



HERITY

Organización Internacional
para la Gestión de Calidad
del Patrimonio Cultural
ONG

www.herity.org - herity@dri.it



¿Por qué?

El patrimonio cultural necesita ser cuidado. Los expertos necesitan apoyo para cuidarlo. Los ciudadanos y los turistas pueden convertirse en grandes aliados para su protección de modo que las generaciones actuales y futuras puedan seguir disfrutando de este recurso. El patrimonio cultural es, por tanto, una responsabilidad de todos.

¿Quién?

HERITY fue creada en 1994 gracias al esfuerzo de distintos expertos procedentes de 27 países, especializados en diversas materias (gestión del patrimonio cultural, gestión de la calidad total, arqueología, arquitectura, arte, museología, derecho, antropología, conservación y restauración, comunicación y turismo).



¿Qué?

El principal resultado de este esfuerzo es el Sistema Global de Evaluación HERITY (HGES), que se utiliza para certificar el nivel de calidad en la gestión de monumentos, lugares, museos, bibliotecas y archivos.

¿Cómo?

La sede de HERITY International está en Italia. Día a día se crean nuevas Comisiones Nacionales en distintas partes del mundo para localizar e incrementar los esfuerzos, gracias al aporte de los representantes locales. HERITY está desarrollando su política con la difusión del HGES y de programas específicos como "Universidades de HERITY", "Ciudades de HERITY", "Escuelas de HERITY", "Cruzar las fronteras" y el "Programa de Apoyo Intelectual". Este kit tiene como objetivo dar a conocer todos los detalles.



La Certificación HERITY

HERITY (del inglés **HERITAGE** + **QUALITY**, patrimonio + calidad) es la Organización Internacional para la certificación de la Gestión de Calidad del Patrimonio Cultural. Fundada en 1994, HERITY ha testado sus principios hasta 1998, cuando finalmente los ha adoptado. Sólo algunos años después, en 2002, decidió codificar dicho conocimiento a través de la creación de una serie de criterios, parámetros, prerequisites e indicadores. Durante esos años, HERITY también diseñó distintos instrumentos para poder llevar a cabo su misión de informar al público del estado de un lugar, museo, monumento, biblioteca o archivo en lo que se refiere a su valor cultural, su estado de conservación, su capacidad informativa y sus servicios y, al mismo tiempo, de incitar a los propietarios y responsables de dichos bienes a mejorar la gestión y el uso del patrimonio cultural que tienen a su cargo. Fue entonces cuando se analizaron los resultados del trabajo de campo y se codificó el proceso. Incluso, fue posible diseñar una estrategia de formación. Hoy, HERITY trabaja en varios países, especialmente en Italia que fue el primer país piloto que, en 2004, experimentó el Sistema Global de Evaluación HERITY (HGES). Es por ello que las principales cuestiones y problemas a resolver surgen tras observar el comportamiento de los turistas que visitan Roma, un buen ejemplo de ciudad artística tanto por los vestigios y actividades culturales como por la masiva ocupación turística. Hoy en día, el sistema HERITY permite certificar los bienes culturales de todo el mundo y ayuda a los especialistas a comprender mejor las variables que influyen en las tres cuestiones clave que tienen que afrontar:

Evitar el escaso flujo de visitantes a los lugares considerados patrimonio cultural;

2. Reducir el impacto;
3. Gestionar el equilibrio.

Para describir cuál es la situación de los bienes culturales, HERITY utiliza como criterio principal el punto de vista del público, independientemente de si se trata de residentes o de turistas: ¿Cuáles son los factores que harían que alguien aprecie, visite, vuelva y/o recomiende un sitio a otras personas?

Dichos factores se pueden resumir en:

“Es importante visitar este lugar”

“Está bien conservado”

“Entendí el mensaje que transmite”

“Tuve la oportunidad de apreciar mejor mi visita gracias a las facilidades que daba el sitio”



Para entender de forma inmediata cuál es la situación de un lugar, HERITY ha creado un símbolo llamado “diana” que describe en una escala del uno al cinco, el nivel de Relevancia, Conservación, Comunicación y Servicios. La diana de HERITY permite comparar distintas situaciones, dejando que sea el público el que elija cuál es el mejor lugar para visitar según sus necesidades/convicciones y según la importancia que le da a cada criterio. Es por ello que todos los sitios tienen una posibilidad, independientemente de cuál sea su reputación. Además, los resultados mostrados en la diana (que son los de la certificación) reflejan una gran cantidad de puntos de vista ya que son el resultado de la opinión de administradores, de especialistas de HERITY, del público y de otras partes interesadas que están directamente involucradas.



Cómo funciona

El HGES es el proceso necesario para obtener la certificación HERITY, la cual tiene una validez de tres años. Se basa en el estudio de diversas percepciones e informaciones a diferentes niveles.

Las principales fuentes son:

Dueños y administradores de los bienes culturales en cuestión.

Expertos de HERITY.

El público y otras partes interesadas (promotores, instituciones de control, especialistas).

El proceso empieza con la autoevaluación hecha por los dueños y los administradores ya que nadie puede conocer la situación mejor que ellