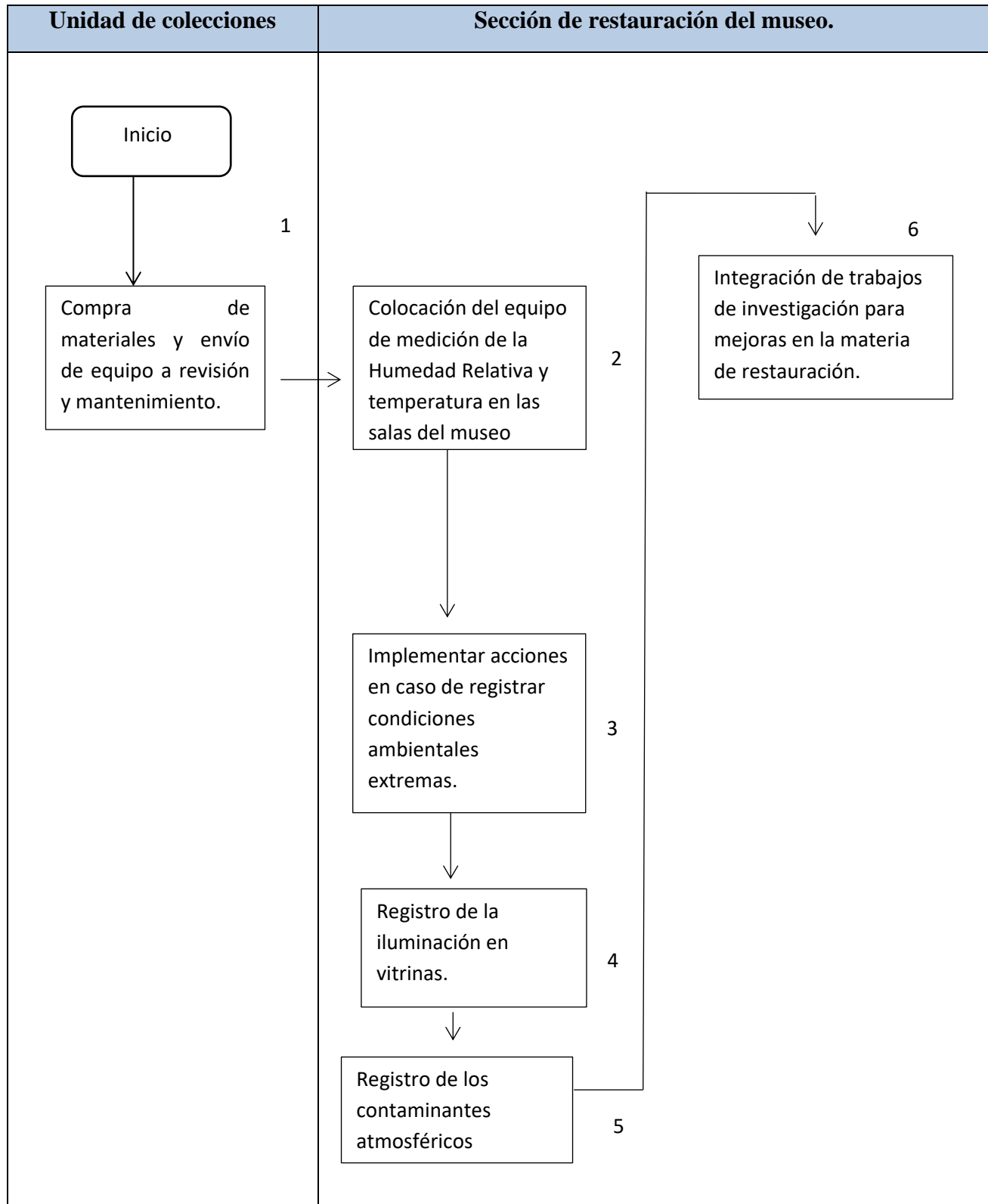
Propósito: conocer las condiciones de exhibición y resguardo como son la humedad relativa, la temperatura, la iluminación y los contaminantes atmosféricos, para controlar y disminuir, en la medida de lo posible, los factores de deterioro que afectan directamente los bienes culturales que conforman la colección del museo.

Alcance: el control de las condiciones de exhibición y resguardo garantizará la conservación de los objetos a largo plazo, sin que se requiera una intervención de restauración.

Políticas de operación.

- La sección de restauración deberá ejecutar una recolección constante de los registros en conformidad con el programa de trabajo anual.
- Para el registro e investigación de las condiciones ambientales, la sección de restauración aplicará programas específicos para el mantenimiento de equipo y eventual actualización de técnicas de registro y análisis.

Diagrama del procedimiento.



Descripción del procedimiento.

Secuencias de etapas	Actividad	Responsables
1. Compra de materiales y envío de equipo a revisión y mantenimiento.	<p>1.1. Recibe del departamento de recursos asignados para compra de materiales, revisión anual y mantenimiento del equipo de monitoreo.</p> <p>1.2. Solicita verbalmente al encargado del traslado del equipo de monitoreo a un laboratorio especializado para revisión y mantenimiento. Llena y entrega el formato de salida al departamento de seguridad.</p> <p>1.3. Recibe telefónicamente el aviso del laboratorio especializado que la revisión y calibración del equipo esta terminad.</p> <p>1.4. Solicita a la administración el traslado del equipo de monitoreo del laboratorio al museo. Se da el aviso al departamento de seguridad para reintegrar el equipo.</p>	<p>Unidad de colecciones</p> <p>Sección de restauración.</p>
2. Colocación del equipo de medición de la humedad relativa y la temperatura en las salas de museo.	2.1. Recibe y coloca el equipo de registro de humedad relativa y temperatura en las salas del museo y da aviso a la unidad de colecciones, departamento de seguridad y departamento de museografía para su conocimiento.	
3. Implementar acciones en caso de registrar condiciones ambientales extremas.	3.1. Dar aviso al departamento de Museografía para implementar alguna medida en caso de tener valores extremos de humedad relativa. Cuando el ambiente es seco se deberán ventilar las áreas y colocar humidificadores. De lo contrario si la humedad es alta se deberán colocar desecantes dentro de las vitrinas, o cambiar piezas de lugar.	

4.- Registro de la iluminación en vitrinas.	4.1. Registrar la intensidad de la iluminación en objetos sensibles (obra gráfica, marfil y textiles, entre otros) a la luz y en caso de que sea alta la intensidad, se da aviso al Departamento de museografía para su corrección.	
5. Registro de los contaminantes atmosféricos.	5.1. Registrar los contaminantes atmosféricos que se puedan presentar en las ambientaciones del edificio.	
6. Integración de trabajos de investigación para mejoras en la materia de restauración.	6.1. Establece proyectos en conjunto con otras instituciones de investigación para el análisis de resultados y puesta en marcha de nuevas técnicas de control, registro y estudio.	
	Término	

Documentos de referencia

- Fichas de registro para los termohidrógrafos.
- Programa de cómputo.
- Informes trimestrales
- Informes anuales

Registros.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Informe mensual.	10 años	Sección de restauración
Informes trimestral.		
Informes anual.		

Glosario

- **Humedad relativa (Hr):** es la relación entre la cantidad de vapor de agua contenida en el aire (humedad absoluta) y la máxima cantidad que el aire puede contener a esa temperatura (humedad absoluta de saturación).
- **Termohigrógrafo:** es un instrumento de medición utilizado en meteorología para registrar tanto temperatura como la humedad relativa.

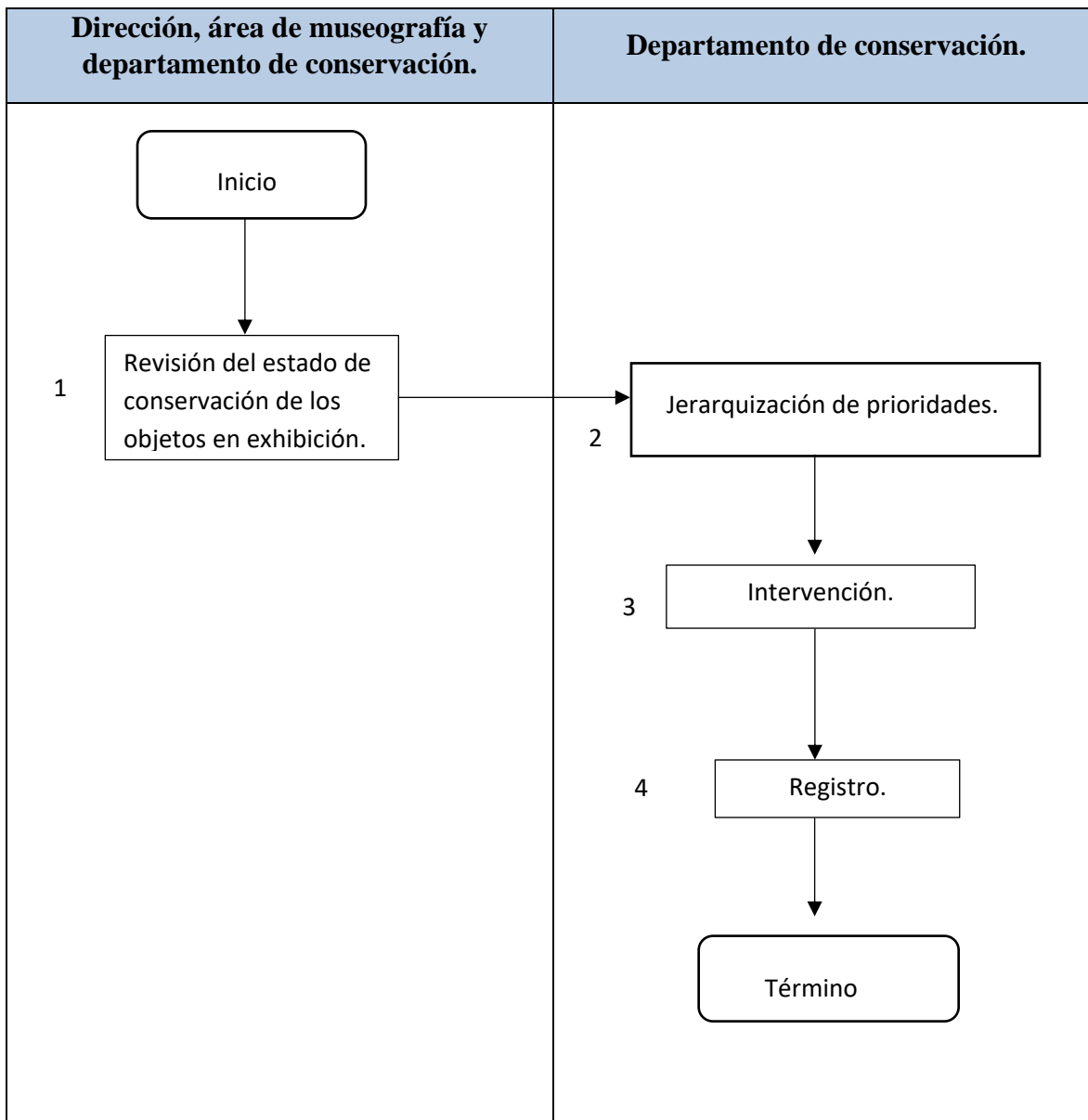
11.1.3. Registro del estado de conservación de objetos en salas, pintura mural y elementos decorativos del inmueble

Propósito: conocer el estado material de los objetos que se encuentran en exhibición, la pintura mural y los elementos decorativos del inmueble con la finalidad de establecer las prioridades de intervención, a través de un diagnóstico puntual.

Alcance: el registro del estado de conservación de las piezas en exhibición, así como los bienes inmuebles concederá llevar un control de las causas y efectos de daños en los bienes culturales, y ejecutar las medidas para mitigar los riesgos de exposición.

Políticas de operación

- El departamento de conservación deberá ejecutar todas las acciones que permitan mantener en buenas condiciones los objetos en exhibición y los bienes inmuebles por destino.
- El personal de seguridad y vigilancia deberá avisar al departamento de conservación de algún daño ocurrido a un objeto, pintura mural o elemento decorativo.

Diagrama del procedimiento.

Descripción del procedimiento.

Secuencias de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisión del estado de conservación de las piezas de exhibición.	1.1. Revisar periódicamente las salas. 1.2. Registrar el deterioro en expedientes con fotografías. Informar a unidad de colección y departamento de museografía sobre los dictámenes y las intervenciones según prioridades.	Dirección, departamento de museografía y sección de restauración.
2. Jerarquización de prioridades.	2.1. De acuerdo con el grado de deterioro y tamaño de la pieza.	Sección de restauración.
3. Intervención.	3.1. Solicita al Departamento de Museografía el movimiento del objeto al Taller de Restauración. 3.2. Intervenir el objeto en el sitio. 3.3. Al término de los procesos de restauración en el taller se informa al departamento de museografía para que realice el movimiento de obra.	
4. Registro	4.1. El registro de deterioro y de intervención de los bienes muebles e inmuebles por destino se actualiza en una base de datos. 4.2. Se consideran y toman las medidas necesarias para evitar daños a las piezas.	Departamento de museografía
	Término.	

Documentos de referencia.

- Historias clínicas.
- Ficha de diagnóstico.
- Base de datos.
- Informes anteriores.

Registros.

Registro.	Tiempo de conservación.	Responsable de conservarlo.
Historias de diagnóstico. Base de datos. Informes trimestrales. Informes anual.	Definitiva.	Sección de restauración del museo.

11.1.4. Conservación y restauración de objetos que conforman el acervo del museo

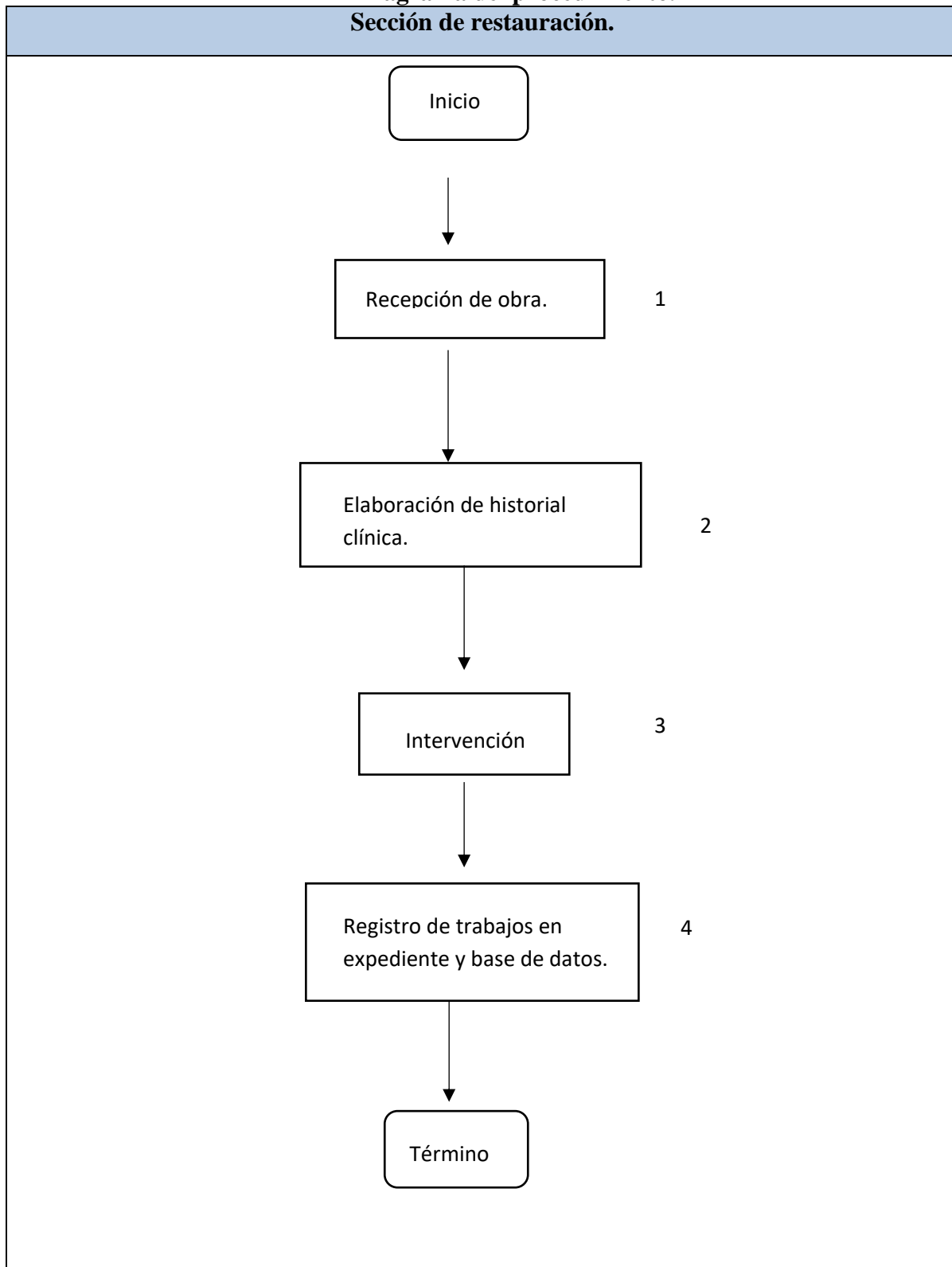
Propósito: Mantener en buen estado de conservación los bienes culturales muebles e inmuebles por destino que conforman la colección del museo.

Alcance: La conservación y/o restauración de cada objeto permitirá apreciarlo con integridad, resaltando sus valores históricos, estéticos, funcionales y simbólicos.

Políticas de operación.

- Todo bien cultural que requiera ser intervenido, deberá ser trasladado a la sección de restauración siguiendo las normas de seguridad, con excepción de piezas que no puedan o deban ser movidas, en cuyo caso deberán restaurarse en el sitio.
- Los métodos, técnicas y procesos de conservación y/o restauración serán determinados y aplicados exclusivamente por la sección de restauración.

Diagrama del procedimiento.
Sección de restauración.



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable.
	Inicio	
1. Recepción de obra.	1.1. Recibe el material para su tratamiento, provenientes de salas, depósitos de colección o de préstamo temporal. Firma junto con las áreas involucradas el formato con el papeleo del traslado de la obra y se anexa al expediente.	Sección de restauración.
2. Elaboración de historial clínico.	2.1. Registra en la ficha clínica, el estado físico del bien, las intervenciones anteriores y agregadas. Se toma fotografías antes de proceso. 2.2. Se realizan las muestras y el análisis correspondientes.	
3. Intervención.	3.1. Efectuar la limpieza superficial o profunda según lo requiera cada objeto. 3.2. Consolida los materiales con los productos específicos. 3.3. Une los fragmentos mediante la aplicación de adhesivos. 3.4. Resana los faltantes con el material que se requiera. 3.5. Reintegrar el color, utilizando pinturas al barniz, acuarelas o pigmentos, dependiendo de la técnica y del objeto.	
4. Registro de trabajos en expediente y base de datos.	4.1. Se registran el proceso realizado y se incorpora la fotografía de fin del proceso al expediente del objeto y a la base de datos. 4.2. Entrega el objeto restaurado al Departamento de Resguardo de bienes o al departamento de museografía, con el movimiento de obra correspondiente. Se archiva 4.3. Realiza un informe trimestral de los trabajos realizados y lo	Unidad de colecciones.

	<p>envía a la Subdirección Técnica.</p> <p>4.4. Recibe informe trimestral. Elabora y envía mediante oficio, el correspondiente trimestral de los trabajos realizados a desarrollo Institucional. Obtiene y se agrega una copia.</p> <p>4.5. Archiva todo el procedimiento en documentos.</p>	
	Término	

Documentos de referencia.

- Historias clínicas
- Base de datos
- Informes anteriores

Registro.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Historias clínicas.	Definitiva	Sección de restauración.
Bases de datos.		
Informes anual.		

11.1.5. Control de plagas

Propósito: evitar por medio de medidas preventivas y de control la proliferación de plagas que afecten el bien cultural, así como a los trabajadores y visitantes.

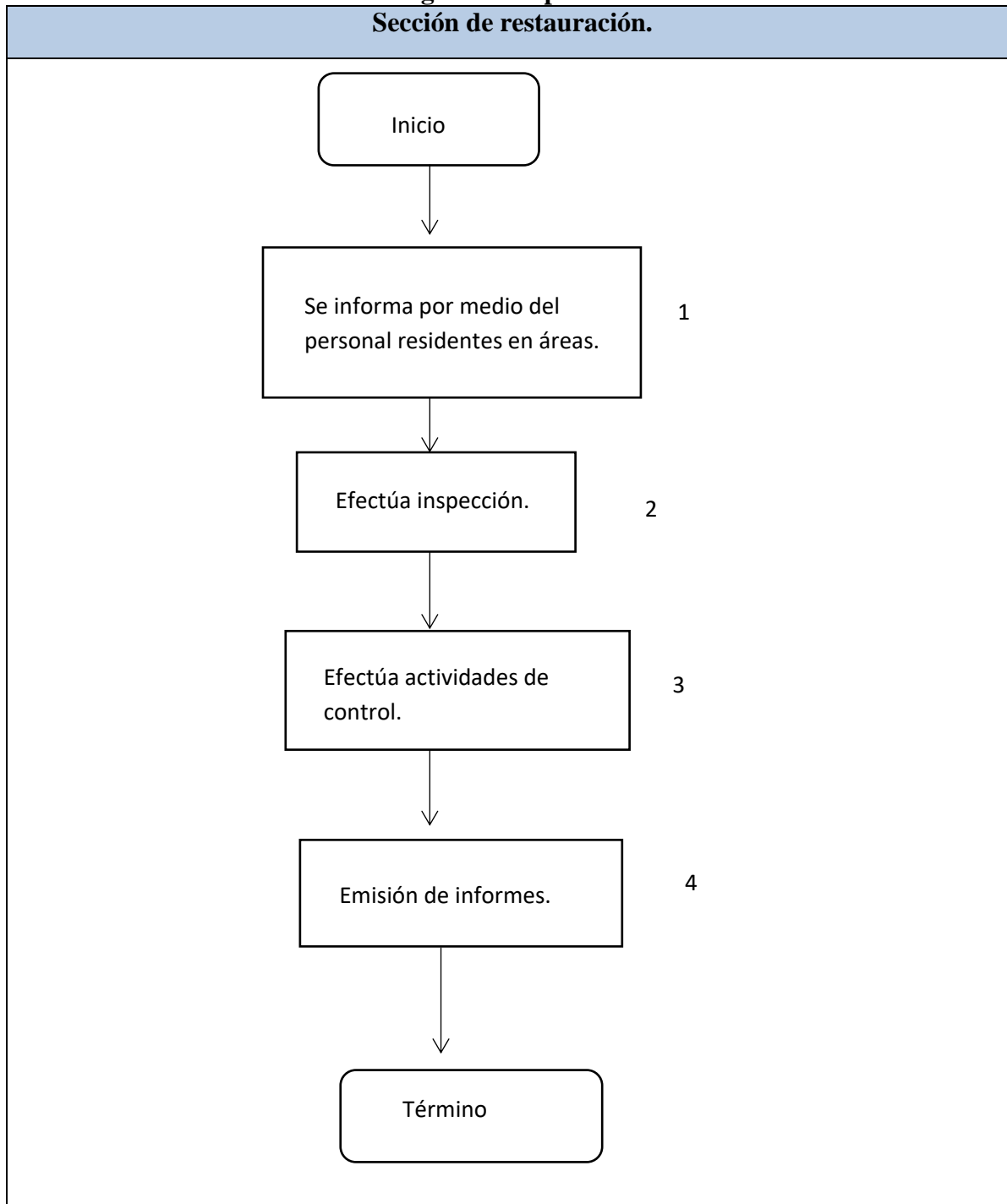
Alcance: el control de plagas tiene la finalidad prevenir el deterioro biológico en los bienes culturales.

Políticas de operación.

- La Sección de restauración realizará el uso de biocida en el museo de acuerdo con lo contemplado en el programa anual de restauración.
- Cuando se detecte una pieza contaminada se debe aplicar los productos adecuados para el control de plagas.
- La aplicación de los productos para el control de plagas se realizará por el personal de la sección de restauración; en el caso de necesitar personal de apoyo para este proceso, se dará aviso a la unidad de colecciones para que se turne a los recursos humanos necesarios.

- Para la puesta en marcha y difusión de las medidas de seguridad necesarias en la aplicación de productos para el control de plagas, la dirección distribuirá el personal de otras áreas para que apoyen a la sección de restauración.

**Diagrama del procedimiento.
Sección de restauración.**



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Se informa por medio de personal residente en áreas.	1.1. Efectúa entrevistas con responsables y personal de otras áreas para detectar la aparición de roedores o insectos.	Sección de restauración.
2. Efectúa inspección.	2.1. Efectúa la inspección de las diferentes áreas del museo, con base en la información recibida para determinar las áreas con problema y la gravedad de este.	
3. Efectúa actividades de control.	3.1. Coloca trampas de goma para ratas y ratones en las áreas determinadas (en los lugares de paso de dichos roedores). 3.2. Aplica biocidas en las áreas que lo requieran por medio de aspersión, hace las recomendaciones al respecto al responsable del área. 3.3. Verifica el funcionamiento de las medidas de control.	
4. Emisión de informes	4.1. Elabora informe para solventar los requisitos de comunicación.	
	Término.	

Documentos de referencia.

- Informes anuales.
- Base de datos.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Reporte. Informes trimestral. Informes anual.	Definitiva	Sección de restauración.

Glosario

- **Biocidas:** son sustancias o mezclas que están compuestas por, o generan, una o más sustancias activas (incluidos los microorganismos) cuyo objetivo es destruir, contrarrestar, neutralizar, impedir la acción o ejercer un control de otro tipo sobre cualquier organismo nocivo por cualquier medio que no sea una mera acción física o mecánica.

11.1.6. Mantenimiento museográfico.

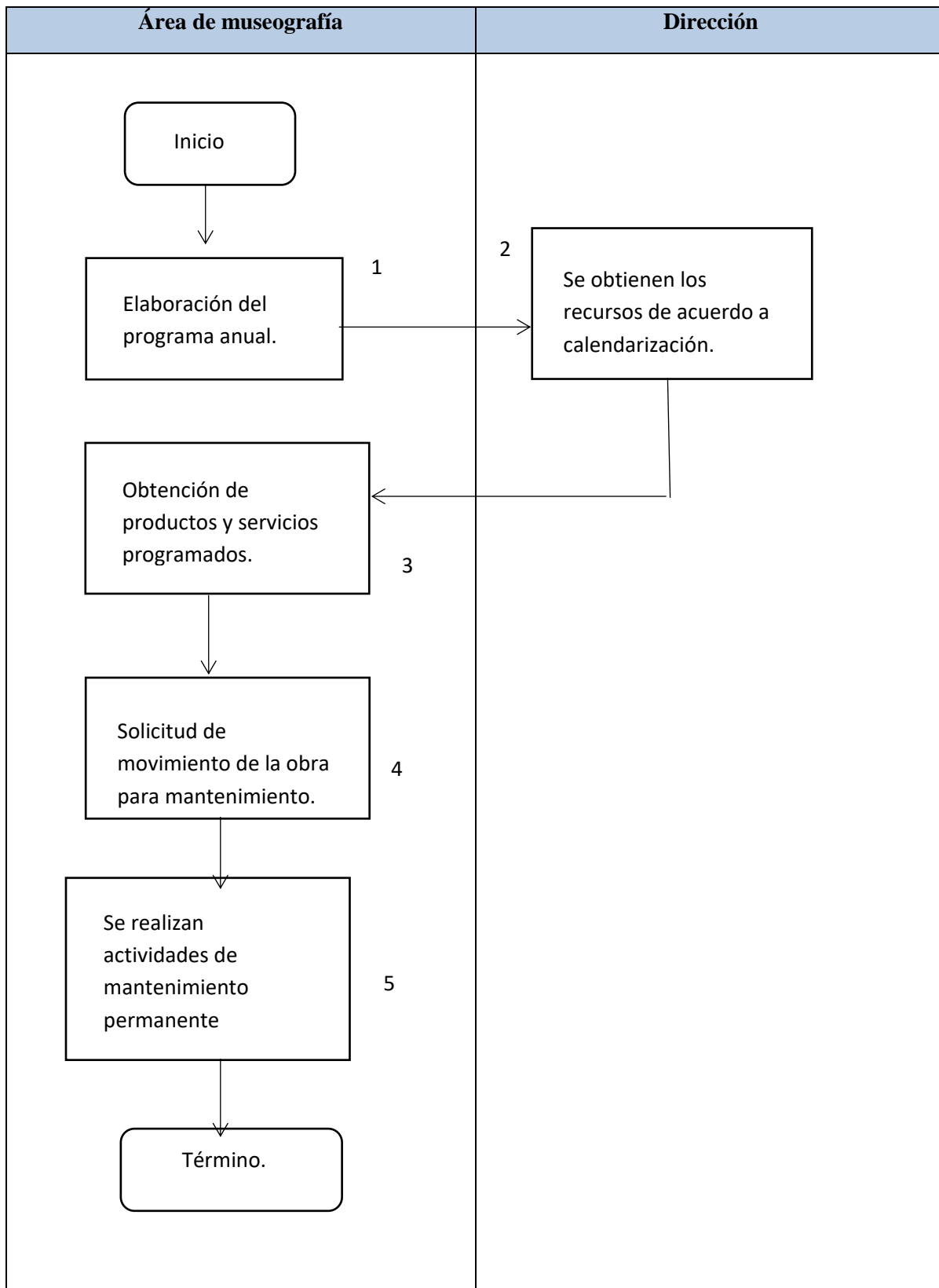
Propósito: proporcionar al acervo patrimonial del museo, contar con los medios así como las condiciones adecuadas y favorables para su protección también como su conservación, así como para los elementos museográficos que lo sustentan, a fin de proporcionar al público visitante una imagen y servicio óptimo.

Alcance: dada la importancia del valor museográfico se comprometen las áreas fundamentales del museo que intervienen en mayor grado y compartiendo las responsabilidades.

Políticas de operación.

- El manejo de colecciones o bienes patrimoniales, deberá ser conforme a las reglamentaciones de movimientos de colecciones, de conservación, de seguridad y registro e inventarios.
- Las instalaciones museográficas, tanto de exposiciones permanentes o temporales, deberán estar diseñadas y adaptables con elementos de protección, conservación, seguridad y manejo de bienes patrimoniales.
- El mobiliario, iluminación y elementos de exhibición de bienes patrimoniales, deberán ser adoptados con todos los diseños y accesorios de protección, conservación y seguridad.
- Para los efectos de mantenimiento museográfico, deberán de ser trasladados los bienes patrimoniales a las bodegas y/o talleres de restauración para su limpieza y dictamen de conservación, antes de ser reubicadas, por personal autorizado y especialista técnico de museografía, del departamento de Unidades de colecciones, acompañados permanentemente por personal de seguridad asignado.

Diagrama del procedimiento.



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	Inicio.	
1. Elaboración del programa anual.	<p>1.1. Elabora el programa anual de mantenimiento del área de museografía.</p> <p>1.2. Elabora el cronograma de trabajo, acorde al programa anual de operaciones, desglosando las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>1.3. Fijar la disposición presupuestaria, dentro del presupuesto general anual.</p> <p>1.4. Elabora los costos de cada una de las partidas que intervendrán en el trabajo que se determine.</p> <p>1.5. Crear la solicitud de fondos a la subdirección administrativa, conforme a los gastos de los trabajos estimados. Obtiene acuse de recibo en copia de la solicitud.</p>	Área de museografía.
2. Se obtienen los recursos de acuerdo a calendarización.	<p>2.1. Recibe solicitud y proporciona al Área de museografía, los fondos solicitados de acuerdo al cronograma respectivo, para la compra y contratación de servicios.</p> <p>2.2. Recibe recursos de acuerdo a la normatividad establecida, cotiza y solicita presupuestos de los trabajos</p>	<p>Subdirección administrativa.</p> <p>Área de museografía.</p>

	o contratos de los especialistas, así como de los materiales necesarios para los trabajos de mantenimiento correctivo.	
3. Obtención de productos y servicios programados.	<p>3.1. Realiza las compras y adquisiciones de los productos a aplicar, así como las contrataciones respectivas.</p> <p>3.2. Deposita en el almacén, los productos comprados, a efecto de su registro y disponibilidad en los trabajos.</p> <p>3.3. Recibe, registra y almacena los materiales depositados por el área de museografía, y sella las facturas correspondientes, para efecto del registro correspondiente y para la comprobación administrativa.</p> <p>Informa a todas las unidades interesadas.</p> <p>3.4. Recibe informe de disponibilidades de almacén y comprobantes sellados. Gira órdenes de trabajo a las secciones de pintura, carpintería y técnicos en museografía, para llevar a cabo las labores de mantenimiento correctivo y preventivo (limpieza, pintura, elaboración de nuevos soportes, cambio de cédulas, etc.).</p>	Almacén

<p>4. Solicitud de movimiento de la obra para mantenimiento.</p>	<p>4.1. Solicita verbalmente a la sección de curaduría, permiso para realizar movimiento de colecciones del interior de vitrinas, para el mantenimiento respectivo.</p> <p>4.2. Elabora el permiso correspondiente para acceder a vitrinas y realizar el traslado de las colecciones al departamento de resguardo de bienes culturales o al área de restauración para su limpieza.</p> <p>4.3.- Reciben orden de trabajo del área de museografía y permiso de la sección de curaduría para acceder a vitrinas. Elaboran el movimiento de colecciones de las vitrinas para trasladarse al área de restauración, para su limpieza y consolidación. Llevan a cabo el mantenimiento a los elementos museográficos, limpiando y reponiendo aquellos que son necesarios (bases, soportes, cédulas, vidrios, etc.), con la presencia de elementos de seguridad y del resguardo de bienes culturales. Involucran al área de museografía.</p>	<p>Área de museografía</p> <p>Sección de curaduría.</p> <p>Talleres de carpintería, pintura y museografía</p>
<p>5. Se realizan actividades de mantenimiento permanente.</p>	<p>5.1. Supervisa, autoriza y da indicaciones técnicas acerca de los procedimientos que deben realizarse en el</p>	<p>Área de museografía.</p>

	<p>mantenimiento respectivo, mediante el chequeo de las órdenes de trabajo y medidas de seguridad, conservación y protección del patrimonio cultural.</p> <p>Una vez realizado el mantenimiento museográfico.</p> <p>5.2. Instruye al personal del taller de museografía a efecto de trasladar los elementos museográficos (vitrinas, plataformas, bases, etc.) A las salas de exhibición.</p> <p>5.3. Recibe instrucción y traslada los elementos museográficos a los que se les proporcionó el mantenimiento a la sala de exhibición correspondiente.</p> <p>Reporta al área de museografía.</p>	
	<p>5.4. Solicita a la subdirección de protección de bienes culturales y al departamento de resguardo de bienes culturales, trasladen las piezas y/o colecciones del área de restauración a la sala de exhibición, conforme al permiso de la sección de curaduría.</p> <p>5.5. Reciben solicitud de traslado y permiso de acceso a vitrinas por la sección de curaduría, trasladan los bienes culturales a las salas</p>	<p>Área de museografía.</p>

	<p>correspondientes y colocan las piezas en los elementos museográficos para su exhibición, supervisados por técnicos especializados en montaje museográfico y la sección de curaduría. Reportan el área de museografía.</p> <p>5.6. Recibe reporte y entrega las vitrinas mediante oficio al departamento de resguardo de bienes culturales, turna copias del oficio de entrega al director, y subdirectores técnicos y de protección de bienes culturales del museo. Obtiene acuses y archiva.</p>	
	Término	

11.1.7. Desarrollo de programas de promoción natural

Propósito: el propósito de esta propuesta es desarrollar programas que acerquen al museo metropolitano a la población en general, así como a grupos vulnerables en zonas marginadas que enfrentan problemas de movilización. Estos programas tienen como objetivo fomentar el conocimiento y la apreciación del patrimonio cultural y la historia de El Salvador.

La implementación de un manual de procedimientos y gestión de calidad es esencial para garantizar que estos programas sean efectivos y sostenibles. Este manual proporcionará directrices claras para la planificación, ejecución y evaluación de actividades culturales, asegurando que se alineen con los objetivos estratégicos del museo y respondan a las necesidades de la comunidad.

Los programas de promoción cultural deben incluir:

- Actividades educativas: talleres, charlas y visitas guiadas que faciliten el acceso a la historia y cultura local.

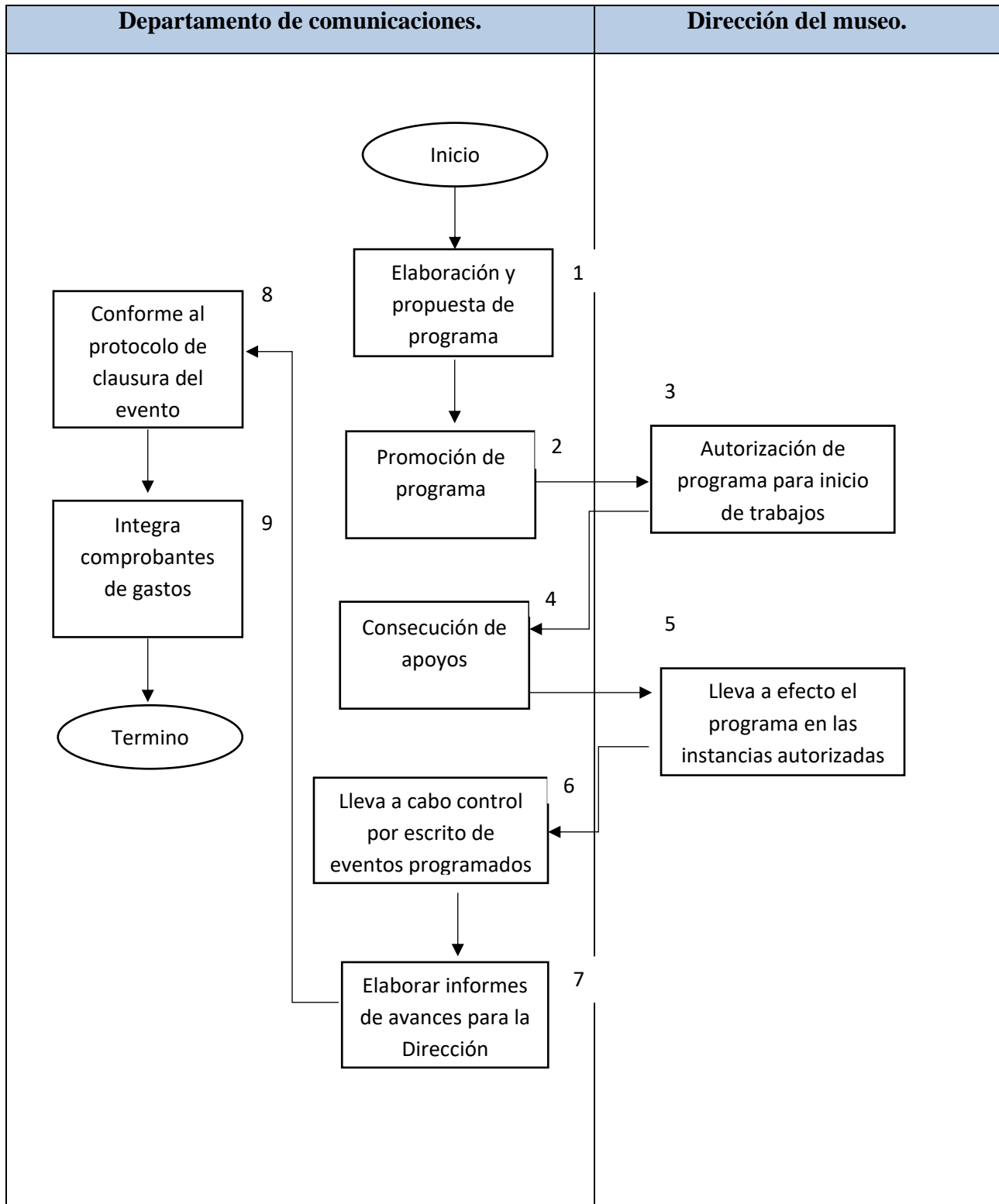
- Exposiciones itinerantes: muestras que puedan llevarse a comunidades marginadas, permitiendo que un público más amplio interactúe con el patrimonio cultural.
- Colaboraciones con organizaciones locales: trabajar junto a escuelas, ONG's y grupos comunitarios para desarrollar actividades relevantes y accesibles.

Alcance: este procedimiento abarca las acciones destinadas a promover el trabajo del museo de manera inclusiva en todos los sectores de la sociedad, con el objetivo de convertir el conocimiento y la valoración del patrimonio de El Salvador en un tema de interés y acceso masivo.

Políticas de operación.

- Los responsables de los programas comunitarios deberán garantizar que estos no sean utilizados para fines de lucro.
- Los programas comunitarios de promoción cultural deben enfocarse exclusivamente en el servicio a la comunidad, mediante la difusión de la historia y el patrimonio salvadoreño en poblaciones vulnerables, evitando su uso con fines políticos.
- Cualquier modificación en la implementación del programa deberá ser autorizada únicamente por la dirección del museo.
- La dirección del museo podrá cancelar cualquier programa si las instancias participantes alteran su objetivo original o si las circunstancias de las comunidades ponen en riesgo su ejecución.
- El financiamiento de los programas deberá ser sostenible, mediante autofinanciamiento, patrocinio de las instituciones participantes o apoyo de patrocinadores privados.

Diagrama del procedimiento.



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas.	Actividad.	Responsable.
	Inicio	
<p>1. Elaboración y propuesta de programa.</p> <p>2. Promoción programa.</p>	<p>1.1. Elabora y propone a la dirección del museo nacional de historia del proyecto de programa de promoción y difusión.</p> <p>1.2. Recibe proyecto, analiza, autoriza e instruye para su realización.</p> <p>2.1. Recibe instrucciones, promueve ante instancias públicas y privadas programas gubernamentales de promoción.</p> <p>2.2. Acuerda la implementación de la programación con invitación pública o privada.</p> <p>2.3. Elabora el proyecto específico del programa general para la comunidad interesada por oficio a la dirección.</p>	<p>Departamento de comunicación.</p> <p>Dirección del museo.</p> <p>Departamento de comunicación.</p>
<p>3. Autorización programa para inicio trabajos.</p>	<p>3.1. Recibe y autoriza verbalmente el proyecto específico lo regresa.</p> <p>3.2. Recibe proyecto autorizado y lo turna a la subdirección técnica.</p> <p>3.3.- Recibe proyecto autorizado, comisiona y turna al departamento de promoción y difusión la relación de personal y del proyecto.</p> <p>3.4. Recibe relación del personal y áreas comisionadas.</p>	<p>Dirección del museo.</p> <p>Unidad de colecciones.</p> <p>Departamento de comunicación.</p>
<p>4. Consecución apoyos.</p>	<p>4.1. Solicita por oficio apoyo económico y busca patrocinadores en la fundación.</p> <p>4.2. Recibe solicitud obtiene patrocinadores, autoriza gastos por comprobar y comunica al departamento de promoción y difusión.</p> <p>4.3. Recibe comunicado y autorización de recursos prepara estrategia.</p> <p>4.4. Elabora ruta crítica de programa de acuerdo con la dirección del museo y las áreas participantes.</p>	<p>Unidad de colecciones.</p> <p>Departamento de comunicación.</p>

5. Se efectúa programa.	5.1. Efectúa el programa en las diversas instancias autorizadas.	Dirección del museo.
6. Lleva a cabo control por escrito de eventos programados.	6.1. Levanta una bitácora escrita y fotográfica del programa 6.2. Da seguimiento permanente al programa a través de la bitácora.	Departamento de comunicación.
7. Elabora informes de avances para la dirección.	7.1. Informa por oficio acerca del seguimiento del programa a la dirección del museo, lo archiva junto con fotos y bitácora. 7.2. Elabora y envía cartas de agradecimiento a los participantes, organizadores y patrocinadores con la firma del director del museo	Departamento de comunicación.
8. Conforme a protocolo clausura el evento.	8.1. Organiza con instancias, personal y áreas participantes y clausura el evento. 8.2. Pone a consideración la ceremonia de clausura del evento. 8.3. Recibe y autoriza el programa de clausura. 8.4. Recibe autorización, seguimiento a la clausura invita a las autoridades 8.5. Instruye al personal en otorgar apoyo para la toma de fotos durante la ceremonia y entrega de constancias.	Departamento de comunicación. Unidad de colecciones. Dirección del museo.
9. Integración de comprobantes de gastos.	9.1. Integra comprobantes de gastos autorizados y los turna a la dirección del museo para su justificación. 9.2. Elabora y turna reporte final del proyecto de promoción anexando fotografías del seguimiento y clausura a la dirección y subdirección técnica del museo.	Departamento de comunicación.
	Término.	

11.1.8. Desarrollo y seguimiento de actividades paralelas de difusión.

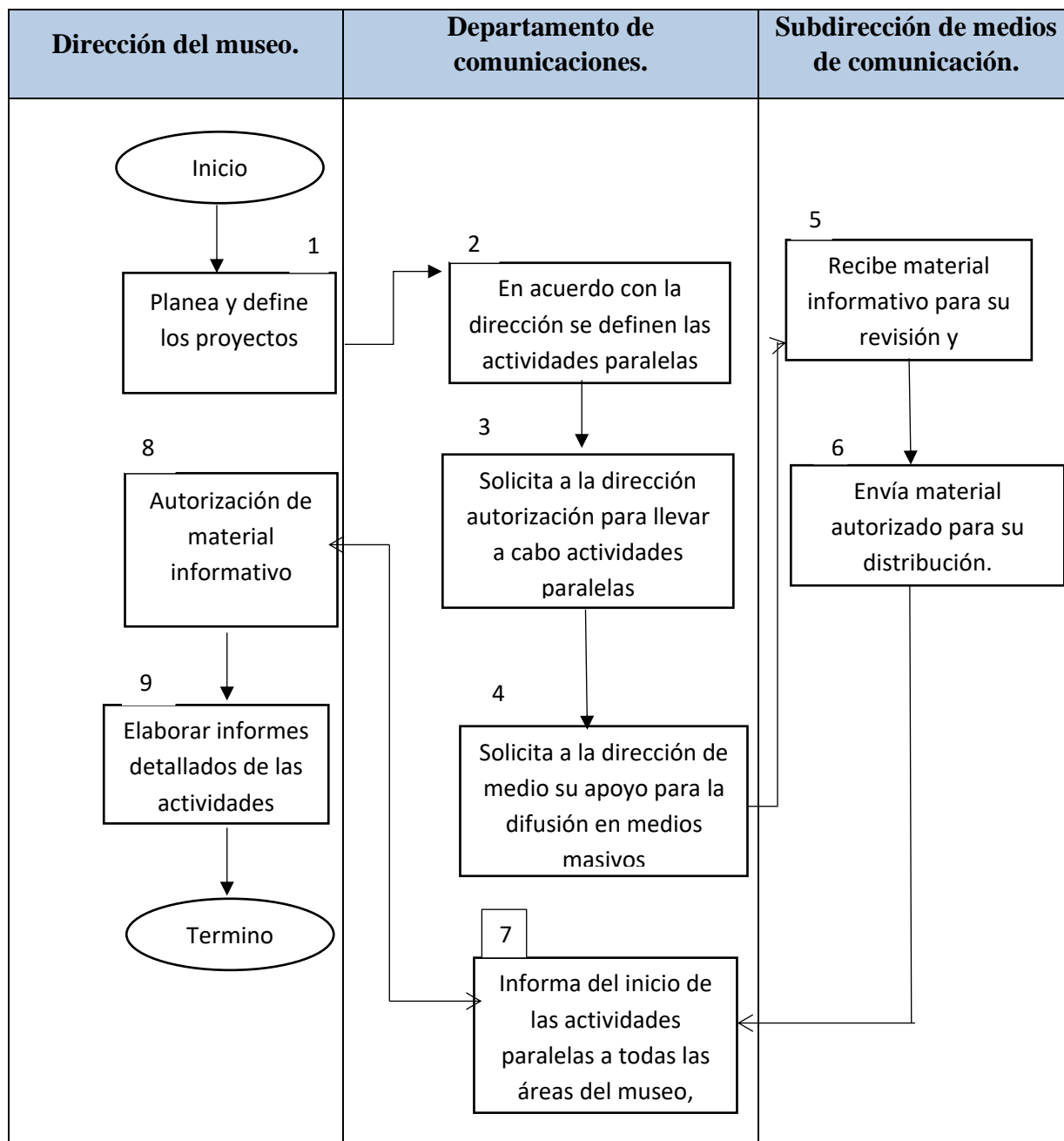
Propósito: desarrollar diversas actividades relacionadas con los contenidos de la colección del museo, orientadas a difundir la riqueza natural de El Salvador y fomentar un acercamiento multidisciplinario entre los visitantes y el museo, promoviendo una experiencia educativa y cultural enriquecedora.

Alcance: en este procedimiento participan todas las áreas del museo metropolitano. En el desarrollo del documento se detalla el grado de participación y responsabilidad de cada área, asegurando una implementación integral y coordinada de los procesos establecidos.

Políticas de operación.

- La dirección del museo metropolitano deberá analizar y, en su caso, autorizar todas las actividades paralelas propuestas.
- La dirección podrá cancelar las actividades paralelas programadas si estas no cumplen con los objetivos de difusión cultural establecidos, así como realizar los ajustes necesarios para garantizar el logro de dichos objetivos.
- Todas las personas involucradas en la realización de actividades deberán cumplir con los lineamientos definidos por la dirección del museo metropolitano y el departamento de comunicación.
- El departamento de comunicación será responsable de coordinar con las diversas áreas y los responsables de las actividades para asegurar su correcta ejecución.
- Los ingresos económicos generados por las actividades deberán ser gestionados y controlados directamente por la dirección y el área administrativa.
- Las actividades paralelas orientadas a la difusión de las exposiciones permanentes y temporales podrán ser propuestas para análisis y autorización por parte del departamento de comunicación o cualquier otra área técnica o museográfica del museo, bajo aprobación final de la dirección del museo.
- El departamento de comunicación será el área responsable de emitir permisos de grabación para la difusión de las exposiciones temporales.

Diagrama del procedimiento.



Descripción del procedimiento.

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
	Inicio.	
1. Planea y define los proyectos.	1.1. Define los proyectos de actividades paralelas, y los turna e instruye. 1.2. Recibe instrucciones de la dirección y procede a su seguimiento.	Dirección del museo. Departamento de comunicación.
2. En acuerdo con la Dirección define actividades paralelas.	2.1. Propone en acuerdo a la dirección, las actividades paralelas considerando el programa de exposiciones: <ul style="list-style-type: none"> • Ciclo de conferencias. • Ciclos de cine. • Conciertos. • Grupos teatrales, etc. 2.2. Recibe propuesta y autoriza verbalmente las actividades paralelas.	Dirección del museo.
3. Solicitud de autorización para llevar a cabo las actividades paralelas.	3.1. Solicitar por oficio la autorización a la dirección para la realización de dichos eventos. Archiva en el expediente. Copia del oficio con acuse de recibido. 3.2. Recibe y autoriza por oficio la realización de dichas actividades. 3.3. Recibe la autorización y le da su respectivo seguimiento. 3.4. Recibe oficio y abre expediente de la actividad.	Departamento de comunicación. Dirección del museo nacional. Departamento de comunicación.
4. Solicitud de apoyos para la difusión de actividades paralelas.	4.1. Solicita por oficio a la dirección de medios de comunicación, su apoyo en la difusión de las actividades paralelas en los siguientes rubros: Programa de radio, en caso necesario. Grabación en video para tv. Inserción en el cartel de museos. 4.2. Con copia para la subdirección de medios y subdirección de radio y televisión. 4.3. Recibe y autoriza la solicitud, comunica vía telefónica. 4.4. Recibe autorización vía telefónica. 4.5. Envía oficio confirmando la fecha, lugar y participantes a la dirección del museo. 4.6. Envía por oficio a la subdirección de medios, el material informativo de la actividad.	Dirección de medios de comunicación de la dirección general. Departamento de comunicación

5. Recepción de material para su revisión y autorización.	<p>5.1. Recibe oficios de confirmación y material informativo, elabora boletín de prensa e invitación a medios y los turna al departamento de promoción y difusión para su revisión y trámite de autorización.</p> <p>5.2. Recibe, revisa y da seguimiento a la información de boletín de prensa y lo turna a la dirección del museo.</p> <p>5.3. Recibe y autoriza verbalmente el boletín de prensa.</p> <p>5.4. Recibe el boletín de prensa con visto bueno de la dirección del museo.</p>	<p>Dirección del museo.</p> <p>Departamento de comunicación</p>
6. Envía material autorizado para su distribución.	6.1. Envía boletín a los medios de comunicación.	Departamento de comunicación
7. Informe de inicio de actividades a todas las áreas del museo.	<p>7.1. Recibe comunicación, informa por oficio a todos los departamentos y subdirecciones, la realización de las actividades, archiva documento con acuses.</p> <p>7.2. Solicita, por oficio, apoyo al patronato para la realización de difusión, con visto bueno de la dirección del museo.</p> <p>7.3. Refuerza invitación a medios de comunicación vía fax y telefónicamente.</p> <p>7.4. Informa, en acuerdo, a la unidad de colecciones. Y al responsable de protección al patrimonio, los detalles de las actividades a realizarse.</p> <p>7.4. Elabora el material informativo que se entregará a los medios y lo turna a la dirección del museo, para su aprobación</p>	Departamento de comunicación.
	Término.	

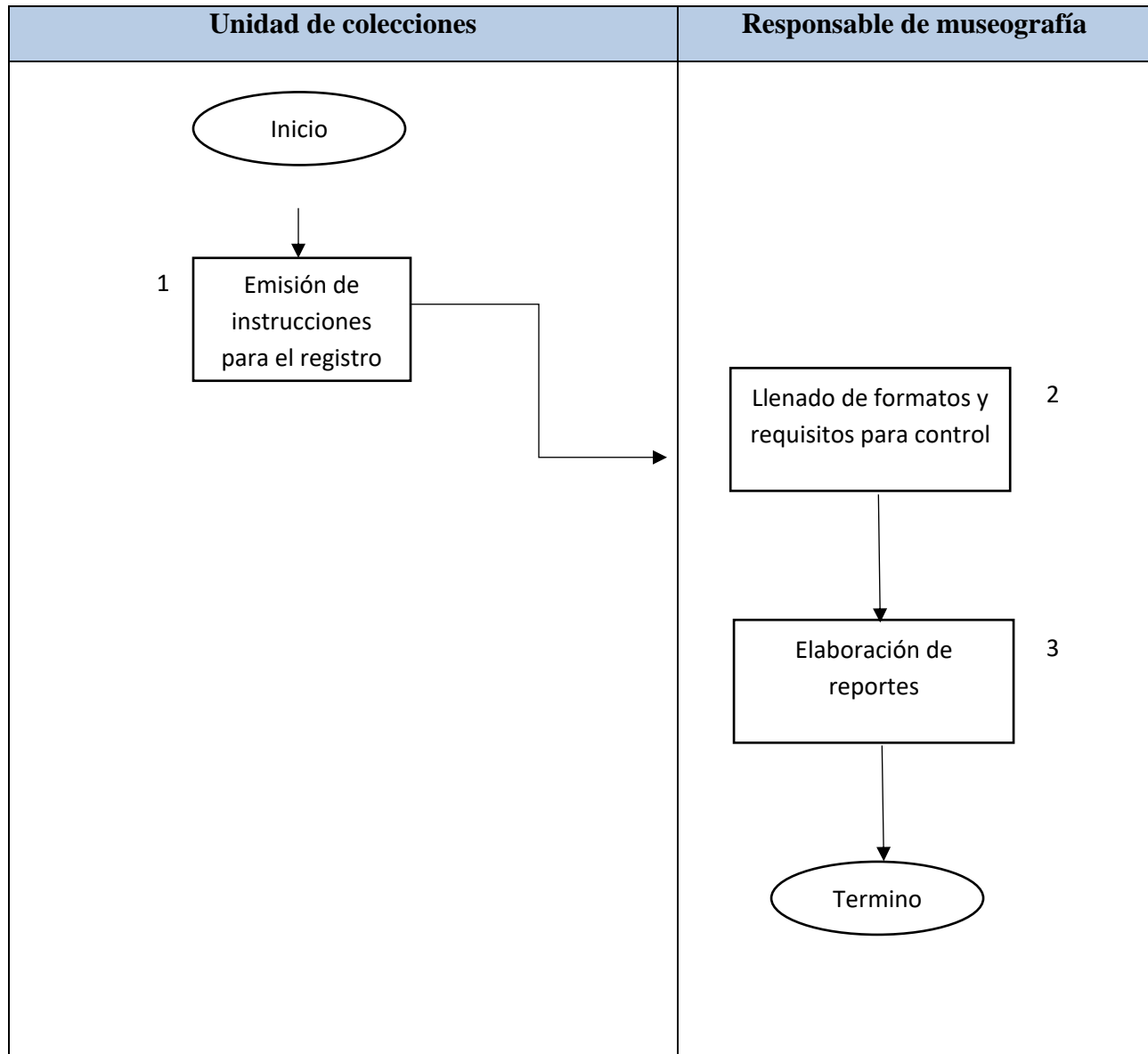
11.1.9. Registro y documentación de bienes culturales.

Propósito: establecer un sistema de registro para controlar de manera eficaz y eficiente las colecciones del museo metropolitano, tanto en las salas de exhibición como en los depósitos, asegurando su adecuada conservación, gestión y accesibilidad.

Alcance: este procedimiento involucra principalmente al personal permanente encargado de los depósitos y las áreas de almacenamiento del museo metropolitano, quienes tienen la responsabilidad fundamental de garantizar el adecuado manejo, conservación y registro de las colecciones.

Políticas de operación

- Todo movimiento de piezas en salas para su registro será llevado a cabo con la presencia del responsable del control de bienes e inventario, del responsable de museografía y el responsable de protección de bienes.
- Al efectuar los movimientos para registro de piezas y/o colecciones se elaborará un documento para hacer constar el acuerdo en el movimiento de las diferentes instancias, mismas que lo firmarán de visto bueno.
- Para la catalogación y registro de bienes, se deberá utilizar el formato y los términos existente, con objeto de manejar criterios y términos iguales.
- Invariablemente el responsable del área de control de bienes, tendrá la custodia y manejo del libro de registro de bienes culturales, así como de registrar y autorizar su consulta a petición de los especialistas del museo.
- Los investigadores ajenos al museo que deseen consultar el registro de colecciones deberán solicitarlo de forma escrita haciendo en forma explícita los objetivos de su consulta a la directora del museo que después de análisis emitirá en forma verbal su autorización o negación a la solicitud.

Diagrama del procedimiento.

Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividades	Responsable
	Inicio.	
1. Emisión de instrucciones para el registro de bienes culturales.	<p>1.1. Avisa al responsable de protección de bienes que se llevará a efecto el registro en sala (el día que no se abre al público para mayor seguridad) y entrega lista del personal autorizado para los trabajos.</p> <p>1.2. Recibe instrucción del responsable de protección de bienes culturales y registra en libreta (bitácora) al personal autorizado que entra en sala para trabajos de registro.</p> <p>1.3. Registra pieza por pieza ubicada en sala.</p>	<p>Unidad de colecciones.</p> <p>Responsable de museografía.</p> <p>Responsable de protección.</p>
2. Llenado de formatos y requisitos para control.	<p>2.1. Se llenan los formatos correspondientes por pieza.</p> <p>2.2. Se realiza toma fotográfica por pieza.</p> <p>2.3. En plano arquitectónico se ubica pieza por pieza en sala.</p> <p>2.4. Ingresa información en base de datos.</p>	
3. Elaboración de reportes.	<p>3.1. Elabora reporte de trabajos de registro y lo entrega a la subdirección técnica</p> <p>3.2. Recibe reporte de trabajos de registro, da su visto bueno e informa a la dirección del museo.</p> <p>3.3. Instruye al departamento de control de bienes e inventario acerca de la tarea próxima de registro en tiempo y forma asentados en programa de registro.</p>	Unidad de colecciones.
	Término	

11.1.10. Movimientos de personal por altas.

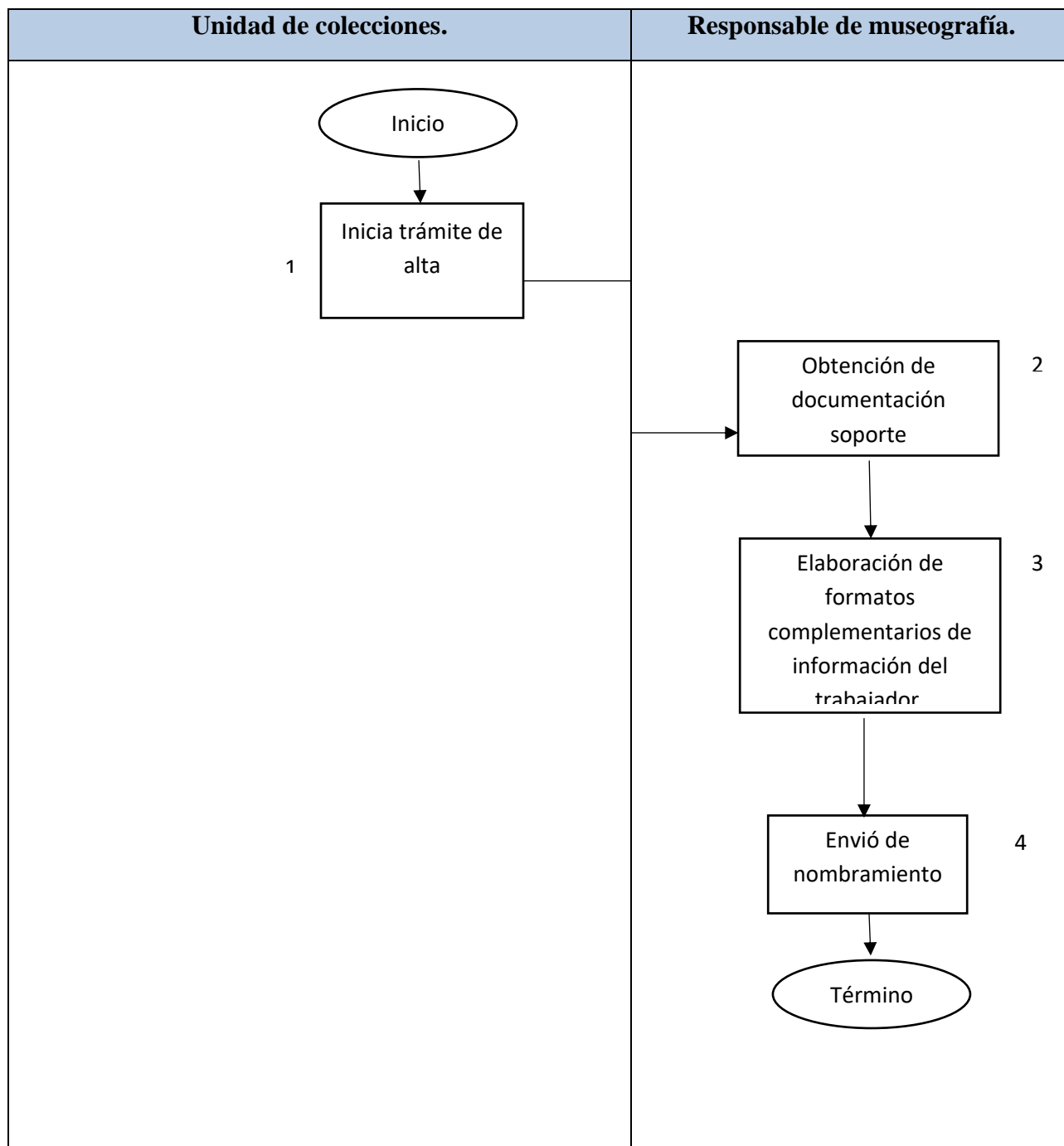
Propósito: desarrollar un sistema que, conforme a la normatividad vigente en El Salvador, permita integrar a los nuevos trabajadores a su ámbito laboral de manera efectiva, asegurando la realización de todos los trámites necesarios para su afiliación al sector público, inscripción en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), en la aseguradora correspondiente y en el Sistema de Ahorro para Pensiones (SAP).

Alcance: este procedimiento aplica a todos los trabajadores del museo metropolitano, independientemente de su nivel o área de trabajo. Es fundamental que el tratamiento de los asuntos relacionados con el personal se realice de acuerdo con los lineamientos establecidos en el orden administrativo, asegurando una gestión uniforme y eficiente.

Políticas de operación.

- Las normas de operación que rigen este procedimiento se basan en lineamientos establecidos por el ministerio de cultura y las disposiciones gubernamentales salvadoreñas, orientadas a mejorar la eficiencia, promover la racionalización y garantizar la austeridad en el control presupuestario.
- La subdirección administrativa deberá remitir a la dirección nacional de recursos humanos el formato correspondiente que sustente el movimiento de personal, acompañado de toda la documentación requerida para validar el nombramiento.
- La dirección nacional de recursos humanos no procesará altas de personal solicitadas por la dirección del museo metropolitano a través de su subdirección administrativa, en plazas o puestos de estructura, sin la debida autorización de la secretaría técnica o administrativa correspondiente.
- Para la inclusión en la nómina de remuneraciones, la dirección nacional de recursos humanos deberá recibir previamente una constancia de la dirección del museo metropolitano, a través de la subdirección administrativa, que certifique la existencia de un expediente en el centro de trabajo a nombre del empleado. este expediente deberá contener la documentación en fotocopia requerida por la dirección nacional de recursos humanos.
- La subdirección administrativa será responsable de garantizar que todos los movimientos de personal sean registrados en el sistema institucional de nómina del museo.

Diagrama del procedimiento



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	Inicio.	
1. Inicia trámite de alta.	1.1. Recibe oficio y dictamen de la coordinación nacional de recursos humanos, turna a la subdirección administrativa. 1.2. Recibe dictamen y oficio. 1.3. Elabora formato F-05 para ocupar plaza vacante, según dictamen de admisión.	Dirección del museo. Subdirección administrativa
2. Obtención de documentación soporte.	2.1. Obtiene copia de solicitud de empleo, curriculum vitae, certificado médico, registró federal de causantes, cartilla de servicio militar, acta de nacimiento, comprobante de estudios.	
3. Elaboración de formatos complementarios de información del trabajador.	3.1. Elabora junto con el nuevo trabajador: <ul style="list-style-type: none"> • Formato de filiación, registro del nuevo trabajador al sector público. • Formato de filiación al ISSS. • Formato de consentimiento para ser asegurado y asignación de beneficiarios (contratado con la aseguradora). • Formato para la designación de beneficiarios para el pago de marcha. • Formato para la inscripción al sistema de ahorro para el retiro con institución bancaria. • Formato de no laborar en otra dependencia gubernamental. 	

<p>4. Envío de nombramiento.</p>	<p>4.1. El nombramiento para ocupar una plaza vacante deberá enviarse a la dirección de recursos humanos del ministerio de cultura o la entidad correspondiente. Este envío debe realizarse utilizando el formato oficial designado (equivalente al F-05) y acompañado de toda la documentación requerida.</p> <p>4.2. Formato f-05 nombramiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Currículum vitae actualizado. • Certificado médico vigente que acredite la aptitud del trabajador. • Número de identificación tributaria (NIT) o su equivalente. • Constancia de haber cumplido con el servicio militar obligatorio, si aplica. • Comprobante de estudios o títulos académicos. • Partida de nacimiento original o copia certificada. • Formulario de filiación para el registro en el sistema administrativo correspondiente. • Formato de afiliación al Instituto salvadoreño del seguro social (ISSS). • Formato de contrato con la aseguradora correspondiente, de acuerdo con las políticas institucionales. • Formato de beneficiario para el pago de prestaciones, en caso de fallecimiento. <p>Nota: Todos los documentos deben ser revisados y validados por la subdirección administrativa antes de su envío oficial.</p>	
----------------------------------	--	--

	<p>Este procedimiento asegura la transparencia y la correcta integración del nuevo personal al sistema institucional.</p> <p>4.3. Incorporación en nómina y envío del nombramiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se recibe el nombramiento del trabajador y se procede a integrarlo en la nómina de pagos correspondiente.• Se firma de recibido en la copia del nombramiento.• Posteriormente, se envía la copia del nombramiento al museo metropolitano para su resguardo y seguimiento.• El museo metropolitano firma un acuse de recibo como constancia del trámite. <p>4.4. Apertura del expediente del trabajador:</p> <ul style="list-style-type: none">• Al recibir la copia del nombramiento con el acuse de recibido, se abre un expediente oficial para el nuevo trabajador.• Este expediente integrará la documentación descrita en el punto 4.2 (currículum vitae, certificado médico, acta de nacimiento, entre otros).• El expediente será actualizado continuamente, incluyendo el historial laboral, movimientos de personal e incidencias relacionadas con el empleado durante su permanencia en la institución.• Este registro se mantendrá hasta la baja definitiva del trabajador. <p>4.5. Inducción del trabajador a su área de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Una vez formalizados todos los	
--	--	--

	<p>trámites administrativos, se lleva a cabo una inducción para integrar al trabajador a su área de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La inducción incluirá una orientación sobre las políticas del museo, las responsabilidades del puesto y los lineamientos específicos de calidad y seguridad. <p>Nota: Este procedimiento asegura la correcta integración administrativa y funcional del nuevo personal al museo metropolitano, promoviendo la organización y transparencia en el manejo de recursos humanos.</p>	
	Término.	

11.1. 11. Movimientos de personal: cambio de adscripción

Propósito: controlar y dar seguimiento a los movimientos de personal debido a cambios de adscripción, asegurando una comunicación oportuna con la coordinación nacional de recursos humanos para garantizar la actualización de nómina y los controles administrativos necesarios.

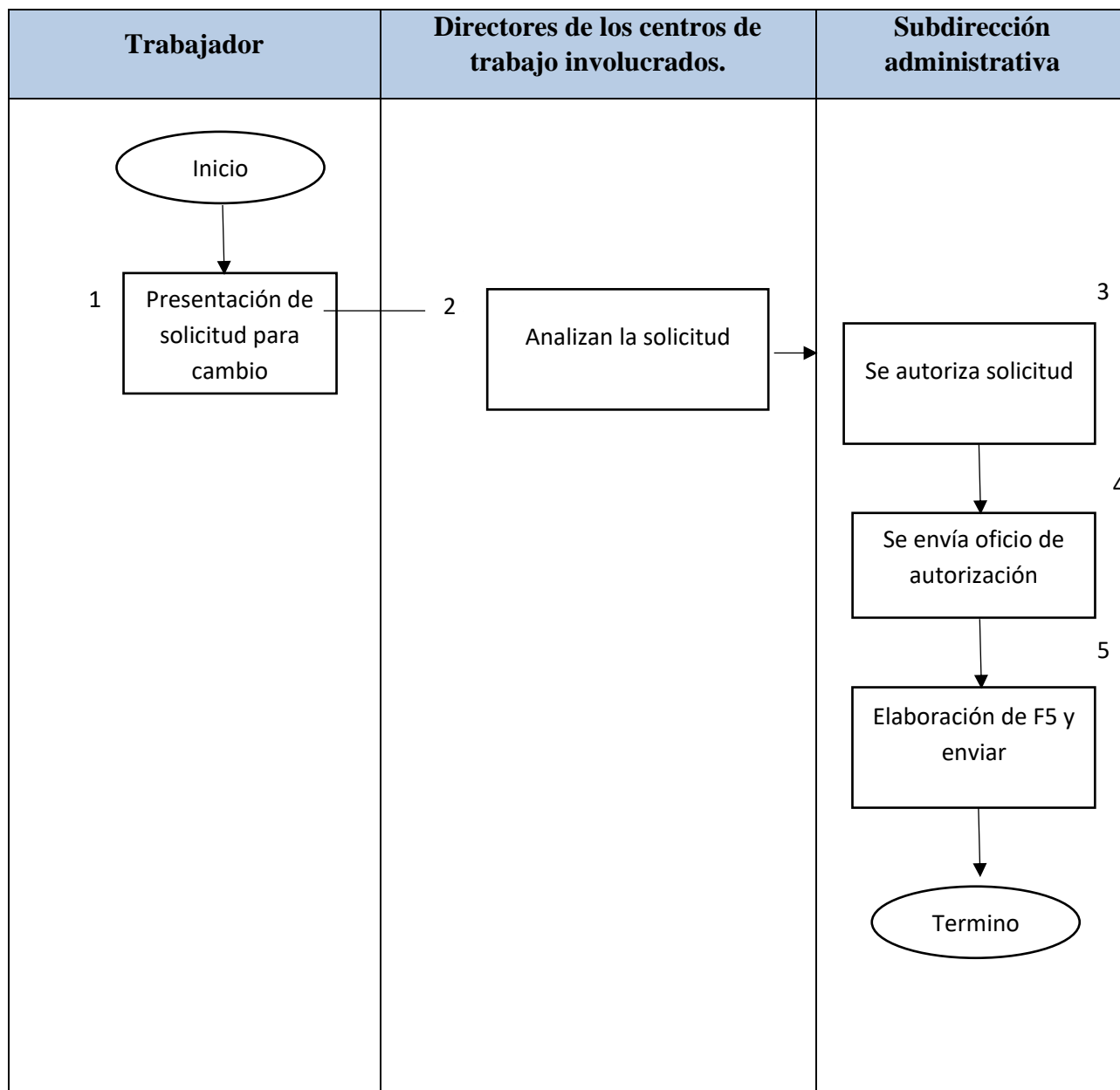
Alcance: este procedimiento aplica a todos los trabajadores del museo metropolitano, en sus diferentes niveles y áreas de adscripción. Es fundamental garantizar el tratamiento adecuado y administrativo de estos movimientos en cumplimiento de las normativas institucionales.

Políticas de operación.

- **Normatividad:** las normas que rigen este procedimiento se fundamentan en las disposiciones administrativas vigentes y circulares oficiales emitidas por las autoridades del sector cultural y gubernamental. Estas buscan mejorar la eficiencia, racionalización, y austeridad en la gestión de recursos humanos y control presupuestario.
- **Solicitud escrita:** todo cambio de adscripción de un trabajador con nombramiento formal deberá ser solicitado por escrito a la dirección del museo. Una copia de la solicitud deberá ser entregada a la representación sindical correspondiente.
- **Acuerdo entre áreas:** en los casos en que el cambio de adscripción sea solicitado por el trabajador, deberá existir un acuerdo entre las áreas involucradas (cedente y receptora), tomando en cuenta las necesidades operativas y la viabilidad del cambio.

- Justificación de necesidades del servicio: los cambios de adscripción realizados por necesidades del servicio deberán estar respaldados con una justificación objetiva elaborada por la dirección y la subdirección administrativa del museo, y comunicados al trabajador y al sindicato, en caso de que aplique.
- Condiciones generales de trabajo: los cambios de adscripción únicamente procederán bajo los términos y condiciones establecidos en las normativas laborales aplicables.

Diagrama del procedimiento



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	Inicio.	
1. Presentación de oficio solicitud para cambio.	1.1. Solicitud por escrito dirigido a las direcciones de los centros de trabajo, emisor y receptor, su cambio de adscripción, girando copia al sindicato. 1.2. Reciben solicitud de cambio de adscripción.	Trabajador Directores de los centros de trabajo involucrados.
2. Analizan la solicitud.	2.1. Evalúan solicitud considerando las necesidades de su centro de trabajo. 2.2. Dictamina la viabilidad del cambio y emiten oficio al trabajador de la resolución. 2.3. Recibe dictamen: <ul style="list-style-type: none"> • Si es favorable pasa a la actividad siguiente. • Si no es favorable pasa a la actividad no. 1. 	Trabajador
3. Se autoriza solicitud.	3.1. Turna oficio de aceptación a la coordinación nacional de recursos humanos y solicita se continúe con las gestiones pertinentes para el cambio. 3.2. Autorizado el cambio de adscripción y en forma paralela inserta el movimiento en el sistema institucional de nómina.	Subdirección administrativa
4. Se envía oficio de autorización	4.1. Turna oficio de aceptación a la coordinación nacional de recursos humanos y solicita se continúe con las gestiones pertinentes para el cambio. 4.2. Recibe solicitud y elabora oficio de autorización, en el que se indica la fecha de procedencia y lo envía al trabajador con copia para los directores de los centros de trabajo involucrados. 4.3. Reciben oficio de autorización y proceden conforme al mismo. 4.4. Recibe comunicación de autorización e	Coordinación de recursos humanos Directores de los centros de trabajo involucrados.

	instruye a la subdirección administrativa.	Director del museo.
5. Elaboración de f05.	<p>5.1. Recibe instrucción y elabora formato f-05 de movimiento de personal por cambio de adscripción o permuta. Revisa en sistema institucional de nómina que el movimiento haya sido correctamente capturado.</p> <p>5.2. Recibe formato f-05 y actualiza sus controles tomando como base los movimientos capturados por el centro de trabajo en el sistema institucional de nómina.</p> <p>5.3. Emite en su oportunidad la nómina quincenal actualizada.</p> <p>5.4. Acude por nómina quincenal y archiva glosa debidamente requisitada con firmas de recibido de todos los trabajadores realiza en su caso los reintegros procedentes.</p>	Subdirección administrativa.
	Término.	

11.1.12. Incidencias de personal.

Propósito: controlar las incidencias del personal que labora en el museo metropolitano, con el fin de informar oportunamente a la coordinación nacional de recursos humanos por medio del sistema institucional de nómina, garantizando el pago eficaz y puntual de los montos correspondientes a los trabajadores.

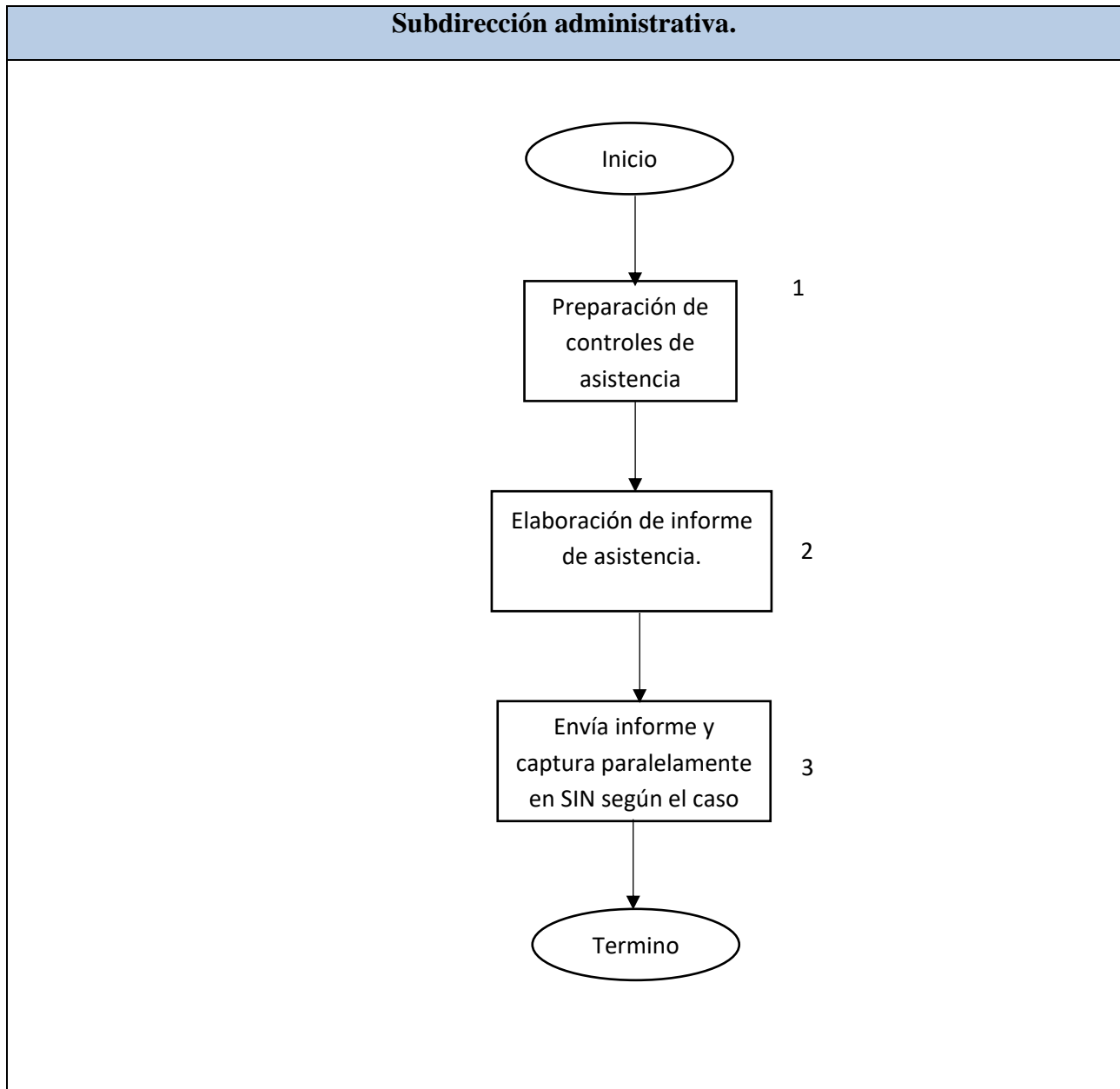
Alcance: este procedimiento aplica a todos los trabajadores del museo metropolitano, independientemente de su nivel o área, asegurando un tratamiento administrativo adecuado de las incidencias laborales.

Políticas de operación

- **Normatividad:** las políticas de personal que sustentan este procedimiento están fundamentadas en normativas vigentes del sector cultural y administrativo del gobierno, enfocadas en mejorar la eficiencia, eficacia, racionalización y austeridad en el control presupuestario.
- **Registro de asistencias:** la dirección y subdirección administrativa del museo metropolitano, siguiendo los lineamientos de la coordinación nacional de recursos

humanos, establecerán mecanismos para el registro y control de la asistencia del personal, ajustándose a la naturaleza de las funciones y comisiones asignadas.

- Definición de incidencias: las incidencias incluyen, pero no se limitan a:
 - Faltas
 - Retardos
 - Primas dominicales
 - Días festivos
 - Permisos económicos
 - Incapacidades
 - Vacaciones ordinarias y extraordinarias
 - Licencias
- Control de asistencias: la subdirección administrativa será responsable de dirigir y supervisar la permanencia del personal en su centro de trabajo durante la jornada laboral.
- Se asignará un responsable para el control de asistencias mediante el uso de tarjetas de entrada y salida.
- Reclamaciones: para atender reclamaciones relacionadas con incidencias que resulten en descuentos por faltas o retardos, los trabajadores deberán presentar una solicitud por escrito a la subdirección administrativa, acompañada de la documentación que justifique el reclamo.
- Flexibilidad en retardos: cada trabajador tiene derecho a justificar hasta 1 hora y 40 minutos de retraso semanales sin que esto afecte su salario.

Diagrama del procedimiento.**Subdirección administrativa.**

11.1.13. Movimientos de personal por licencias.

Propósito: establecer el procedimiento para tramitar y controlar las solicitudes de licencia de los trabajadores, ya sea con o sin goce de sueldo, conforme a la normatividad establecida para este fin.

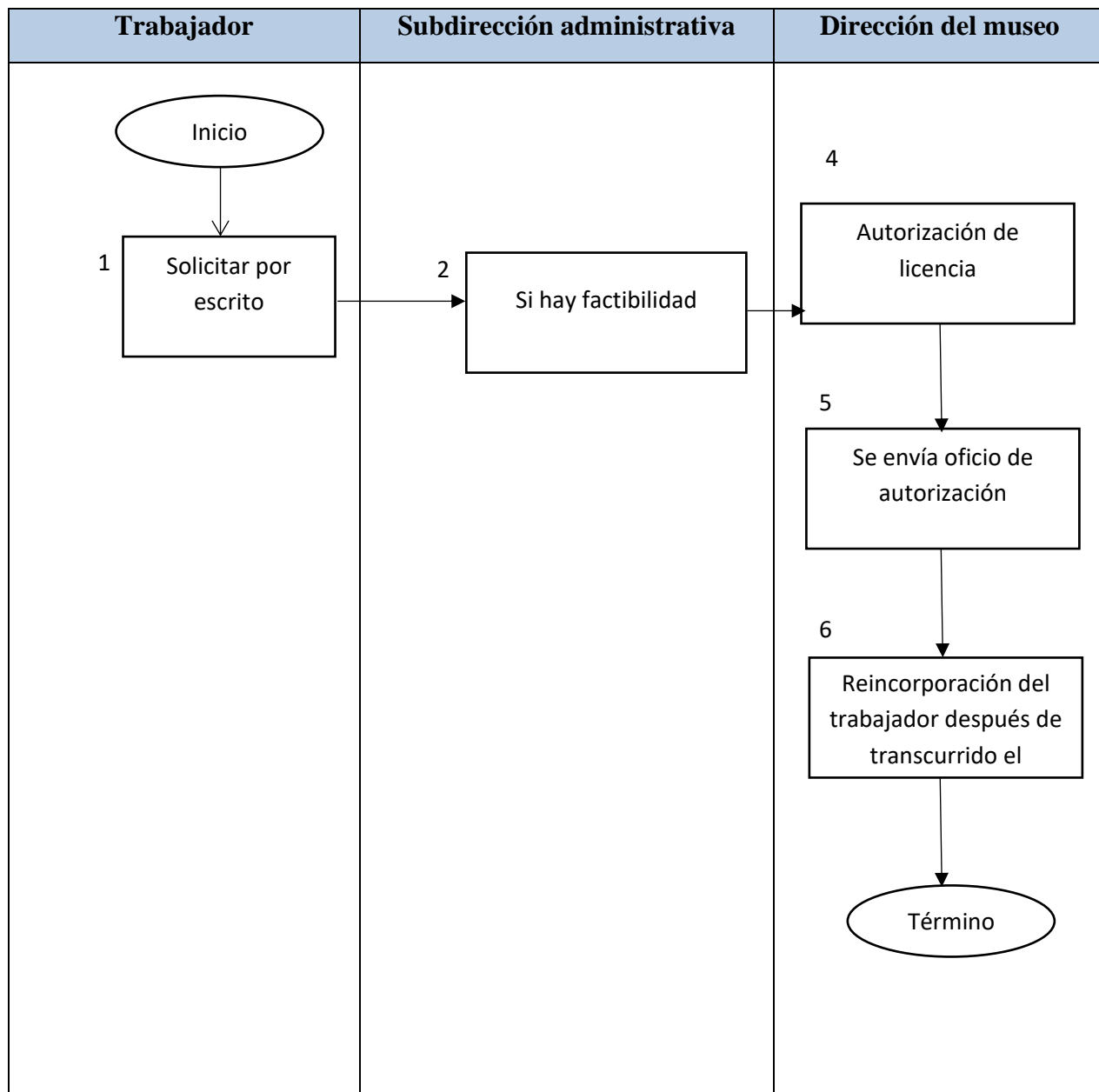
Alcance: este procedimiento cubre la tramitación de licencias para los diferentes tipos de personal, aplicando principalmente a los trabajadores de base del museo metropolitano.

Políticas de operación

- Normatividad aplicable: las normas operativas que rigen este procedimiento se basan en las medidas implementadas por el gobierno de el salvador, con el fin de mejorar la eficiencia, racionalización y control presupuestario dentro del museo metropolitano.
- Tipos de licencia: Los trabajadores del museo Metropolitano podrán disfrutar de dos tipos de licencias:
 - Licencia sin goce de sueldo
 - Licencia con goce de sueldo
- Licencias sin goce de sueldo: estas licencias se concederán en los siguientes casos:
 1. Para desempeñar cargos de elección popular, comisiones oficiales o puestos de confianza.
 2. Por razones de carácter particular del trabajador, bajo las siguientes condiciones:
 - Hasta 30 días para aquellos con menos de un año de servicio.
 - Hasta 90 días para aquellos con 1 a 5 años de servicio.
 - Hasta 180 días para aquellos con más de 5 años de servicio.
- Licencias con goce de sueldo: Estas licencias se concederán en casos de accidente o enfermedad no profesional, con las siguientes condiciones:
 1. Trabajadores con menos de un año de servicio: hasta 15 días con goce de sueldo íntegro, y hasta 15 días más con medio sueldo.
 2. Trabajadores con 1 a 5 años de servicio: hasta 30 días con goce de sueldo íntegro, y hasta 30 días más con medio sueldo.
 3. Trabajadores con más de 5 años de servicio: hasta 45 días con goce de sueldo íntegro, y hasta 45 días más con medio sueldo.
- Irrevocabilidad de la licencia: una vez concedida una licencia, ésta será irrenunciable para el trabajador, excepto en los casos en los que no se haya designado un trabajador interino

que lo sustituya. En tal caso, el trabajador podrá reanudar sus labores antes de que termine la licencia concedida.

Diagrama del procedimiento



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	Inicio.	
1. Solicita por escrito.	1.1. Muestra solicitud por escrito a la subdirección administrativa requisitos según la normatividad vigente. 1.2. Recibe solicitud por escrito y la analiza. Para ver si se tiene el derecho y su factibilidad.	Trabajador. Subdirección administrativa.
2. Si hay factibilidad.	2.1. Se inicia el trámite ante la dirección de personal para efecto de pagos y fechas según sea la licencia. 2.2. El director autoriza después de recibir informe de factibilidad.	
3. Autorización de licencia.	3.1. Firma de autorización y turna a la subdirección administrativa.	Dirección del museo.
4. Reincorporación del trabajador después de transcurrido el tiempo.	4.1. Se reincorpora a su plaza de trabajo al terminar el período de licencia.	
	Término.	

11.1.14. Organización y control de exposiciones.

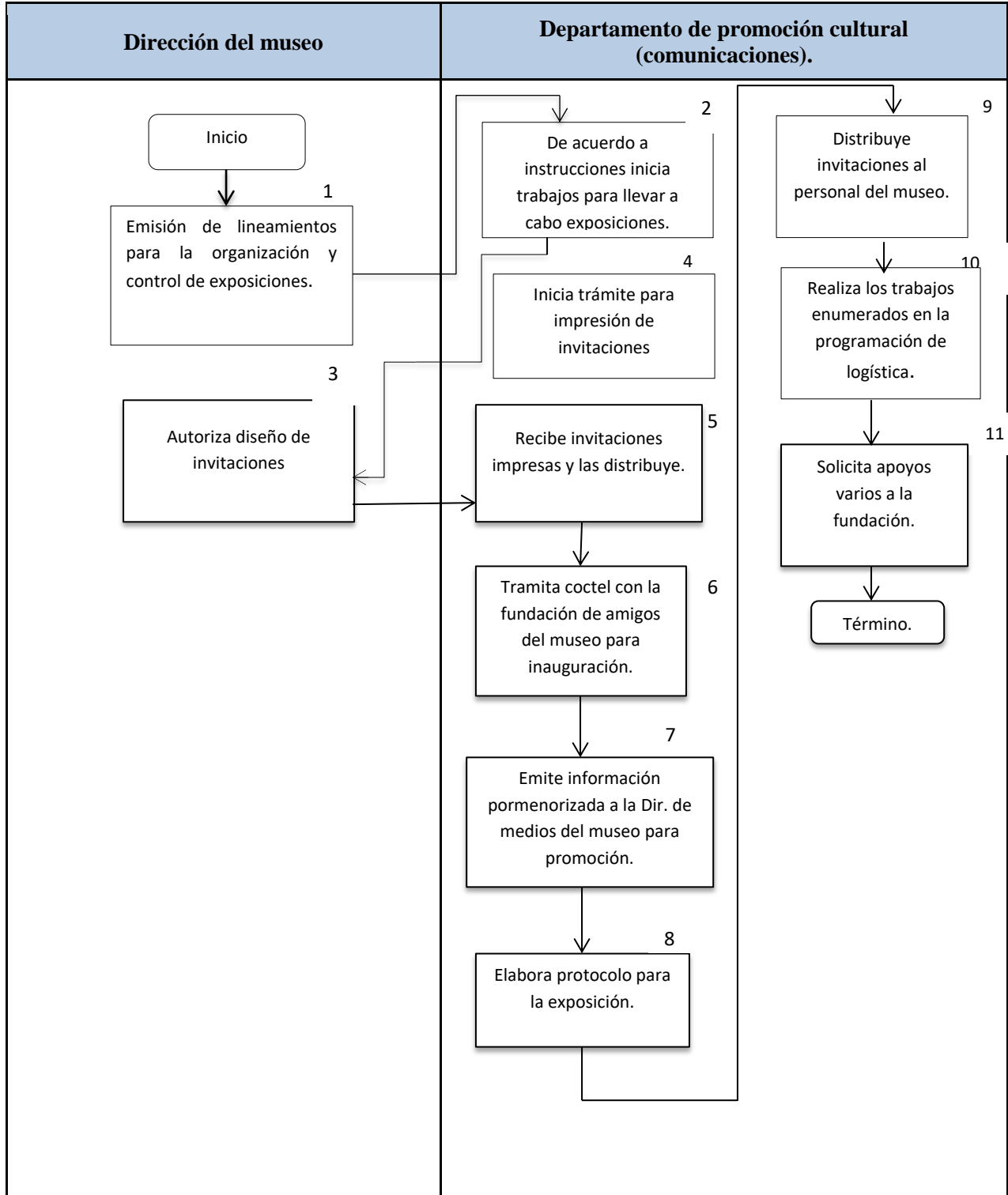
Propósito: ejecutar un procedimiento eficiente que agilice la realización de exposiciones en las instalaciones del museo, coordinando y supervisando los detalles de la inauguración de las mismas. Atendiendo el protocolo y la logística.

Alcance: este procedimiento intenta explicar los diferentes grados de responsabilidad de las áreas involucradas para la organización y control de exposiciones.

Políticas de operación:

- La dirección del museo deberá dictar las pautas para la inauguración de exposiciones.
- La dirección del museo deberá autorizar el protocolo de la inauguración.
- Invariablemente la dirección del museo será la responsable de convocar a los miembros del presidium.
- Invariablemente la dirección del museo aprueba las acciones de las diversas subdirecciones y departamento de promoción cultural, para la realización de las inauguraciones.
- En materia de seguridad del evento, la subdirección de protección de bienes culturales deberá fijar las reglas para el control del público, el acceso al museo y el buen comportamiento de los invitados.
- Invariablemente en caso de la presencia del presidente de la República, el director/a del museo indicará las acciones necesarias para la realización del evento, en cuanto a logística, control y acceso de invitados y recepción de los invitados especiales.

Diagrama del procedimiento



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas.	Actividad.	Responsable.
	Inicio	
1.- Emisión de lineamientos para la organización y control de exposiciones.	1.1.- Define los lineamientos y fecha de inauguración de exposiciones, e instruye al departamento de promoción cultural. 1.2.- Recibe instrucción.	Dirección del museo. Departamento de promoción cultural
2.- De acuerdo a instrucciones inicia trabajos para llevar a cabo exposiciones.	2.1.- Envía mediante oficio, solicitud para la elaboración de las invitaciones correspondientes a la coordinación nacional de difusión. Obtiene acuse de recibo en copia del oficio, mismo que archiva. 2.2.- Recibe oficio de solicitud, analiza. - No autoriza la elaboración de las invitaciones, comunica al departamento de promoción cultural, el motivo para su atención y en su caso nuevo envío. Regresa a la actividad anterior (no. 3). - Si autoriza la elaboración de las invitaciones. Continúa en la actividad siguiente-. (no. 5). 2.3.- Elabora el diseño de la invitación dummie, mismo que envía por fax a la dirección del museo para su autorización.	Coordinación nacional.
3.- Autorización de diseño de invitaciones.	3.1.- Recibe vía fax el dummie de la invitación, analiza. - No autoriza el diseño, realiza los ajustes correspondientes y regresa por la misma vía a la coordinación nacional de difusión para su corrección y nuevo envío. Continúa en la actividad anterior (no. 5) - Si autoriza el diseño. Continúa en la actividad siguiente. (no. 7). 3.2.- Turna el diseño de la invitación al departamento de promoción cultural.	Dirección del museo.
4.- Inicio de trámite para impresión de invitaciones	4.1.- Recibe diseño de la invitación, misma que envía mediante oficio de solicitud de impresión a la coordinación nacional de difusión. Obtiene	Departamento de promoción cultural.

	<p>acuse de recibido en copia del oficio. Archiva todo documento.</p> <p>4.2.- Recibe oficio de solicitud de impresión e imprime las invitaciones, mismas que envía mediante oficio al departamento de promoción cultural del museo.</p>	<p>Coordinación nacional de difusión.</p>
<p>5.- Recepción de invitaciones impresas y distribución.</p>	<p>5.1.- Recibe invitaciones impresas, archiva el oficio en expediente junto con los de solicitud y autorización.</p> <p>5.2.- Rótula invitaciones.</p> <p>5.3.- Envía mediante oficio a la subdirección de apoyo técnico administrativo de la coordinación nacional de difusión, las invitaciones rotuladas para su distribución. Turna copia del oficio a la dirección y a la subdirección técnica del museo, obtiene acuses.</p> <p>5.4.- Recibe invitaciones rotuladas, mismas que envía por correo. Comunica mediante fax al departamento de promoción cultural la distribución de las invitaciones.</p> <p>5.5.- Recibe vía fax comunicación de conclusión de distribución de invitaciones externas. Archiva fax. Una vez distribuidas las invitaciones externas.</p>	<p>Departamento de promoción cultural.</p> <p>Subdirección de apoyo técnico administrativo de la coordinación nacional de difusión.</p> <p>Departamento de promoción cultural.</p>
<p>6.- Trámite de cóctel con la fundación amigos del museo, para inauguración de la exposición.</p>	<p>6.1.- Tramita con la fundación, la donación del cóctel de inauguración del evento. Archiva copia de la carta de invitación y autorización en expediente correspondiente.</p>	
<p>7.- Informa pormenores a la dirección de medios de comunicación para su divulgación en medios masivos.</p>	<p>7.1.- Informa mediante oficio a la dirección de medios de comunicación de la dirección general, respecto a la fecha y hora de la inauguración de la exposición, con copia del oficio a la dirección y subdirección técnica del museo, así como a la subdirección de medios de la dirección de medios de comunicación. Obtiene acuses.</p>	
<p>8.- Elaboración del protocolo para la exposición</p>	<p>8.1.-Elabora en acuerdo con la dirección del museo el protocolo inaugural.</p> <p>8.2.-Envía mediante oficio copia del protocolo acordado a la dirección de medios de</p>	

	<p>comunicación para su trámite de autorización ante la dirección general. Turna copia del oficio a la dirección del museo, obtiene acuses, archiva junto con original del protocolo.</p> <p>8.3.- Recibe oficio y protocolo, analiza. - No autoriza protocolo, regresa al departamento de promoción cultural del museo con las observaciones correspondientes, para su ajuste y nuevo envío. Regreso a la actividad no. 18.</p> <p>8.4.- Si autoriza protocolo, continúa en la actividad siguiente (no. 21).</p> <p>8.5.- Comunica mediante oficio a la dirección del museo la autorización del protocolo, turna copia al departamento de promoción cultural.</p> <p>8.6.- Recibe copia del oficio de autorización del protocolo, mismo que archiva.</p>	
<p>9.- Emisión de invitaciones al personal del museo.</p>	<p>9.1.- Invita mediante oficio al personal de las áreas técnicas, museográficas, administrativas y de seguridad del museo. Obtiene acuses en copia del oficio. Se archiva toda documentación.</p> <p>9.2.- Elabora conjuntamente con los titulares de las subdirecciones, técnica, museografía, administrativa y de protección de bienes culturales, en acuerdo con la dirección del museo, la logística de la ceremonia.</p> <p>Se archiva provisionalmente la documentación.</p> <p>Posteriormente en la fecha de la inauguración de la exposición.</p> <p>9.3.- Confirma mediante circular y solicita a todas las áreas competentes su participación en el evento basándose en la logística acordada. Obtiene acuses en copia de circular, misma que archiva.</p>	<p>Departamento de promoción cultural.</p>
<p>10.- Solicitud de apoyos a la fundación del Museo.</p>	<p>10.1.- Solicita mediante oficio a la fundación, la producción de los arreglos de flores requeridos de acuerdo a la normatividad establecida. Obtiene acuse en copia del oficio. Se archiva toda la documentación.</p>	

<p>11.- Realización de trabajos enumerados en la logística.</p>	<p>11.1.- Supervisa la instalación del equipo de sonido.</p> <p>11.2.- Verifica que sea colocado el servicio del cóctel en área asignada.</p> <p>11.3.- Coloca con el apoyo correspondiente las mesas de registro para la prensa.</p> <p>11.4.- Atiende la recepción de los invitados, prensa y medios de comunicación.</p> <p>11.5.- Realiza las relaciones públicas durante la ceremonia.</p> <p>Durante el evento</p> <p>11.6.- Supervisa con base a la logística todas las actividades encomendadas a las diferentes áreas participantes en la inauguración.</p> <p>Una vez concluido el evento</p> <p>11.7.- Informa mediante oficio a la dirección y a la unidad de colecciones, la conclusión del evento detallando los acontecimientos relevantes. Obtiene acuses, archiva en el expediente correspondiente a la exposición.</p>	
---	--	--

Glosario.

- **Actividad institucional:** Las acciones sustantivas o de apoyo que llevan a cabo las dependencias y entidades para dar cumplimiento a los objetivos y metas contenidos en los programas que tienen encomendados de conformidad a las atribuciones que les confieren las disposiciones normativas aplicables.
- **Metas específicas:** Las valoraciones numéricas de los indicadores de desempeño que se compromete alcanzar una dependencia o entidad para cierto período.

11.1.15. Elaboración de material gráfico.

Propósito: concretar las acciones necesarias para la elaboración de material gráfico que el museo necesite y sirva de apoyo para la difusión de las exposiciones, actividades y servicios que se presentan al público en general.

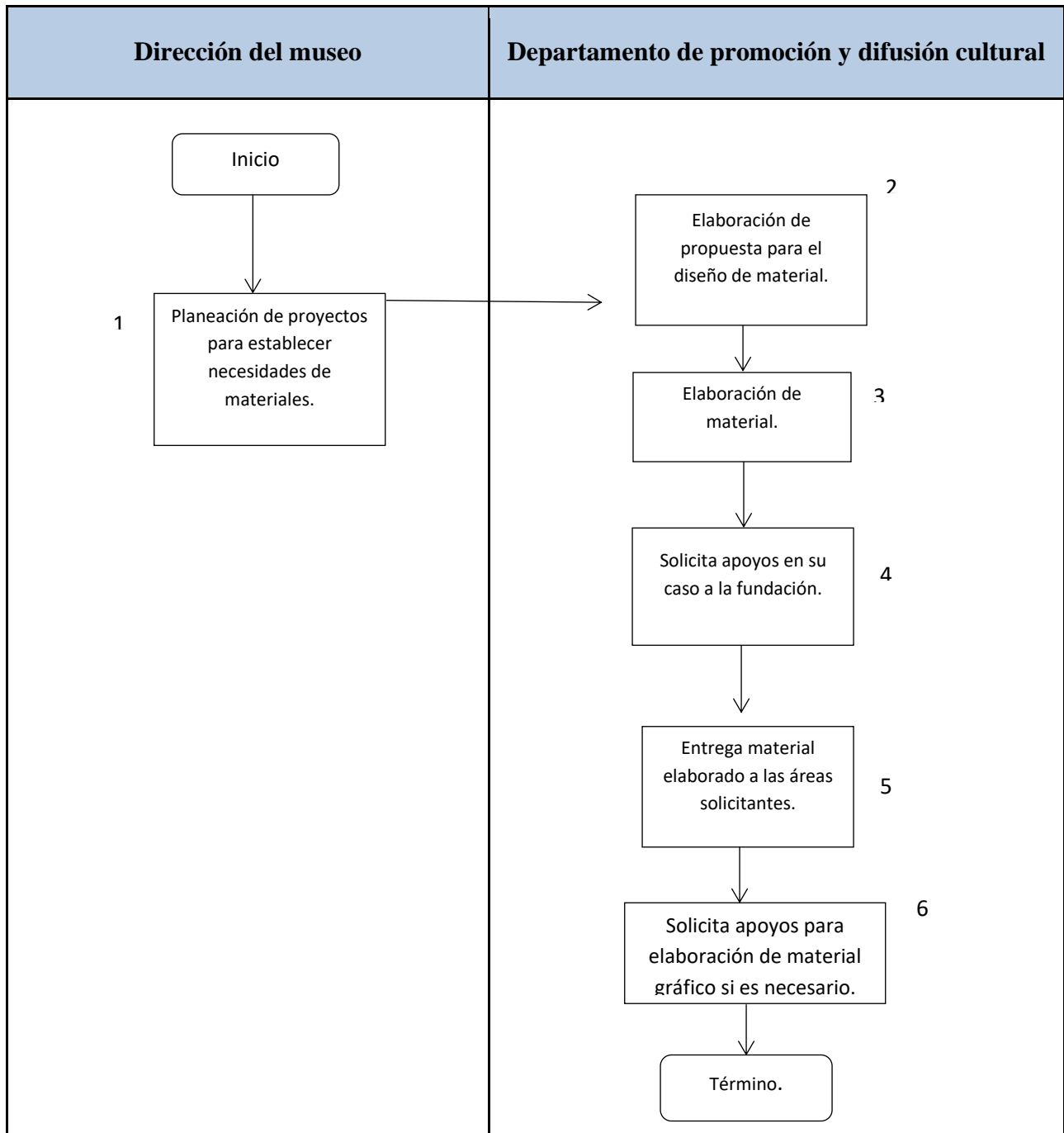
Alcance: en este procedimiento se detallan los trabajos del área responsable de elaborar los apoyos didácticos y de diferentes índoles para la promoción de las actividades del museo.

Políticas de operación

- A nivel internacional el departamento de promoción cultural cubre los lineamientos normativos que en materia de publicaciones tienen la coordinación nacional de difusión (CND).
- La coordinación nacional de difusión marcará los lineamientos en cuanto a los registros de los logotipos dentro de las publicaciones.
- La coordinación nacional de difusión autorizará la colocación del logotipo institucional de acuerdo a lo establecido por el museo
- Invariablemente la inclusión y colocación de logotipos para patrocinadores dentro del impreso, deberá ser autorizada por la coordinación nacional de difusión. En cuanto a patrocinadores menores, se designa su participación con leyendas alusivas al patrocinio y no con logotipos de marca.
- Las áreas dependientes del museo que requieran de alguna impresión, deberán solicitarla por escrito a través del formato para impresión.
- Invariablemente cada área solicitante deberá proveer de los recursos materiales necesarios para la impresión. Estos pueden ser papel, tintas u originales.
- Cada área será la responsable de los contenidos de las impresiones.
- El departamento de promoción cultural podrá modificar únicamente la colocación o inclusión de logotipos de acuerdo a la normatividad de la coordinación nacional de difusión.
- El área solicitante podrá pedir la elaboración del diseño al departamento de promoción cultural.
- El área solicitante autorizará el original antes de cada impresión.
- En caso de impresiones profesionales, la autorización final del material será por parte de la dirección del museo.

- El departamento de promoción cultural será el responsable de la instrumentación del procedimiento.
- El departamento de promoción cultural programará las impresiones de acuerdo a las solicitudes perfectamente requisitadas y los entregara de acuerdo a los tiempos programados.

Diagrama de procedimiento.



Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas.	Actividad.	Responsable.
	Inicio	
<p>1.- Planeación de proyectos para establecer necesidades de materiales.</p>	<p>1.1.- Define los proyectos, lineamientos y necesidades de material gráfico a realizarse basándose en un programa de exposiciones y lo turna al departamento de promoción cultural.</p> <p>1.2.- Recibe lineamientos e instrucciones verbales de la dirección del museo.</p> <p>1.3.- Solicita por oficio a la unidad de colecciones, la información necesaria y general para la elaboración del material gráfico e informativo pertinente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Título definitivo de la exposición temporal y las piezas bimestrales. ● Instituciones participantes. ● Definición de créditos de patrocinios (en caso de que exista). ● Fecha de inauguración. ● Lugar de exhibición. ● Fechas de exhibición. <p>Con copia a la dirección del museo. Abre expediente y archiva acuse.</p> <p>1.4.- Recibe oficio de solicitud y entrega por oficio al departamento de promoción cultural el material solicitado, con copia a la dirección del museo.</p>	<p>Dirección del museo.</p> <p>Departamento de promoción cultural</p> <p>Unidad de colecciones.</p>
<p>2.- Elaboración de propuesta para el diseño de material.</p>	<p>2.1.- Recibe información. Elabora propuesta de diseño del material, que puede ser invitación, cartel conmemorativo, tríptico, hojas de sala, folletos informativo y/o volante, y turna a la dirección del museo para su autorización.</p>	<p>Departamento de promoción y difusión cultural</p>
<p>3.- Elaboración de material.</p>	<p>3.1.- Recibe, revisa la propuesta: Si es autorizada lo confirma en acuerdo con el departamento de promoción cultural. Continúa actividad no. 7.</p> <p>Si no es autorizada, se procede a repetir su elaboración o se cancela el proyecto. (Regresa</p>	

	<p>a la actividad anterior. (no. 2).</p> <p>3.2.- Recibe autorización.</p> <p>3.3.- Si la impresión es interna procede a solicitar papel con un vale ante almacén. Continúa en actividad siguiente. Impresión externa. Continúa en actividad no.</p> <p>3.4.- Verifica existencia de papel. Si hay papel lo entrega al departamento de promoción cultural, continúa en actividad no. No hay papel, informa al departamento de promoción cultural. Continúa en la actividad siguiente.</p>	Almacén de bienes de consumo del museo
4.- Solicita apoyos en su caso.	<p>4.1. En caso de no haber papel, solicita al patronato del museo. Su apoyo para el abasto del papel por medio de oficio con el visto bueno de la dirección del museo nacional de historia y de la subdirección técnica. Obtiene acuse. Archiva documentación.</p> <p>4.2. Recibe oficio de solicitud y procede a darle seguimiento. Entrega papel.</p> <p>4.3. Recibe papel. Elabora la impresión.</p>	<p>Departamento de promoción y difusión cultural</p> <p>Patronato museo</p>
5.- Entrega material elaborado.	<p>5.1.- Entrega el material impreso al área solicitante y/o procede a su distribución en el módulo de informes en su caso.</p> <p>-- Impresión externa. ---</p> <p>5.2.- Elabora oficio de solicitud a la Dirección de Publicaciones para la elaboración de diseño, negativos e impresión del material. Anexa información y fotografías. Turna copia a la dirección del museo, obtiene acuses y archiva.</p> <p>5.3.- Recibe solicitud de impresión, información y fotografías. Evalúa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Autoriza la impresión, imprime y entrega el material impreso al departamento de promoción cultural del museo. Continúa en actividad no. 15. ● No autoriza la impresión, comunica vía telefónica al departamento de promoción cultural del museo nacional de historia. Continúa en actividad no. 16. <p>5.4.- Recibe material impreso, lo entrega mediante oficio al área solicitante y/o al módulo de informes para su distribución. Turna</p>	<p>Departamento de promoción y difusión cultural</p> <p>Coordinación nacional de difusión.- Dirección de publicaciones</p>

	<p>copia a la dirección del museo y obtiene acuses en copia no. 2 del oficio. Se archiva toda la documentación.</p> <p>5.5.- Recibe comunicación telefónica de negación de impresión de la coordinación nacional de difusión.</p>	<p>Departamento de promoción y difusión cultural</p>
<p>6.- Solicitud de apoyos para impresión de material gráfico.</p>	<p>6.1.- Solicita mediante oficio al patronato del museo, apoyo para impresión. Obtiene acuse. Se archiva toda documentación.</p> <p>6.2.- Recibe solicitud de apoyo para impresión.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Autoriza el apoyo, consigue donadores, realiza la impresión y turna el material impreso para su distribución al departamento de promoción cultural. Regresa a la actividad no. ● No proporciona el apoyo, comunica mediante oficio las causas o motivos al departamento de promoción cultural del museo. Continúa en la actividad siguiente. (no.) <p>6.3.- Recibe oficio de negación de apoyo para impresión.</p> <p>6.4.- Informa mediante oficio al área solicitante, con copia para la dirección y subdirección técnica del museo, obtiene acuses en copia no. 3 del oficio. Se archiva toda documentación.</p>	<p>Patronato museo.</p>

11.1.16. Difusión de la colección permanente, exposiciones temporales y piezas bimestrales.

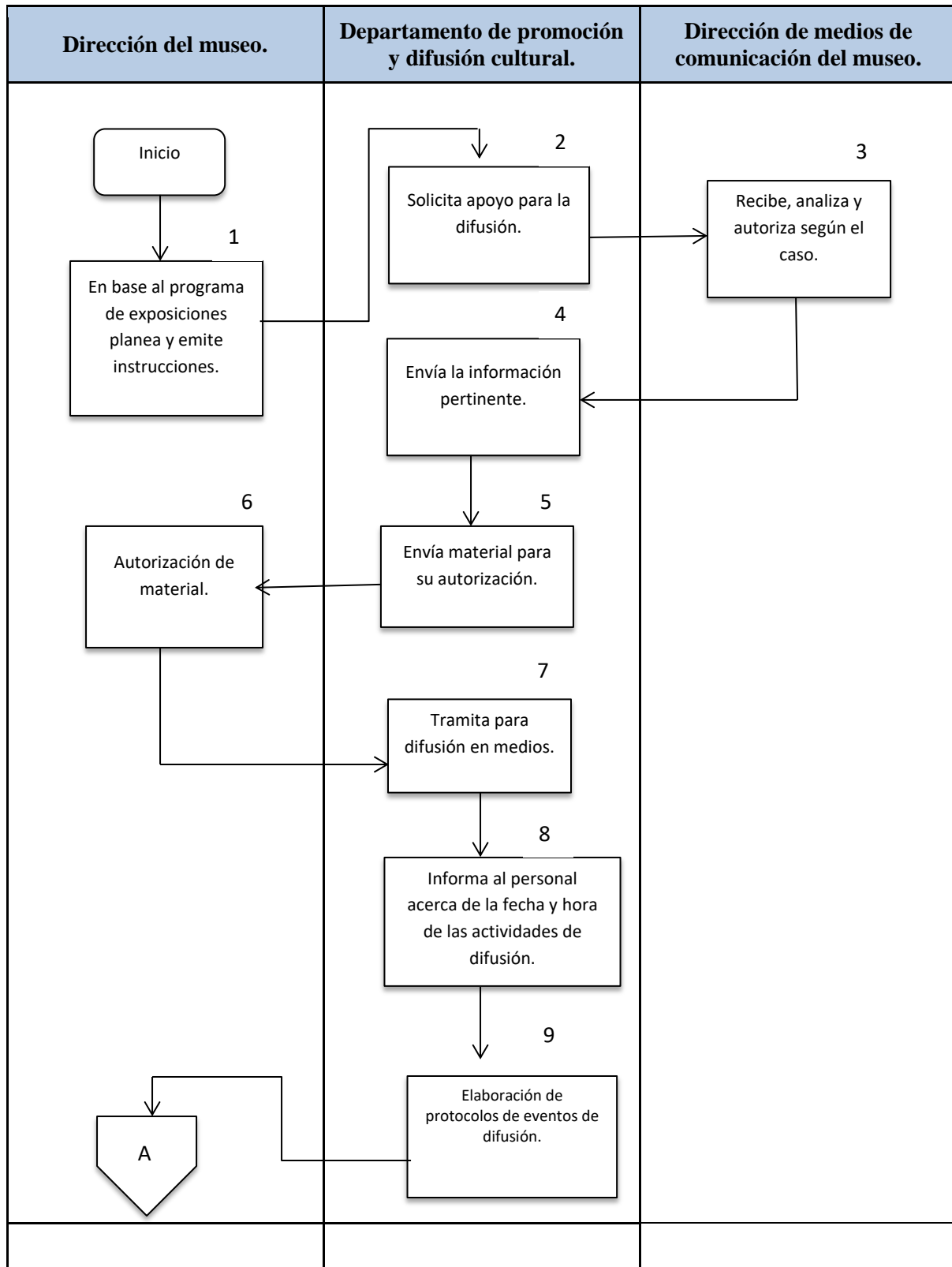
Propósito: facilitar el conocimiento del patrimonio cultural a cargo de una entidad de antropología e historia, mediante la difusión en los diferentes medios de comunicación, así como de las exposiciones permanentes y temporales del acervo del museo.

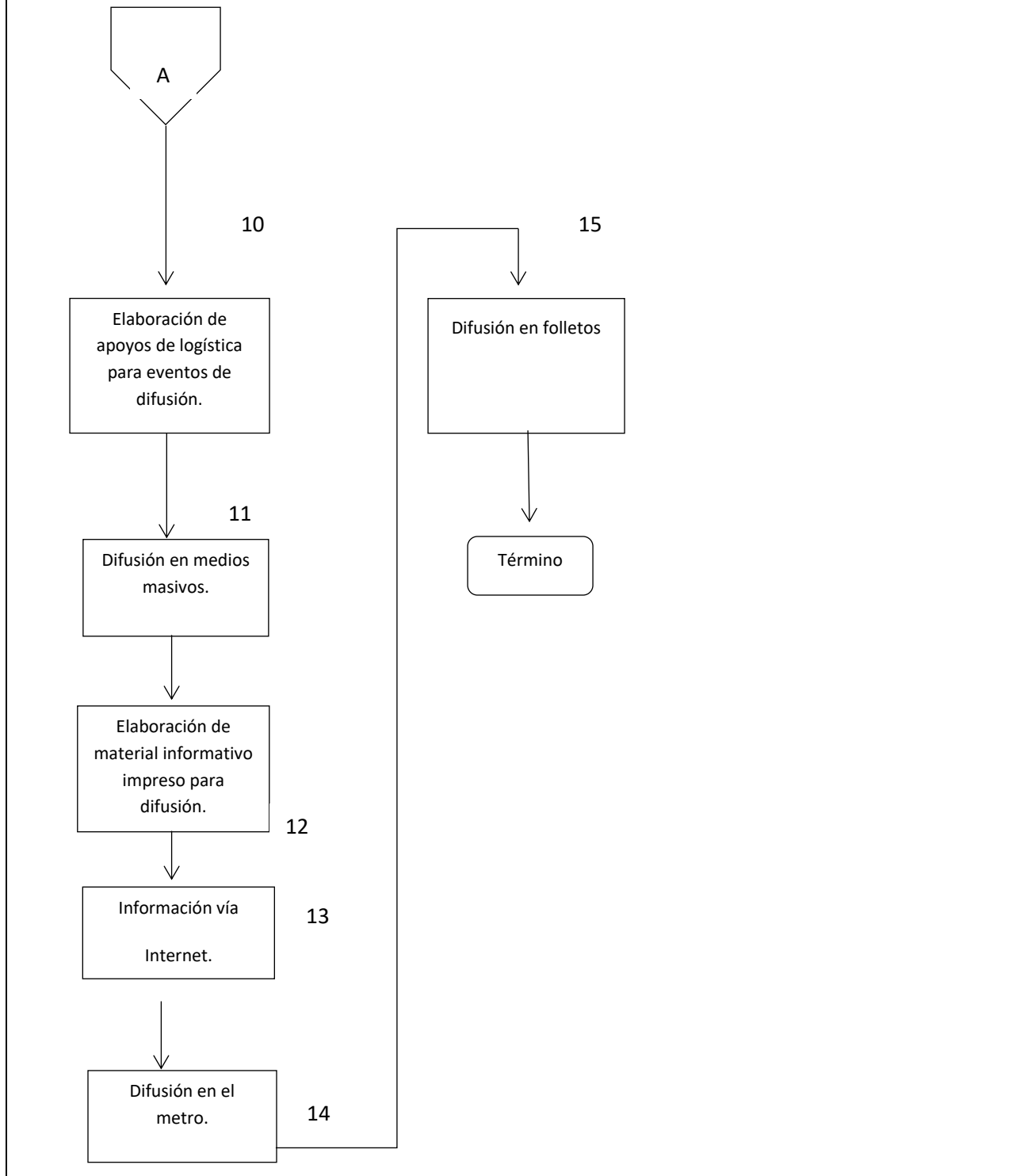
Alcance: en este procedimiento se ven involucradas las diferentes áreas del museo y su grado de responsabilidad o de participación se especifican en la descripción de actividades.

Políticas de operación.

- El jefe del departamento de promoción cultural del museo, deberá atender las instrucciones que en materia de difusión elaboran la dirección de medios de comunicación y la dirección del museo.
- Invariablemente la dirección del museo emitirá los lineamientos básicos para la difusión de las exhibiciones temporales.
- La dirección de medios de comunicación será el área responsable de la instrumentación de la difusión en los medios de comunicación.
- El departamento de promoción cultural servirá de enlace con las diversas instancias externas participantes y coordinará las actividades a realizar en el interior del museo para la implementación de la difusión.
- Todo contacto con los medios por parte del museo, deberá ser consultado y autorizado por la dirección de medios de comunicación.
- La dirección de medios de comunicación será el área responsable de emitir la convocatoria a la rueda de prensa, a la inauguración, de la elaboración del spot de radio y de su transmisión y de la distribución y comercialización de los programas de video.
- La dirección de medios de comunicación será el área responsable para emitir permisos de grabación para la difusión de las exhibiciones temporales.
- La dirección de medios de comunicación remitirá los permisos a la coordinación nacional de asuntos jurídicos para su autorización.
- Los permisos fotográficos de piezas o del patrimonio cultural, están tutelados por la coordinación nacional de asuntos jurídicos, quien es el área responsable para la autorización de reproducciones y derechos de autor de las piezas, o de la zona que sean acervo del museo.

Diagrama del procedimiento



Departamento de promoción y difusión cultural.

Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	Inicio.	
1.- En base al programa de exposiciones planea y emite instrucciones.	1.1.- Define los proyectos, lineamientos y necesidades de difusión a realizarse con base en el programa de exposiciones. Instruye y turna al departamento de promoción cultura 1.2.-. Recibe lineamientos de difusión cultural e instrucción.	Dirección del museo. Departamento de promoción y difusión cultural
2.- Solicita apoyo para la difusión	2.1.- Solicita mediante oficio a la dirección de medios de comunicación del instituto, apoyo para la difusión por diferentes medios de las colecciones, exposiciones, y/o pieza bimestral. Turna copia del oficio a la dirección del museo, subdirección de radio comunicación y a la subdirección de medios. Obtiene acuses.	
3.- Recibe, analiza y autoriza según el caso.	3.1.- Recibe y autoriza solicitud, comunica vía telefónica al departamento de promoción cultural. 3.2.- Recibe autorización de solicitud de apoyo de difusión, verifica el medio: A) Si la difusión se realizara por conferencia de prensa, continúa en la actividad siguiente. B) Difusión por spot o programa de radio C) Difusión por grabación en video para t.v., D) Difusión mediante trípticos informativos internos para el público en general. e) Difusión vía Internet. f) Difusión mediante carteles en el sistema de transporte colectivo, g) Difusión a través de la distribución de folletos turísticos.	Dirección de medios de comunicación del museo Departamento de promoción y difusión cultural.

	A) conferencia de prensa	
	3.3.-Confirma en acuerdo con la dirección del museo, la fecha de la conferencia de prensa.	
4.- Envía la información pertinente	4.1.- Envía por mensajería a la subdirección de medios, el material informativo. 4.2.- Recibe material informativo. Se analiza dicho material. 4.3.- Elabora boletín de prensa, mismo que envía por fax al departamento de promoción cultural para su revisión.	Subdirección de medios de comunicación del museo.
5.- Envía material para su autorización	5.1.- Recibe boletín de prensa, revisa y turna a la dirección del museo para su autorización.	Departamento de promoción y difusión cultural.
6.- Autorización de material.	6.1.- - Recibe, corrige en su caso, el boletín de prensa y lo regresa autorizado al departamento de promoción cultural. 6.2- Recibe boletín, corregido autorizado, mismo que envía por fax a la subdirección de medios.	Dirección del museo. Departamento de promoción y difusión cultural.
7.- Tramita para difusión en medios.	7.1.- Envía oficio a la dirección de medios de comunicación confirmando la rueda de prensa, obtiene acuse en copia. Se archiva documentación. 7.2.- Recibe oficio de confirmación de rueda de prensa, mismo que turna a la subdirección de medios. 7.3.- Recibe fax con boletín de prensa del departamento de promoción cultural del museo y oficio de confirmación de rueda de prensa. Una vez confirmada la rueda de prensa 7.4.- Elabora y envía mediante fax invitación a medios.	Dirección de medios de comunicación del museo. Subdirección de medios de comunicación del museo. Departamento de promoción y difusión cultural.
8.- Informa al personal acerca de la fecha y hora de las actividades de	8.1.- Informa mediante oficio a todas las Subdirecciones y Departamentos del museo, el lugar y fecha y hora para la realización de la rueda de prensa. Obtiene	

<p>difusión.</p>	<p>acuses. Se archiva toda la documentación.</p> <p>8.2.- Confirma vía telefónica la realización de la conferencia de prensa a la subdirección de medios</p> <p>8.3.- Solicita mediante oficio al patronato apoyo para otorgar el servicio de café, con visto bueno de la dirección del museo.</p> <p>8.4.- Refuerza la invitación a medios vía fax y telefónica.</p>	
<p>9.- Elaboración de protocolo de eventos de difusión.</p>	<p>9.1.- Elabora protocolo de la conferencia de prensa de acuerdo a instrucciones de la dirección del museo, turna esta copia y archiva provisionalmente el original.</p> <p>9.2.- Recibe protocolo, invita vía telefónica a los participantes de la conferencia de prensa, determina el presidium.</p> <p>9.3.- Recibe e informa mediante oficio a la subdirección de medio, el presidium de la rueda de prensa. Obtiene acuse en copia. Se archiva documentación.</p> <p>9.4.- Solicita mediante memorandum a la subdirección técnica, el levantamiento de imágenes fotográficas para la prensa. Obtiene acuse en copia del memorandum. Se archiva documentación.</p> <p>9.5.- Determina en acuerdo con la dirección y departamentos del museo la logística de la conferencia. Se archiva acuerdos provisionalmente.</p>	<p>Dirección del museo.</p> <p>Departamento de promoción y difusión cultural.</p>
<p>10.- Elaboración de apoyos de logística para eventos de difusión.</p>	<p>10.1.- Elabora carpeta informativa para periodistas con los datos de los tópicos, áreas, exposiciones y eventos a difundir, con el visto bueno de la dirección.</p> <p>10.2.- Prepara en su caso agenda a periodistas para entrevistas especializadas con el curador o investigadores de las exposiciones. Vía telefónica. Informa a los participantes.</p> <p>10.3.- Levanta un registro de asistentes a la</p>	

	<p>conferencia de prensa.</p> <p>Durante la conferencia</p> <p>10.4.- Recibe, registra y atiende de acuerdo al protocolo y la logística, en Coordinación con la Subdirección de Medios y las áreas del museo comisionadas a los periodistas asistentes a la rueda de prensa, a la inauguración y a la exposición. Entregándoles al acreditarse la carpeta informativa.</p> <p>Los días siguientes a la conferencia.</p> <p>10.5.- Recopila y edita la información que aparece en los medios de comunicación impresa, periódicos y revistas.</p> <p>10.5.- Elabora una memoria hemerográfica de la conferencia, misma que turna por oficio a la dirección, subdirección técnica., Curadores, áreas y/o instancias participantes y organizadores. Obtiene acuses en copia del oficio. Archiva.</p> <p>Termina proceso de difusión en medios de comunicación impresa. Conferencia de prensa.</p> <p>B) spot o programa de radio</p>	
11.- Difusión en medios masivos	<p>11.1.- Da seguimiento telefónico con la subdirección de radio y televisión al guión del spot o programa de radio autorizado.</p> <p>Termina el proceso de difusión Por spot o programa de radio.</p> <p>C) Grabación en video para T.V.</p> <p>11.2.- Recibe permiso de grabación en video para las diferentes cadenas de televisión otorgado por la dirección de medios de comunicación</p> <p>11.3.- Solicita mediante memorandum apoyo a la subdirección de protección al patrimonio cultural del museo, para vigilar todas las actividades de grabación dentro del museo y la custodia de los bienes</p>	

	<p>culturales. Obtiene acuse en copia del memo. Se archiva documentación.</p> <p>11.4.- Recibe solicitud de apoyo, vigila las actividades y comunica verbalmente al departamento de promoción cultural al concluir estas.</p> <p>11.5.- Recibe comunicación de conclusión de actividades, da seguimiento a la difusión, informa mediante oficio a la Dirección del Museo con copia, para la Subdirección Técnica.</p> <p>Termina proceso de difusión Por televisión. D) Trípticos informativos internos para el público en general.</p>	<p>Subdirección de protección de bienes culturales.</p> <p>Departamento de promoción y difusión cultural.</p>
12.- Elaboración de material informativo impreso para difusión.	<p>12.1.- Imprime trípticos informativos de las exposiciones y actividades trimestrales para el público en general, mismos que turna económicamente para su distribución a la subdirección de protección al patrimonio cultural.</p> <p>12.2.- Recibe trípticos informativos, mismos que turna al módulo de recepción para su distribución entre los visitantes.</p> <p>Termina proceso de difusión Mediante trípticos informativos Internos</p>	<p>Subdirección de protección de bienes culturales</p>
13.- Información vía Internet.	<p>13.1.- Envía mediante oficio a la coordinación nacional de difusión de la entidad de antropología e historia, la información correspondiente para ser integrada a sus respectivas páginas de Internet. Obtiene acuses de recibido en copias de los oficios. Mismos que archiva.</p> <p>13.2.- Reciben oficio e integran la información en sus páginas de internet.</p> <p>Termina proceso de difusión por internet.</p> <p>F) Difusión mediante carteles en el metro.</p>	<p>Departamento de promoción y difusión cultural</p> <p>Coordinación nacional de difusión del museo e instituto de cultura del gobierno</p>
14.- Difusión en el metro.	<p>14.1.- Solicita mediante oficio la inclusión de carteles de difusión. Obtiene acuse en copia del oficio. Se archiva</p>	<p>Departamento de promoción y difusión</p>

	<p>documentación.</p> <p>14.2.- Recibe solicitud, autoriza la inclusión, obtiene los carteles proporcionados por el departamento de promoción cultural, pega los carteles, informa mediante oficio.</p> <p>14.3.- Recibe información, da seguimiento, informa a la dirección mediante oficio, obtiene acuse de recibo en copia, misma que archiva junto con el oficio del metro.</p> <p>Termina proceso de difusión mediante carteles en el metro.</p> <p>G) Difusión mediante la distribución de folletos turísticos</p>	<p>cultural.</p> <p>Sistema de transporte colectivo.</p> <p>Departamento de promoción y difusión cultural.</p>
15.- Difusión en folletos.	<p>15.1.- Envía por mensajería, folletos de actividades culturales y exposiciones a la Secretaría de turismo, asociaciones mexicanas de hoteles, agencias de viajes y hoteles cercanos del circuito reforma. Informa mediante oficio a la dirección y subdirección técnica del museo. Obtiene acuses en copia del oficio. Se archiva toda documentación.</p>	

11.1.17. Elaboración de dictámenes para los objetos que participan en exposiciones temporales.

Propósito: revisar y dictaminar el estado de conservación de las piezas que participan en exposiciones nacionales o extranjeras o en préstamo de comodato.

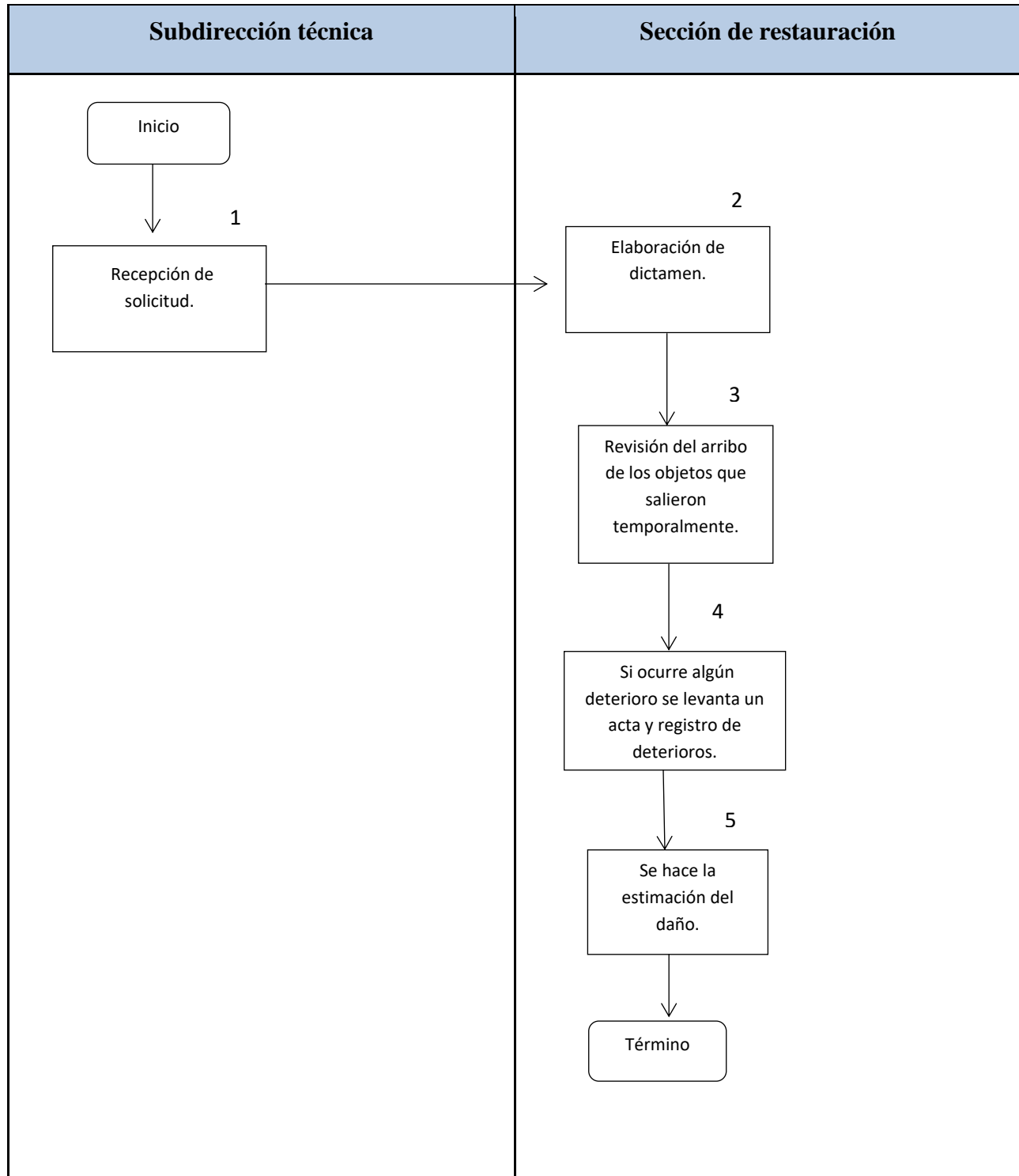
Alcance: el dictamen del estado de conservación de cada objeto permitirá registrar con detalle los deterioros que presente, con la finalidad de anotar cualquier cambio que pudiera aparecer durante el traslado, montaje y exposición del mismo.

Políticas de operación.

- El personal de la sección de restauración es el encargado de la elaboración de los dictámenes del estado de conservación para los objetos que participan en exhibiciones nacionales e internacionales.
- Para el caso de las piezas que conforman el acervo del museo, la sección de restauración determinará si los objetos solicitados pueden o no participar en exhibiciones, con base en su estado de conservación.
- Una vez terminada la exposición, el personal de restauración realizará una revisión de las piezas, que se cotejará con el dictamen inicial.
- Si existe alguna alteración, el personal dará aviso al departamento de resguardo de bienes culturales y a la subdirección técnica para levantar el acta correspondiente.
- La estimación del daño o alteración eventualmente ocurrida en las piezas que conforman la colección del museo, se hará por el personal de restauración para efectos de acta y aplicación de seguro.
- En caso de observar alguna alteración en piezas de colecciones ajenas al museo, el personal de restauración dará aviso pronto y oportuno al restaurador o responsable de la institución involucrada y a la subdirección técnica y la dirección del museo para aplicar las medidas de conservación pertinentes.
- Invariablemente se dictaminará por escrito el estado de conservación en el que se reciban las piezas de otras instituciones para su exhibición en el museo.
- Las piezas del museo que por algún motivo deban ser removidas de su sitio habitual, deberán ser revisadas y dictaminadas.

- Las piezas del museo que salgan para ser exhibidas, deberán viajar con el dictamen de conservación y constatar con el mismo a su regreso, que se encuentran en las mismas condiciones.

Diagrama del procedimiento.



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas.	Actividad.	Responsable.
	Inicio.	
1.- Recepción de solicitud.	1.1.- Envía solicitud al departamento de resguardo de bienes para iniciar el trámite de movimiento de obra. 1.2.- Turna solicitud al departamento de restauración 1.3.- Recibe solicitud y determina de acuerdo con el estado de conservación de las piezas, las posibilidades de que participen en la exposición. 1.4.- Recibe solicitud y determina de acuerdo con el estado de conservación de las piezas, las posibilidades de que participen en la exposición.	Unidad de colecciones. Sección de restauración.
2.- Elaboración de dictamen.	2.1.- Elabora los dictámenes del estado de conservación de cada objeto que sale temporalmente del museo y se anexará al catálogo de viaje.	
3.- Revisión del arribo de los objetos que salieron temporalmente.	3.1.- Al término de la exposición y en el momento de abrir las cajas, en reunión con el personal del departamento de resguardo de bienes culturales, de curaduría y de seguridad de bienes culturales, se realiza una revisión de las piezas que se coteja con el dictamen inicial. Las alteraciones observadas se anotan en el dictamen.	
4.- Si ocurre algún deterioro se levanta un acta y registro de deterioros.	4.1.- En el caso de que se detecte algún deterioro, se realizará un acta correspondiente con los participantes de la entrega-recepción. 4.2.- Registra por medio de fotografía o vídeo los deterioros y los archiva.	
5.- Se hace la estimación del daño.	5.1.- Realiza la estimación del daño (costo y procesos necesarios de intervención) para las piezas de la colección. Informa a la dirección, quien recibe el informe verbal, acta y dictamen	

	<p>y procede de acuerdo con el trámite jurídico.</p> <p>Colección externa</p> <p>5.2.- Realiza un dictamen de entrada a las piezas que ingresan al museo en calidad de préstamo.</p> <p>5.3.- Revisa y coteja el estado de conservación al término de la exhibición.</p> <p>5.4.- Da aviso verbal al director, subdirector técnico y restaurador o responsable de la colección de cualquier alteración observada. Turna acta, registro y dictamen.</p> <p>5.5.- Recibe informe verbal, acta y dictamen y procede con el trámite jurídico</p>	
	Término	

11.1.18. Organización de bienes culturales en depósitos a salas del museo.

Propósito: Tener un sistema eficaz para el control y ubicación de las colecciones en los depósitos de la colección y las salas de exposición en el museo.

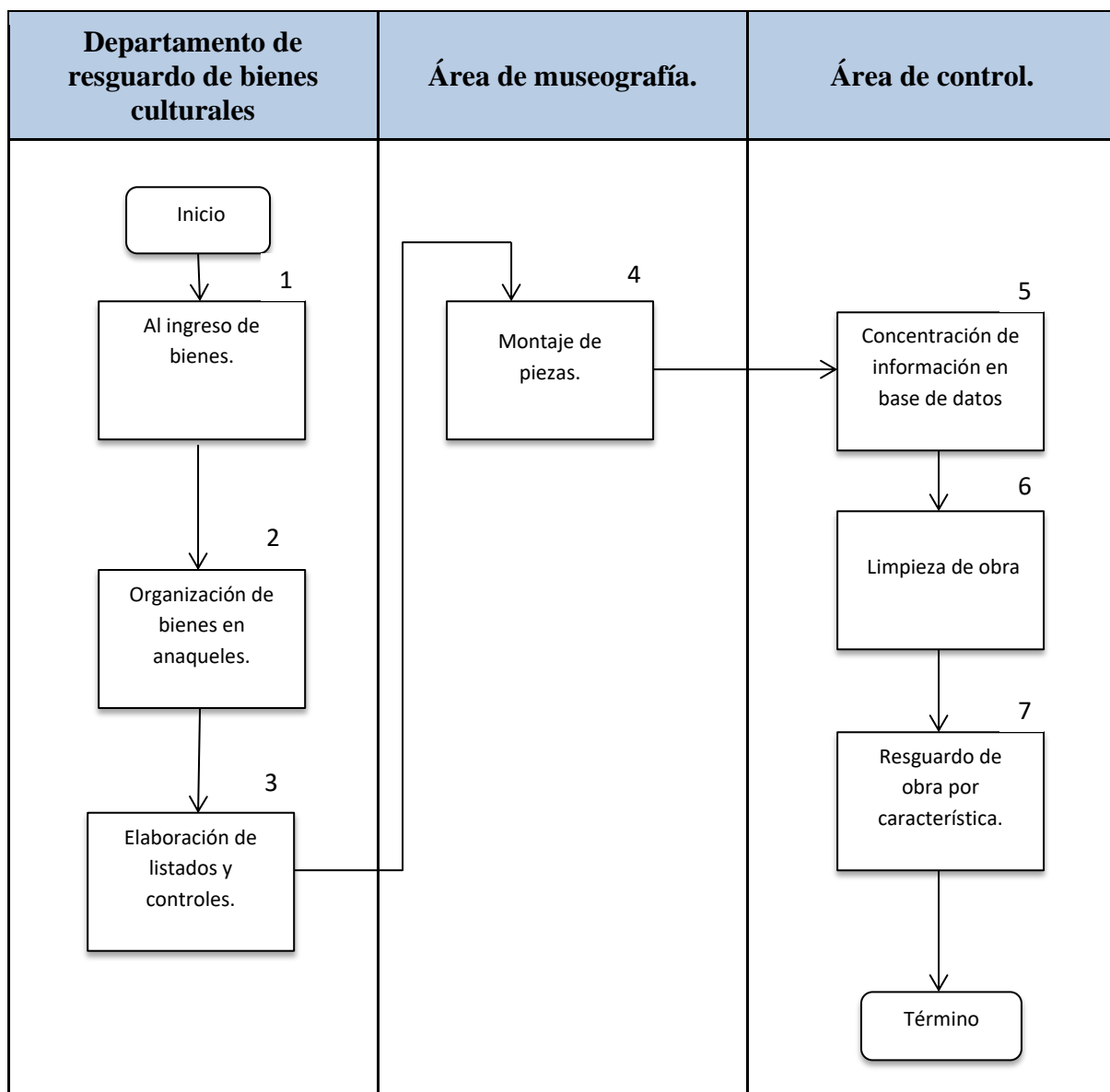
Alcance: El trabajo repercute en el correcto manejo de la obra que se exhibe en todas y cada una de las salas y que están en los depósitos del museo.

Políticas de operación

- Todas las piezas de la colección deberán ser marcadas y registradas con su número de inventario otorgado por la subdirección de inventarios del patrimonio cultural de la coordinación nacional de museos y exposiciones, desde el momento que ingresan al museo.
- Todas las piezas en custodia, deberán estar guardadas: así como bien ordenadas en su respectivo anaquel, por colección, a fin de aportar la posibilidad de localización eficiente.
- Los Bienes Culturales deberán estar resguardados y organizados por la sección de curaduría tomando en cuenta, tema, tipo de objeto, material del bien, técnica (en mueble, charola, cajón o entrepaño).
- Se cuenta actualmente con una base de datos que será actualizada tan pronto como se para agilizar la localización de las piezas ya que la ficha de cada pieza cuenta con un campo de ubicación actual.

- Se deberá contar con un plano arquitectónico para la ubicación de la colección en mobiliario, que permita su localización.
- El administrador será el responsable de elegir y asignar el personal de limpieza que deberá tener un perfil definido debido a los extremos cuidados de las piezas en depósito.
- En forma conjunta la subsecretaría técnica y el responsable de la administración harán los trámites conducentes para obtener los materiales necesarios en los tiempos predeterminados y así asegurar la atención óptima de la colección que se encuentre en el depósito.

Diagrama del procedimiento.



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas.	Actividad.	Responsable.
	Inicio.	
1.- Al ingreso de bienes.	1.1.- Asigna un número consecutivo de entrada a las piezas de nuevo ingreso, se marca este número en la pieza y en la libreta de registro de nuevo ingreso. 1.2.- Solicita a la subdirección de inventarios del patrimonio cultural, proceda a efectuar el inventario correspondiente (acorde a la normatividad vigente) 1.3.- Asigna número de inventario a las piezas de nuevo ingreso y las registra fotográficamente.	Departamento de resguardo de bienes culturales. Subdirección de inventarios del patrimonio cultural del museo.
2.- Organización de bienes en anaqueles.	2.1.- Una vez inventariadas, las piezas son organizadas en anaqueles	Departamento de resguardo de bienes culturales.
3.- Elaboración de listados y controles.	3.1.- Elabora listado con los datos de cada pieza y su ubicación en anaquel. Este listado se guarda en la carpeta “Expediente de registro de colecciones” (catálogo) para consulta cuando sea necesario ubicar una pieza. En salas. 3.2.- Elabora guión histórico para determinar el orden de exhibición. 3.3.- Elabora cédula con los datos generales de cada pieza.	Área de investigación.
4.- Montaje de piezas.	4.1.- Realiza el montaje de las piezas en exhibición de acuerdo al guion y características de la pieza 4.2.- Efectúa registro en plano arquitectónico sala por sala. 4.3.- Asigna en plano número consecutivo (lectura de reloj).	Área de museografía Área de arquitectura

5.- Concentración de información en base de datos	5.1.- Concentra la información documental. En depósitos 5.2.- Recepción de bienes culturales con la documentación.	Área de control.
6.- Limpieza de obra.	6.1.- Se efectúan los trabajos conducentes a eliminar los materiales ajenos a la obra.	
7.- Resguardo de obra por característica.	7.1.- Resguarda acorde a curaduría los bienes culturales por tema, tipo de objeto, material, técnica; en mueble, charola, cajón o entrepaño. 7.2.- Registra en base de datos la ubicación de la pieza. 7.3.- Registra en plano arquitectónico la ubicación del depósito, del área de curaduría, del mueble, cajón o entrepaño. 7.4.- Resguarda documentación para su consulta cuando sea pertinente y necesario.	Área de arquitectura.
	Término.	

11.1.19. Registro y documentación de bienes culturales.

Propósito: Establecer un sistema de registro con el objeto de controlar eficaz y eficientemente en salas y depósitos las colecciones del museo.

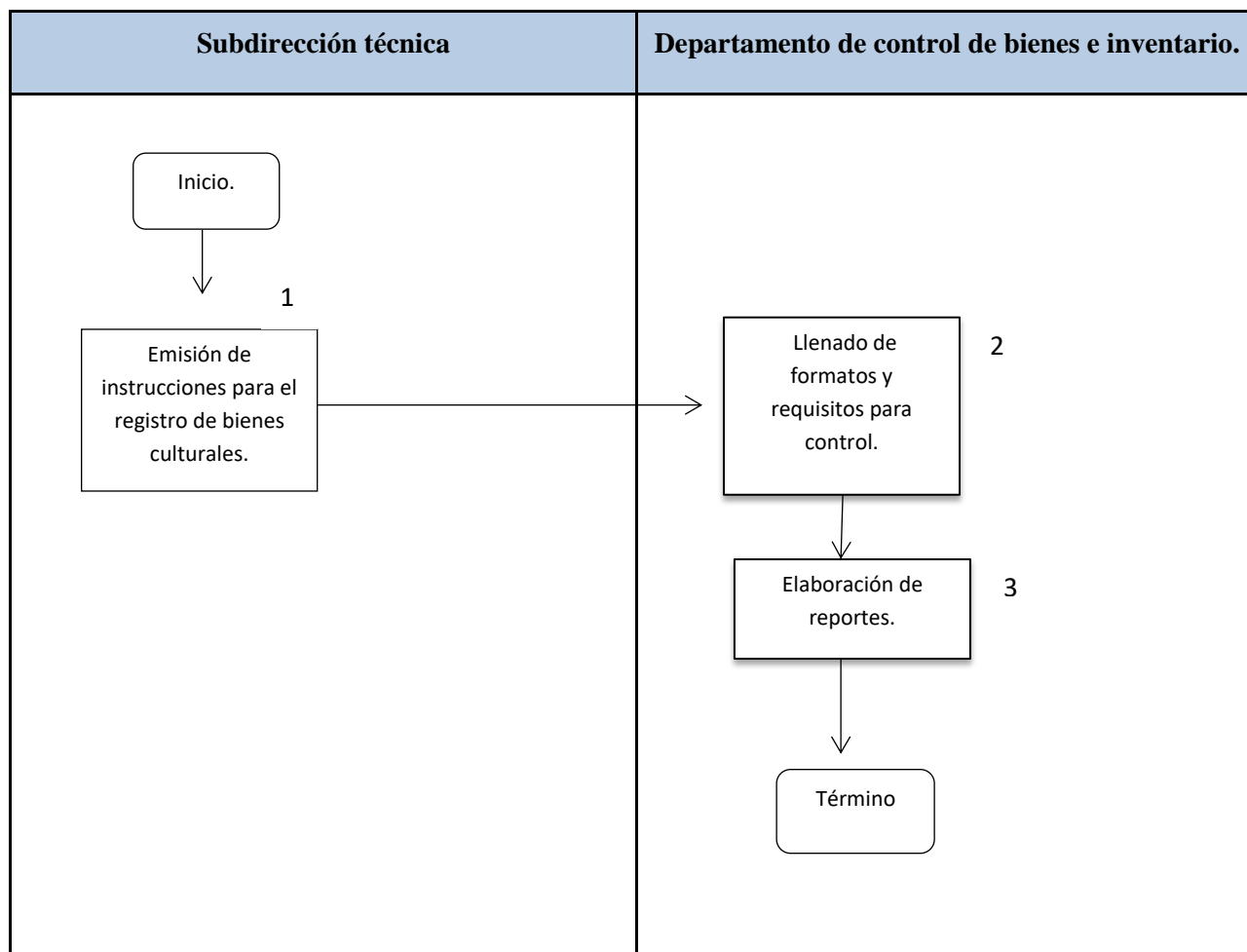
Alcance: Se integran trabajos donde fundamentalmente tiene responsabilidad el personal que labora de manera permanente en los depósitos del museo.

Políticas de operación.

- Todo movimiento de piezas en salas para su registro será llevado a cabo con la presencia del responsable del control de bienes culturales e inventario, del responsable de museografía y del subdirector de protección de bienes culturales.
- Al efectuar los movimientos para registro de piezas y/o colecciones se elaborará un documento para hacer constar el acuerdo en el movimiento de las diferentes instancias, mismas que lo firmarán de visto bueno.
- Para la catalogación y registro de bienes culturales, se deberá utilizar el formato y los términos existentes, con objeto de manejar criterios y términos iguales.

- Invariablemente el responsable del área de control de bienes culturales, tendrá la custodia y manejo del libro de registro de bienes culturales, así como de registrar y autorizar su consulta a petición de los especialistas del museo.
- Los investigadores ajenos al museo que deseen consultar el registro de colecciones deberán solicitarlo de forma escrita haciendo explícito los objetivos de su consulta al director/a del museo que después de análisis emitirá en forma verbal su autorización o negación a la solicitud.

Diagrama del procedimiento.



Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas.	Actividad.	Responsable.
	Inicio	
1.- Emisión de Instrucciones para el registro de bienes culturales.	1.1.- Avisa a la subdirección de protección de bienes culturales que se llevará a efecto el registro en sala (el día que no se abre al público para mayor seguridad) y entrega lista del personal autorizado para los trabajos. 1.2.- Recibe instrucción de la subdirección de protección de bienes culturales y registra en libreta (bitácora) al personal autorizado que entra en sala para trabajos de registro. 1.3.- Registra pieza por pieza ubicada en sala.	Subdirección técnica. Departamento de museografía. Departamento de control de bienes e inventario
2.- Llenado de formatos y requisitos para control.	2.1.- Se llenan los formatos correspondientes por pieza. 2.2.- Se realiza toma fotográfica por pieza. 2.3.- En plano arquitectónico se ubica pieza por pieza en sala. 2.4.- Ingresa información en base de datos.	
3.- Elaboración de reportes.	3.1.- Elabora reporte de trabajos de registro y lo entrega a la subdirección técnica 3.2.- Recibe reporte de trabajos de registro, da su visto bueno e informa a la dirección del museo. 3.3.- Instruye al departamento de control de bienes e Inventario acerca de la tarea próxima de registro en tiempo y forma asentados en programa de registro.	Subdirección técnica
	Término.	

11.2 Manual de procedimientos de emergencia

11.2.1 Vandalismo.

Definición: el vandalismo es un acto deliberado para dañar un objeto de arte.

General

Es verdad: el arte está indefenso. Sin embargo existen muchas maneras de socorrerlo y protegerlo.

El punto de partida es la realización de un análisis de los riesgos.

Las preguntas que un museo debiera hacerse conciernen cuatro categorías de vandalismo, de entre las cuales la primera es la más grave:

1. Vandalismo fundamentado en motivos políticos, étnicos o religiosos.
2. Vandalismo basado en enfado o confusión.
3. Vandalismo por “diversión”
4. Vandalismo causado por ignorancia.

Recuerde que la parte organizacional de la prevención y la actuación tienen una gran importancia. Cerciórese de que los roles, funciones y responsabilidades estén bien definidas y de que la formación se realice al menos dos veces al año. La capacitación no tiene que tratarse obligatoriamente de formación propiamente dicha: discutir y debatir un ataque imaginario en una mesa redonda con el personal involucrado es igualmente útil.

Posibles amenazas

- Temas de índole política o religiosa en conexión con su colección.
- El arte moderno puede interpretarse como una provocación.
- Un ex-empleado con ansias de venganza.
- Incendio premeditado.
- Negligencia, mantenimiento insuficiente de la colección y del edificio pueden incitar al vandalismo.
- Grupos de visitantes, especialmente los más jóvenes.
- El público tocando los objetos.
- Un diseño o diseñador inflexible.
- Un objeto mal ubicado o instalado.

Lista de control (preventiva).

- Tenga en mente los objetos que pueden incitar un acto vandálico.
- Esté alerta en temas de índole política y religiosa.
- Al adquirir la entrada el visitante acepta las condiciones del museo; exponga claramente cuáles son sus condiciones.
- Observe tanto a los visitantes solos como a los grupos para apreciar su comportamiento.
- Instruya a su público: explíquelo ¿Por qué no deben tocar los objetos?
- Mochilas, bastones, botellas con líquido, etcétera deberán dejarse en la taquilla.
- Cree distancias físicas o visuales, o barreras entre los objetos y el público (una cinta, cristal...)
- Asegure o fije los objetos pequeños.
- Disponga los objetos frágiles, raros o pequeños bajo una vitrina, si es necesario con un cristal de seguridad.
- Compruebe la condición de los objetos diariamente.
- Mantenga los alrededores del edificio y los de los objetos limpios para evitar grafiti.
- Conserve los alrededores del edificio despejados para evitar incendios intencionados.
- Dar instrucciones a los profesores y hágalos a su vez responsables.
- Acompañe a los grupos cuando sea necesario con dos personas, una en la parte posterior.
- Ilumine la zona durante la noche.
- Forme a los vigilantes en la identificación de comportamientos sospechosos.
- Instruya a los vigilantes para responder adecuadamente ante un acto vandálico (en lo que respecta al agresor y para salvar el objeto)
- Si es posible, instale un circuito cerrado de cámaras de vigilancia y asegúrese de su revisión.
- Si es posible, instale un sistema de alarma en los objetos o vitrinas y cerciórese de su control.
- Haga una lista de los miembros de su personal responsables tales como el director de la colección, curadores, conservadores, con sus teléfonos y forma de localización precisa.
- Confeccione una lista de teléfonos de conservadores externos y sepa dónde encontrarla.
- Conserve un registro de incidentes y analícelos.

- Cuando un objeto sea susceptible de provocar un acto vandálico sitúe un vigilante junto al objeto durante las horas de apertura.

Instrucciones (durante el incidente).

- Proteja el objeto de otros daños o peligros en el caso de ser necesario.
- Avise al supervisor de seguridad, siguiendo los procedimientos.
- Ponga al corriente al responsable de colecciones o al conservador, quien deberá decidir cómo proceder con el objeto.
- Si el objeto es rociado con una sustancia intente recuperar el contenedor a fin de identificar la naturaleza de su contenido.
- Mantenga a los visitantes a una distancia prudencial.
- Si es posible, despeje la galería.
- Quédese con el objeto dañado.
- Cuando se utilice una sustancia química en el ataque tome precauciones para su propia seguridad.
- No toque el objeto si puede así causar daños ulteriores.
- No elimine ningún indicio que pueda ser de utilidad para la policía.
- Si el atacante se encuentra todavía en el museo, evite crear alarma; mantenga la calma.
- Evite cualquier riesgo, las personas y la colección son más importantes que el atacante.
- Si puede detener al atacante, haga que esté acompañado de dos vigilantes.
- Llame a la policía y comuníqueles el ataque.
- Tome fotografías del objeto dañado y del escenario.
- Realice una descripción detallada del incidente para sus registros y utilícela en la próxima evaluación de riesgos.
- Si la prensa interviene, únicamente el director de la institución o el responsable del departamento de comunicación deberá actuar como portavoz siguiendo los procedimientos.

11.2.2. Robo

Definición: el robo es el acto mediante el cual se toma algo de alguien de forma ilícita.

Las amenazas.

Internas:

- Mal estado del edificio.
- Seguridad inadecuada de los objetos en exposición.
- La ubicación visible de los almacenes o reservas.
- Escasa posibilidad de controlar el perímetro (árboles, otros edificios)
- La ausencia de un sistema de alarma electrónico.
- La ausencia de un sistema de control de acceso.
- La ausencia de circuito cerrado de televisión
- La escasa competencia de los vigilantes.
- La ineficacia del sistema de seguridad de una institución en general.
- Los salarios bajos en museos.
- La escasa calidad de la documentación.
- La no adecuación de las medidas organizacionales encargadas de la protección de la colección.
- El bajo nivel de comunicación interna.
- El bajo nivel de comunicación externa con las fuerzas de intervención.
- Falta de celeridad en el tiempo de intervención.

Externas:

- El valor monetario de los bienes culturales especialmente de las obras de arte.
- El mercado ilegal del arte.
- Las fronteras abiertas.
- La rapidez de los medios de transporte.
- Las diferentes medidas legislativas en los distintos países.
- La no existencia de tratados internacionales reconocidos tanto en países en vías de desarrollo como en países desarrollados.
- La situación política y social.

Normas sencillas

Proceso para la mejora de la resistencia del museo contra el robo

- Identificación de riesgos: análisis de la situación de la seguridad en el museo.

- Evaluación de riesgos: análisis de la probabilidad y las consecuencias de las amenazas.
- Evaluación de riesgos: determinación del nivel de riesgo y su nivel de tolerancia.
- Reducción de riesgos: plan de protección e implementación del mismo.

Plan de protección

Medidas organizacionales:

- Tarea interdisciplinar.
- Definición del papel de cada uno de los empleados del museo.

Documentación relativa al sistema de alarma anti-robo:

- Tarea interdisciplinar.
- Análisis coste-beneficio.
- Presupuesto de mantenimiento.

Implementación del plan de protección

- Tarea interdisciplinar.
- Necesidades de cooperación con proveedores:
 - La misión del museo: la protección y presentación del patrimonio cultural.
 - La misión de las compañías productoras: beneficio.

Herramientas para la implementación del plan de protección

- Sistema de organización de vigilantes.
- Medidas organizacionales relativas al comportamiento del personal y visitantes.
- Sistema de detección de intrusión.
- Sistema de control de acceso.
- Circuito cerrado de televisión.
- Comunicación interna y notificación de emergencias.
- Alumbrado interior y exterior.
- Transmisión de la información de alarma desde el centro de control a las fuerzas de intervención pertinentes.
- Documentación visual y escrita de los objetos, sus registros y entradas en el inventario.

Lista de control

Tareas a largo plazo (prolongadas en el tiempo)

- Realice periódicamente análisis de riesgos.

- Inspeccione el estado del edificio.
- Tenga el plan de emergencias actualizado.
- Mantenga un acuerdo de cooperación con la policía al nivel adecuado (local, municipal, regional, estatal)
- Tenga un contrato de seguro (si disponible- de acuerdo con la política de la institución)
- Elabore instrucciones específicas de emergencias para todo el personal y acordes con las funciones de cada empleado. realice asiduamente un análisis de su institución con el método SWOT(SWOT es un método para analizar los puntos fuertes (*Strengths*), deficiencias (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) y amenazas (*Threats*) de una organización) para evaluar su nivel de preparación ante emergencias.

Tareas diarias o periódicas

- Observe a los visitantes sospechosos (tome fotografías de ventanas, puertas, los componentes de los sistemas de alarma,...)
- Inspeccione diariamente todos los sistemas de alarma y de transmisión. De forma más exhaustiva cada cierto período de tiempo.
- Examine todos los medios de transporte que entran y salen de la institución.
- Controle a los vigilantes antes de prestar servicio y en servicio.
- Antes de contratar nuevo personal realice una investigación de sus antecedentes, incluidos criminales.
- Controle y acompañe a los contratistas.
- Forme a todo el personal en materia de emergencias - robo.
- Asegure todos los objetos en exposición (utilice la seguridad de objetos)
- Utilice vitrinas debidamente equipadas.
- Controle el perímetro del edificio.
- Proporcione un sistema de control para el acceso de los empleados a los depósitos - reservas, áreas importantes y vitrinas.

Después del robo.

- Cierre la zona afectada.
- Controle y grabe a los visitantes y personal utilizando Circuito Cerrado de Televisión (si está disponible)

- Notifique el robo a la policía local de forma inmediata.
- Conserve toda la documentación relativa al robo (grabaciones, memoria de datos de la unidad central)
- Comunique el robo al director de la institución.
- Proporcione a la policía toda la documentación relevante, incluyendo fotografías de los objetos sustraídos e información escrita siguiendo el estándar nacional e internacional, por ejemplo ID del objeto, consultar <http://icom.museum/objectid/checklist.html>
- Facilite a la aduana la documentación pertinente.
- Consulte con la policía para la puesta en marcha de una investigación a nivel nacional o internacional.
- Avise al corredor de seguros (en el caso de que el objeto estuviera asegurado).
- Proporcione información relevante a otras instituciones asociadas (asociación de museos locales, ICOM,...)
- Coopere con anticuarios si es posible.
- Informe regularmente al director de su institución acerca de los progresos y acciones.

11.2.3. Fuego

Definición

El fuego es una reacción química de combustibles, oxígeno y calor hasta el punto de (auto) inflamabilidad. El humo es un signo de un fuego activo.

Las amenazas

Estructura

- Los materiales de construcción.
- La falta de compartimentación contra incendios.
- La anchura inadecuada de las rutas de rescate
- La ausencia de métodos de extinción: BIE (Boca de Incendio Equipada), columna seca o hidrante.
- La falta de agua.
- La ausencia de sistemas de descubrir.
- Los sistemas antiguos o vetustos.
- La proximidad de actividades peligrosas.

- La ausencia de seguridad en el cierre de conductos de ventilación y aire.

Gestión.

- La ausencia de investigación en lo referente a la proximidad de actividades peligrosas.
- La falta de cumplimiento de las especificaciones de seguridad.
- La falta de compartimentación de actividades peligrosas.
- Falta de servicio de supervisión y/o mantenimiento de instalaciones.
- La ausencia de designación de un responsable en prevención de incendios.
- La falta de revisión del plan de prevención de incendios.
- La utilización de calentadores de resistencia.
- Los trabajos de forja y soldadura.
- El uso de *patch cord*.
- La autorización para fumar en el edificio.
- El apagado del sistema de seguridad para trabajos de mantenimiento.
- El almacenamiento de materiales inflamables y combustibles.
- Las rutas de rescate obstruidas.
- La falta de señalización precisa durante trabajos de mantenimiento.
- Los trabajos con fuego directo sin medidas de seguridad.

Salas de exposiciones.

- La falta de sistemas de detección de incendios.
- La ausencia de un sistema de transmisión de alarma.
- La utilización de materiales inflamables o combustibles.
- Las instalaciones eléctricas temporales para exposiciones.
- La excesiva acumulación de gente.
- El mal funcionamiento de los equipos audiovisuales.
- El mal funcionamiento de las instalaciones de iluminación.
- La ausencia de iluminación de emergencias.
- La señalización de emergencias difícil de comprender.
- La falta de formación del personal en materia de evacuación.
- La falta de formación del personal en materia de seguridad ante incendios.

- La ausencia de un sistema de cierre de conductos de aire y ventilación en la compartimentación.

Almacenes y laboratorios.

- La acumulación descontrolada del almacenamiento de materiales inflamables y combustibles en grandes cantidades.
- La acumulación descontrolada de materiales de desecho en espacios de uso poco frecuente.
- La acumulación de materiales combustibles o de residuo.
- La ausencia de un sistema de detectores de incendio.
- La ausencia de un sistema de transmisión de alarma.
- La realización de actividades y trabajos de riesgo.
- Los almacenes o reservas de colecciones peligrosas.
- La presencia de equipamiento e instalaciones peligrosas.

Lista de Control.

Habilidad en la toma de decisiones

- ¿Ha sido identificada una persona responsable con la autoridad necesaria para ordenar la evacuación del personal y de las colecciones?

Ubicación del museo.

- ¿Se realizan cerca del museo actividades susceptibles de provocar un incendio?
- ¿Hay vías de acceso fáciles para que los vehículos de asistencia puedan llegar hasta el museo?
- ¿Cuántas vías de acceso al edificio existen para los vehículos de asistencia?
- ¿En el caso de que las calles sean estrechas, qué vehículo puede usarse?
- ¿Hay alguna plaza o espacio cerca del museo donde poder depositar objetos en espera de ser evacuados en vehículos?
- ¿hay espacios adecuados para el almacenaje temporal de los objetos evacuados?
- ¿De no ser así, hay contratado algún tipo de servicio con organizaciones privadas que dispongan de un lugar adecuado para el almacenaje temporal de los objetos evacuados?

El edificio.

- ¿Hay planos de orientación y vistas en sección?
- ¿Aparecen indicados los espacios peligrosos en los planos de orientación?
- ¿Existe una zona para la intervención del camión de bomberos?
- ¿Existe algún método de extinción de incendio: BIE (Boca de Incendio Equipada), columna seca o hidrante?
- ¿Puede la brigada del cuerpo de bomberos acceder al edificio en cualquier momento sin la asistencia del personal del museo?
- ¿Cuenta con extintores de incendio?
- ¿Cuentan con algún sistema de extinción por rociadores?
- ¿Hay sistemas de protección contra incendios controlados por ley?
- ¿Está especificada sobre los planos de orientación la localización exacta de las hidrantes y de los extintores manuales?
- ¿Los planos de orientación muestran la ubicación de las salidas de emergencia?
- ¿Existe algún sistema de detección de incendios?
- ¿Se cuenta con un sistema de transmisión de alarma?
- ¿Existe un sistema de transmisión específico para el público?

Organización de la emergencia.

La protección de vidas humanas.

- ¿Hay un plan de evacuación para los visitantes y los trabajadores?
- ¿Hay un responsable de seguridad y gestión de emergencias?
- ¿Está siempre disponible el responsable de seguridad y gestión de emergencias?
- ¿Está adecuadamente formado el personal de emergencias?
- ¿Tiene el personal de emergencias procedimientos escritos?
- ¿Se realizan simulacros de extinción de incendios?
- ¿Cuándo se llevó a cabo el último simulacro?
- ¿Se cuenta con señalización para la evacuación?
- ¿Se están llevando a cabo trabajos que modifican las rutas de rescate?
- ¿Si ha habido cambios en las rutas de rescate, han sido adaptadas las señales de evacuación después de estas modificaciones?

- ¿Están las rutas de rescate libres de obstrucciones?
- ¿Están bien iluminadas las rutas de rescate?
- ¿Las salidas de emergencia respetan la ley vigente?
- ¿Hay salidas de emergencia en número suficiente para conducir a una multitud?
- ¿Está control las salidas de emergencia?
- ¿Están las salidas de emergencia normalmente bloqueadas y son automáticamente abiertas en caso de incendio?
- ¿Está la multitud bajo control?
- ¿El sistema de transmisión de la alarma es audible desde todos los puntos?
- ¿Hay trabajos en ejecución que puedan anular el sistema de transmisión de alarma?

La protección de las colecciones

- ¿Hay un inventario de la colección que detalle los problemas de seguridad, transporte y plan de emergencia para la evacuación de los objetos?
- ¿Hay un inventario del equipamiento para el transporte de colecciones a un lugar seguro?
- ¿Hay establecido un plan de emergencia para la evacuación de las colecciones?
- ¿Existe una lista o plan de jerarquización para la evacuación de los objetos?
- ¿Está la brigada implicada en la evacuación de la colección?
- ¿Está la brigada informada de la localización exacta de los objetos para la evacuación?
- ¿Hay algún servicio contratado con empresas privadas para el transporte de la colección?
- ¿Hay contratadas organizaciones públicas o privadas para custodiar los objetos almacenados en el exterior durante las labores de carga?
- ¿Se dispone del equipamiento adecuado para la evacuación de la colección?
- ¿Hay vehículos apropiados para el transporte hasta la zona de carga?
- ¿Se cuenta con material para el transporte de los objetos?
- ¿En caso negativo, hay contratada alguna empresa privada especializada en el transporte de colecciones?

11.2.4. Inundaciones

Definición:

Nivel de agua de un río o del mar más elevado de lo habitual y contra el cual el edificio ni su entorno están protegidos.

Proveniencia del agua y posibles medidas contra las inundaciones.

El agua que puede llegar a poner en riesgo al museo tiene diversas fuentes:

- Agua superficial como ríos, fuertes lluvias y deshielo de nieve.
- Aguas residuales del sistema de alcantarillado.
- Agua subterránea.

Medidas contra agua en superficie.

- Nuevo concepto de diques y sistemas de contención para los ríos de las montañas.
- Proyección de un sistema de muros móviles contra las aguas altas del río.
- Instalación de mamparos en los patios y en las puertas de las galerías.
- Buen sellado de todas las conexiones del edificio con conductos de agua tales como tuberías y cañerías.

Medidas contra aguas de desecho de los sistemas de alcantarillado

- Instalación de clapetas antirretorno en el sistema de desagües o alcantarillado.
- Instalación adicional de una válvula de cierre en el sistema principal.

Medidas contra aguas subterráneas

- Instalación de depósitos con bombas de agua en el sótano para reducir el nivel freático.
- Estos depósitos son determinantes para el empuje hidrostático.

Sistemas para la eliminación de agua

- Instalación de bombas en el sótano para recoger el agua de diversa procedencia (pequeñas fugas en los mamparos, roturas en la innatación de suministro de agua, rociadores, etc.)
- Ubicación de diverso equipamiento cerca de las distintas fuentes de agua: bombas portátiles, extensiones eléctricas, tubos/conductos y piezas para conexiones.
- Conductos pre-instalados para evitar la dificultad de movimiento en pasillos.

Las amenazas.

Internas:

- La ubicación.
- El mal estado del edificio.

- Elementos inapropiados en la construcción del edificio tales como ventanas en la planta baja.
- La inexistencia de una zona de almacenaje de emergencias.
- La ausencia de un plan de emergencias.
- Un plan de emergencias sin actualizar.
- La escasa comunicación con fuerzas de emergencias centrales/regionales/locales.
- El bajo nivel de comunicación externa con las fuerzas de intervención.
- El bajo nivel de comunicación interna.
- Deficiencias en los materiales de protección.
- Deficiencias en los medios de transporte.
- Deficiencias en los materiales defensivos (sacos, arena, barreras para el agua...)
- Deficiencia del espacio para congelado.
- Deficiencia en los secadores.
- Deficiencia en los medios de desinfección.
- Deficiencia en los medios de conservación.
- La ausencia de suministro de agua destilada.
- La poca efectividad del personal de vigilancia.
- La baja calidad de la documentación.
- La ausencia de un sistema de suministro de energía alternativo.

Externas (ciudad, región, país...)

- Cambio medioambiental/climático global.
- La baja calidad del desarrollo urbano.
- La falta de aceptación de tratados internacionales tanto en los países desarrollados como en vías de desarrollo.
- Cambios en los sistemas de desarrollo de suministro de agua y ríos.

Lista de control.

Tareas a largo plazo (prolongadas en el tiempo)

- Realice periódicamente análisis de riesgos.
- Establezca una cadena de mando para la orden de evacuación.
- Establezca y forme un equipo de emergencias.

- Inspeccione el estado del edificio.
- Mantenga el espacio de almacenaje de emergencias limpio.
- Mantenga el plan de emergencias actualizado.
- Disponga de dos planes de emergencia para dos situaciones tipo (una eventualidad con suficiente tiempo para reaccionar y otra más grave sin tiempo de reacción).
- Mantenga las vías de transporte operativas y limpias.
- Mantenga un acuerdo de cooperación con el destacamento de emergencias al nivel oportuno (local, municipal, país o estado)
- Tenga un representante de las instituciones culturales como miembro integrante en la organización local de gestión de emergencias y desastres.
- Consulte con responsables de los destacamentos (brigada de bomberos, policía) su plan de emergencias y sus cambios.
- Instale detectores de agua (sistema de control del nivel de agua) en los sótanos del edificio.
- No almacene objetos pesados de la colección (como pianos) en los sótanos o en la planta baja del edificio.
- Instale el suministro eléctrico para bombas y otro equipo técnico.
- Reúnase regularmente con los órganos responsables de emergencias.
- Tenga un contrato de seguro (si disponible- de acuerdo con la política de la institución)
- Elabore instrucciones específicas de emergencias para todo el personal y acorde con las funciones de cada empleado.
- Realice asiduamente un análisis de su institución con el método FODA para evaluar su nivel de preparación ante emergencias.
- Confeccione y mantenga actualizada una lista de conservadores-restauradores para intervenir en caso de emergencia y manténgalos informados.
- Proteja de acumulación de porquería y basura los lugares adecuados para un posible almacenaje temporal.
- Prepare el equipamiento para los voluntarios.

Tareas diarias o periódicas.

- Siga la predicción meteorológica.
- En caso de emergencia evacue el edificio sin demora.
- Tenga presente los cambios de cota de inundación.
- Revise diariamente los sistemas de información de emergencias y periódicamente de forma exhaustiva.
- Inspeccione la operatividad y disponibilidad de los medios de transporte.
- Controle a los vigilantes antes de prestar servicio y en servicio.
- Forme a todo el personal en materia de emergencias.
- Verifique los medios de desinfección de conservación (cantidad/ calidad/ durabilidad)
- Inspeccione las deficiencias en la construcción del edificio.

Después de la inundación.

- Cierre la zona afectada.
- Controle y registre cualquier movimiento de visitantes (y personal) en la zona afectada.
- Garantice la seguridad del espacio de almacenamiento temporal de emergencias.
- No bombee el agua de los sótanos de forma inmediata- consulte con un ingeniero o ingeniero de estructuras (posibles cambios en la estática del edificio).
- Comience a secar cuidadosamente las salas de exposición y otros espacios del edificio.
- Consulte con un conservador-restaurador los procedimientos de actuación para los objetos afectados.
- Si el agua causante de la emergencia estaba contaminada o sucia (agua proveniente de alcantarillado), antes de iniciar los procedimientos de conservación lavar con agua limpia.
- Congele inmediatamente los objetos de papel (libros, manuscritos, material de archivo...) y manténgalos así hasta el tratamiento de conservación.
- Informe (y actualice) al director y comité ejecutivo de la organización sobre el coste económico de los daños.
- Tan pronto como sea posible, organice una rueda de prensa con los medios e informe inmediatamente sobre los daños y las necesidades financieras.

11.2.5. Vertidos químicos

Definición.

Un vertido químico es una situación en la cual una sustancia química es derramada de forma accidental. En el caso de vertidos de productos no tóxicos su control es sencillo ya que solo precisa ser limpiado. Por el contrario, si el vertido es de una sustancia tóxica el problema es más complicado, especialmente en presencia de múltiples compuestos que pueden provocar reacciones químicas entre ellos.

Lista de control.

Las siguientes preguntas pueden ayudarle a evaluar el riesgo de vertido químico:

- ¿Hay sustancias químicas en su institución.
- ¿Existe un lugar ex profeso para el almacenaje de estos materiales?
- ¿Están registradas todos los productos químicos existentes en el museo?
- ¿Se emplean las fichas técnicas de seguridad de las sustancias?
- ¿Están todas las sustancias adecuadamente identificadas y/o etiquetadas?
- ¿Se encuentran los compuestos almacenados en recipientes adecuados?
- ¿Hay una correcta ventilación en los lugares de almacenaje o de trabajo?
- ¿Hay señalización de seguridad en los lugares donde se almacenan las sustancias peligrosas?
- ¿Está el uso de sustancias químicas restringido únicamente a los laboratorios?
- ¿Los trabajos con sustancias químicas, se llevan a cabo sólo por personal habilitado y bajo supervisión?
- ¿Se forma a todo el personal antes de trabajar con productos químicos?
- ¿Hay en el museo una normativa en relación a la exposición a sustancias químicas?
- ¿La cantidad de materiales químicos almacenada en espacios de trabajo y/o laboratorios está limitada a la mínima necesaria?
- ¿Hay en el museo un plan de emergencias en el caso de vertidos químicos?
- ¿Se dispone del material de recogida y limpieza necesario en el caso de un vertido químico en todos los lugares donde se almacenan o usan productos químicos?
- ¿Dispone de una lista de teléfonos de emergencia en el caso de vertidos mayores y/o altamente tóxicos?
- ¿Se han formado en el museo un equipo de intervención en el caso de vertido químico?

- ¿el equipo de intervención está adecuadamente equipado para una actuación segura?
- ¿Hay en el museo un equipo de primeros auxilios y personal capacitado para realizar primeros auxilios?
- ¿Tiene el museo un sistema de alarma y difusión de alarma (dirigido al público)?
- ¿Existe un sistema de suministro de energía en caso de emergencia?
- ¿Tiene el museo una política de desecho de materiales peligrosos en caso de incendio, inundaciones u otros desastres naturales?

Plan de emergencias.

Los laboratorios y otros lugares donde se usen materiales peligrosos deben tener a punto un plan de emergencias para vertidos químicos. Este plan debe incluir la normativa nacional, la normativa del museo así como los procedimientos para llevar a cabo una actuación adecuada y eficaz en caso de vertido. Asimismo debe contemplar la cantidad y la ubicación de todos los materiales peligrosos existentes en el museo.

El plan de emergencias proporciona recomendaciones y procedimientos específicos relativos a todos los lugares donde se almacenan materiales peligrosos. Sin embargo, cada lugar de trabajo o almacenaje tiene sus requerimientos específicos. El plan de emergencias para vertidos químicos se desarrollará en cada caso acorde con las necesidades.

El plan de emergencias debe incluir:

- Métodos de documentación.
- Estudio y análisis de toda la información.
- Identificación de peligros y evaluación, plan de respuesta incluyendo prácticas, procedimientos y materiales necesarios para recoger y limpiar adecuadamente un posible vertido químico.
- Responsabilidad y autoridad de cada miembro del personal.
- Lista de teléfonos de emergencia.
- Fichas de seguridad de los productos.
- Cantidad y ubicación de sustancias peligrosas en áreas de trabajo y de almacenaje.
- Un listado de los materiales adecuados necesarios para recoger y limpiar un vertido químico.
- Lista detallando los materiales necesarios para neutralizar compuestos químicos.

- Suministros de agua apropiados para limpiar y desaguar líquidos miscibles o sólidos solubles en agua.
- Campanas de extracción de vapores.
- Equipos de protección personal.
- Equipo de emergencias: botiquín de primeros auxilios, duchas, duchas oculares.
- Equipamiento para la extinción de incendios.
- Sistema de alarma de incendios.
- Sistema de comunicación.
- Panel principal de control eléctrico.
- Ventilación/aire acondicionado/sistemas de control de humos.
- Formación de empleados.
- Calendario de ejercicios.

Acciones inmediatas.

- Despeje el área
- Verifique si hay gente afectada involucrada
- Aísle el vertido (si es seguro hacerlo)
- Contacte con el supervisor de la zona o el responsable de seguridad

La prioridad ante todo es garantizar la salud y la seguridad de las personas. Durante la respuesta ante una emergencia no deberá llevarse a cabo ninguna acción que infrinja directa o indirectamente este principio.

Consideraciones para la evacuación.

- Fuego abierto incontrolado.
- Escape de gas a presión incontrolado.
- Cualquier situación que suponga riesgo inminente para la salud y/o la seguridad de las personas.

Cuando la alarma suena todas las personas deben abandonar inmediatamente el edificio y dirigirse al punto de encuentro asignado. Las posibles fuentes de ignición deben ser eliminadas únicamente si ello no supone un riesgo.

Vertidos de riesgo elevado.

- Contacte a los servicios de emergencia llamando a seguridad y explique la situación.

- Determine quién tomará la responsabilidad durante la emergencia: por ej. un contratista, la brigada e bomberos, otros servicios de seguridad.
- Asegúrese de que el las personas del personal del museo pertinentes están al corriente de la situación.
- Siga cualquier recomendación o información proporcionada por el Equipo de respuesta ante Emergencias.

Vertidos de bajo riesgo.

- Tenga al menos dos empleados formados para controlar el vertido.
- Utilice equipo de protección adecuado.
- Asegúrese de que dispone de protección contra fuego en el caso de vertidos inflamables.
- Controle la fuente.
- Controle los líquidos derramados bloqueándolos o absorbiéndolos, si es conveniente.
- Deseche los residuos de forma adecuada.
- Descontamine la zona afectada usando el material apropiado.
- Descontamine el equipo de intervención.
- Evalúe la zona para asegurarse de que la descontaminación ha sido llevada a cabo.
- Examine los pasillos, suelos, escaleras, el equipamiento, etc. en busca de otros peligros o daños.

Después de la emergencia

- Todo el personal de emergencias involucrado en la actuación ante el vertido debe ser informado una vez que la emergencia ha sido resuelta.
- Los suministros empleados en la gestión de vertidos químicos deben ser repuestos.
- El equipamiento dañado o utilizado debe ser reparado o repuesto.

11.2.6. Terremoto

Las amenazas.

Los terremotos causan distintos daños dependiendo de: la magnitud del seísmo, el alcance, el tipo de roca o sedimento de asentamiento, el tipo de construcción y la presencia de elementos no estructurales.

Las amenazas son las siguientes:

- Objetos autoportantes, armarios, vitrinas, aparatos de control termo-higrométrico, aire acondicionado, extintores de incendios así como otro mobiliario de almacenamiento, exposición y de oficina.
- Objetos colocados en bases no aseguradas.
- Objetos, señales o paneles informativos colgados en la pared de un sólo anclaje u objetos colgados de en peines de almacenaje únicamente de un punto.
- Objetos, elementos de iluminación colgados del techo con ganchos o con cables inapropiados.
- Objetos sin fijar, peanas, maniqués, bombillas o lámparas fluorescentes/tubos dentro de vitrinas.
- Estantes no anclados o incorrectamente fijados, mobiliario de almacenaje, exposición o de oficina.
- Vitrinas o armarios sobrecargados.
- Puertas de armarios sin cierres.
- Cristales no fijados como los de ventanas, puertas, claraboyas, vitrinas, armarios o estanterías de cristal.
- Rotura de relieves de escayola/yeso o techos falsos.
- Amenazas secundarias tales como incendios o explosiones de gas causadas por materiales inflamables, cableado eléctrico inadecuado o rotura de conductos de gas y daños por agua debidos a roturas de tuberías, conductos, rociadores, agua de lluvia, inundaciones o tsunamis.

Lista de control (antes de un terremoto).

Recuerde que los terremotos ocurren cuando menos se espera y cuando menos preparado se está para hacerles frente. Por lo tanto, esté siempre listo y recuerde lo siguiente:

- Defina el riesgo sísmico de la zona donde se encuentra ubicado su museo (proximidad de fallas, características del emplazamiento, respuesta de la construcción del edificio, datos históricos y estadísticos sobre otros terremotos).
- Evalúe la vulnerabilidad de la construcción y de la colección, tanto en las reservas como en las salas exposición, en los espacios de oficinas y en el mobiliario (integridad

estructural del edificio y de elementos tales como separadores de espacio entre galerías, elementos decorativos, mobiliario e instalaciones).

- Desarrolle y actualice regularmente un plan de respuesta ante terremotos centrándose en las tareas y responsabilidades del personal antes, durante y después del seísmo.
- Lleve a cabo un programa regular de formación y de simulacros de terremoto para el personal en materia de procedimientos de emergencia en caso de terremoto.
- Disponga de un lugar adecuado para el momento posterior al seísmo.
- Prepare un duplicado de ficheros y datos con fotografías de la colección y guárdelo en distintos lugares.
- Disponga de una unidad de montaje suplementaria, y tenga a disposición personal formado en la producción, instalación y desinstalación de soportes y otras medidas de preparación y mitigación ante terremotos.
- Inspeccione asiduamente el cableado eléctrico y las conexiones de gas ya que son riesgos susceptibles de provocar un incendio. Repárelas de inmediato si es necesario.
- Inspeccione regularmente para identificar cualquier material peligroso (venenos, material inflamable) y cerciórese de que están bajo control.
- Controle periódicamente los tejados, techos, fundaciones, cañerías, conductos y repárelos si es necesario.
- Mantenga las zonas de paso, tránsito y las salidas libres de objetos que puedan dificultar la evacuación.
- Instale puertas con apertura hacia el exterior, cree salidas amplias y asegúrese de que las puertas se abren fácilmente.
- Cubra las superficies de cristal con cinta adhesiva de seguridad.
- Utilice cristal no astillable (laminado o templado) o cubra las ventanas con persianas para prevenir roturas.
- Inmovilice las vitrinas, armarios, estantes y todo mobiliario de almacenaje, asegurándolos a los elementos estructurales con métodos y materiales adecuados.
- Asegure las vitrinas autoportantes bajando su punto de gravedad, bien colocando una caja con peso en el interior o añadiendo peso en la parte trasera de la vitrina.
- Reduzca el número de objetos tanto en zona de almacenaje como en exposición para prevenir amontonamientos.

- Asegure los objetos con soportes, filamentos (ver fotos) o una pequeña cantidad de cera microcristalina, dependiendo del tamaño, peso, material y estado de conservación del objeto.
- Amarre los objetos colgantes, señales o paneles informativos con enganches (alcayatas o hembrillas cerradas).
- Asegure los objetos con aislamiento o protección en las bases si es necesario.
- Coloque arena o saquitos de plomo dentro de los objetos a fin de bajar su centro de gravedad si es necesario.
- Ancle o asegure los armarios y estanterías.
- Verifique la capacidad de las estanterías y coloque los objetos grandes o pesados en los estantes inferiores.
- Utilice armarios en lugar de estanterías abiertas.
- En el caso de las estanterías abiertas use algún tope o red para reducir así el riesgo de caída de los objetos de los estantes.
- Utilice cerrojos sólidos en las puertas de los armarios para evitar su apertura.
- Introduzca los objetos en cajas o contenedores usando materiales adecuados.
- Utilice material de amortiguación apropiado entre los objetos para minimizar los daños por golpes y por abrasión.
- No utilice estanterías inclinadas a fin de evitar que las cajas resbalen y se caigan.
- Coloque tapetes rugosos (que no emitan gases ni vapores dañinos) bajo los objetos pequeños, almacenados en las reservas y en oficinas, a fin de evitar que resbalen. No obstante, los objetos deben de tener un soporte y/o estar también sujetos.
- Asegure las lámparas colgantes con cables de seguridad, sujete los tubos fluorescentes a la cubierta externa y ate las lámparas a los elementos estructurales.
- Amarre las cisternas o tanques con cadenas metálicas y los extintores con cintas en dos puntos, una en la parte superior y otra en la inferior.

Lista de control (después de un terremoto).

- No utilice los ascensores, sanitarios, cañerías ni gas hasta que los suministros hayan sido examinados.
- No use cerillas ni mecheros hasta que las instalaciones de electricidad y de gas hayan sido inspeccionadas.

- Esté preparado ante posibles réplicas sísmicas.
- Conceda siempre prioridad a los visitantes del museo y al personal.
- Informe al departamento de seguridad sobre la ubicación del problema (edificio, planta, galería, número, etc.), la severidad de la situación, heridos en peligro de muerte, amenazas secundarias tales como fuego, agua, daños en el edificio y en la colección.
- Evacue el lugar o el edificio siguiendo el plan de evacuación. Si identifica humo, fuego o cualquier otra amenaza que pueda poner en riesgo la vida, no desplace a las personas heridas de gravedad a no ser que estén en riesgo inminente.
- Una vez concluida la situación de emergencia, el personal a cargo de la toma de decisiones (los responsables de instalaciones-mantenimiento, los conservadores, los responsables de seguridad) debe reunirse para la realización de una rápida evaluación general de la situación aportando decisiones en cuanto las medidas a adoptar para los objetos y el mobiliario dañado.
- Tome fotografías y haga una descripción detallada de la situación, tanto de los objetos dañados como del mobiliario.
- Comunique al director y al comité ejecutivo el resumen de daños y el coste económico del mismo.
- Organice una rueda de prensa informando sobre el daño causado y las necesidades financieras.

11.2.7. Riesgos en las instalaciones del edificio

Las amenazas.

- El cableado eléctrico no acorde con los requerimientos estándar.
- La ausencia de un generador de emergencias o sistema de seguridad.
- Personal del cuerpo de bomberos no está familiarizado con el edificio.
- Detección de incendio, humo o de agua inadecuada.
- Disfunciones en los sistemas de climatización, enfriamiento, calefacción, etc.
- Ausencia de planos concretos del edificio y la construcción.
- Presupuesto técnico insuficiente.
- Una única fuente de suministro eléctrico y de agua.
- Aislamiento con asbestos.

- Mantenimiento insuficiente.
- Problemas con los cimientos del edificio.
- El personal técnico y servicios relacionados están externalizados.
- Sistemas IT y *software* desprotegidos
- Conductos de gas y tuberías en mal estado.

Lista de control (preventiva).

- ¿Están las escaleras y los pasamanos fijados?
- ¿Se dispone de iluminación alternativa en caso de emergencia en el edificio? ¿Se comprueba su funcionamiento regularmente?
- ¿Es el museo totalmente dependiente de una única fuente de alimentación de energía?
- ¿Tiene el museo líneas de energías duales o redundantes?
- ¿Están las instalaciones de fontanería y el cableado eléctrico bien mantenidos?, incluidos los contratos de servicios.
- ¿La presencia de asbestos es un problema en el museo?
- ¿Los circuitos eléctricos y paneles eléctricos respetan los estándares?
- ¿Hay personal técnico disponible?
- ¿Existe un contrato de servicio para los sistemas de climatización?
- ¿Están los sistemas IT bien protegidos?
- ¿Está el personal del departamento de incendios bien familiarizado con el edificio?
- ¿Existen planos específicos del edificio y la construcción?
- ¿Está el edificio considerado en el plan de emergencias?
- ¿Están disponibles los valores de capacidad de carga de los suelos?
- ¿La utilización de plataformas elevadoras en las galerías se realiza de acuerdo a los límites de capacidad de carga de cada suelo?
- ¿Las canalizaciones para el agua de lluvia y las cisternas son impermeables?, se limpian adecuadamente?, tienen suficiente capacidad de desagüe?
- ¿El tejado puede soportar el peso de la nieve?
- ¿Está el pararrayos en su lugar y en funcionamiento?

11.2.8. Glosario

Anticuario/a Especialista en el conocimiento y estudio de las cosas antiguas.

Clapetas antirretorno son elementos cuya función es la de impedir el paso del agua desde la cámara central a la de retención y permitirlo en sentido contrario, es decir, desde la cámara de retención hacia la cámara central.

Patch cord también llamado cable de red, se usa en redes de computadoras o sistemas informáticos o electrónicos para conectar un dispositivo electrónico con otro. Está compuesto por cobre y cubierto de plástico.

11.3. Anexos

11.3.1. Normograma

NORMOGRAMA								Código: ICC-SIG-	
								Versión: 1.0	
GESTIÓN JURIDICA								Página: N.A	
FECHA ACTUALIZACIÓN NORMOGRAMA								Fecha: 17/11/2024	
PROCESO(S)	DEPENDENCIA(S)	TIPO DE NORMA	No.	NOMBRE	ASUNTO	ESPECIFICACIÓN o USO	ENTIDAD EMISORA	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	ENLACE
Gestión de Museos	Dirección	Código	N/A	Código de deontológico del ICOM para los museos	El Código de Deontología del ICOM para los Museos es un texto fundamental de la Organización en el que se establecen las normas mínimas de conducta y práctica profesional para los museos y su personal. Al afiliarse a la organización, los miembros del ICOM se comprometen a cumplirlo.	Es el documento que delimita las acciones de los museos a nivel global.	Consejo Internacional de Museos (ICOM)	2006	https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/ICOM-codigo-Es-web-1.pdf
Gestión de Museos.	Dirección	Glosario	N/A	Conceptos Claves de Museología	El Diccionario de Museología es una obra monumental que es el desenlace de muchos años de investigación, de interrogaciones, de	El diccionario propone una deconstrucción y una destilación convincentes y estructuradas de la	Consejo Internacional de Museos (ICOM)		https://icom.museum/wp-content/uploads/2022/02/Conceptos_claves_ES.pdf

					análisis, de revisión y de debate en el Comité internacional del ICOM para la museología (ICOFOM).	esencia de los preceptos que sustentan nuestro trabajo hoy en día. A pesar de que el Diccionario presenta una visión predominantemente francesa de la Museología por razones de coherencia lingüística, la terminología sintetizada en este documento es inteligible y / o utilizada por los museólogos de varias culturas.		2009/2010	
Gestión de museos.	Dirección.	Manual	N/A	Como administrar un Museo. Manual Práctico.	Presentar los aspectos esenciales de la gestión de museos abiertos hacia el mundo contemporáneo y preocupados por responder a las necesidades y expectativas de los visitantes y de toda la comunidad	Comprender el papel y las potencialidades de la institución, gracias a la contribución real y virtual del mantenimiento y perfeccionamiento de sus servicios.	Consejo Internacional de Museos (ICOM)	29/06/1905	https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000147854_spa

Referencias

- Asamblea Legislativa de El Salvador (2023). *Ley De Compras Públicas*.
<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/26B90245-73DF-4D64-9C1C-79EC207F7839.pdf>
- Comité Europeo De Normalización (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*.
- Gómez, R. (2009). *Gestión integral en museos: Estrategias y herramientas para la optimización de recursos*. Editorial Cultural.
- Gundestrup-Larsen, M. (2011). *La memoria histórica en museos: Conservación, narrativas y reflexiones sociales*. Editorial Academia. <https://isotalde.com/wp-content/uploads/2016/03/ISO-9001-2015.pdf>
- Instituto Nacional de Antropología e Historia (2007). *Manual de procedimientos del museo nacional de historia “Castillo de Chapultepec”*. Secretaria de educación pública.
<https://normasapf.buengobierno.gob.mx/NORMASAPF/Descarga?id=28147>
- Martínez, J. (2019). *Manual específico de funciones y competencias laborales*. Editorial ABC.
- Ministerio de Cultura (2021). *Manual de Procesos y Procedimientos del Museo de Historia Natural de El Salvador MUHNES*.
https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/488/836/original/MAPRO_Museo_de_Historia_Natural_de_El_Salvador_OCR.pdf?1651851931
- Ministerio de Cultura (2021). *Plan Estratégico Institucional*.
<https://www.cultura.gob.sv/download/plan-estrategico-institucional/>
- Ministerio de Cultura (2024). *Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional*.
https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/591/942/original/En-e-Jun_2024_MUHNES.pdf?1721234898
- Mora, M. (2010). *El museo como espacio de memoria: Conservación, educación y narrativa*. Editorial Universitaria.

Museo Casa de la Memoria (2017). Manual del Sistema Integrado de Gestión.

<https://www.museocasadelamemoria.gov.co/wp-content/uploads/2018/06/MANUAL-DEL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTION-V02.pdf>

Portal de transparencia (s.f.) *MUHNES*.

<https://www.transparencia.gob.sv/search?ft=MUHNES&page=1&utf8=%E2%9C%93>

Rentscher, A. y Gilmore, J. (2002). *Calidad en la gestión cultural: Fundamentos y aplicaciones en museos*. Prensa de la Universidad de Oxford.

Richardson, J. (2006). *Museos y audiencias: Estrategias para conectar con el público*.
Rutledge

Téllez Cabrejos, S., & Vásquez Llanos, J. (2016). *Museos y memoria colectiva: Reflexiones sobre el patrimonio y la identidad*. Editorial Cultural.

Universidad de Sonora (s. f.). *IV. Pasos para crear la misión, la visión y los valores organizacionales*. <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19838/Capitulo4.pdf>

Anexo 3. Entrevista



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE LETRAS



**LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA
 INFORMACIÓN**

TEMA: Propuesta de Manual de Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad para el Museo Seleccionado en el Área Metropolitana de San Salvador, El Salvador.

OBJETIVO: Obtener información sobre la implementación de gestión de la calidad en los procesos del Museo Seleccionado en la Área Metropolitana de San Salvador, El Salvador.

Entrevistado N°: _____ Edad: _____ Sexo: _____ F _____ M

Nombre del entrevistador: _____

Lugar: _____ Fecha: _____

Hora: _____

1. Según a su criterio ¿Qué comprende usted por un manual de procedimiento?
2. ¿Qué criterios se toman en cuenta para la creación de los manuales de la institución?
3. ¿El museo cuenta con un manual de gestión de calidad, y si lo implementa? ¿Y cómo?
4. ¿Cada cuánto tiempo se actualizan los manuales de gestión de calidad?
5. ¿Todo el personal del museo, intervienen para el desarrollo o actualización de los manuales?
6. ¿Cuáles procedimientos se ejecutan en el museo?
7. ¿Qué normativas conoce que se basan en sistemas de gestión de calidad?
8. ¿Qué sistemas de gestión de calidad implementa la institución en sus procedimientos

- basados en normativas nacionales o internacionales? ¿Si se implementan, cuáles son estas normativas y en qué beneficia a la institución?
9. ¿Cómo delegan las responsabilidades en los procedimientos que se desarrollan en la institución?
 10. Según su criterio ¿Qué comprende usted por políticas de gestión de calidad?
 11. ¿La aplicación de políticas de calidad puede mejorar el posicionamiento de la institución a nivel nacional e internacional?
 12. ¿En qué medida una política de gestión de calidad pueda mejorar los servicios del museo?
 13. ¿Qué actividades desarrollan para la mejora continua de los servicios?
 14. ¿Bajo qué procedimientos o métodos determina la necesidad de mejorar un procedimiento o servicio?
 15. ¿Por qué es importante la evaluación de los procedimientos?
 16. ¿Qué indicadores utilizan para evaluar a la institución, bajo qué indicadores realizan la evaluación?
 17. ¿Con qué frecuencia el museo ejecuta evaluaciones? ¿Cuánto hacen estas evaluaciones?
 18. ¿Cómo ha fortalecido los indicadores en los procesos y los servicios del museo?
¿Cuáles son sus beneficios?
 19. ¿Qué instrumentos utilizan para la evaluación del museo? ¿Qué procesos les deja esto resultados?
 20. ¿De qué manera la evaluación les permite la toma de decisiones?
 21. ¿Los resultados de la evaluación los hacen de manera pública?
 22. ¿Considera que los recursos disponibles, personal, presupuesto, tecnología, son suficientes para implementar mejoras en los procedimientos internos?
 23. ¿Quién es el responsable de evaluar cada área de la institución?

24. ¿Podría mencionar cuáles son las fortalezas y debilidades del museo?
25. ¿cómo se pueden mejorar las condiciones del museo?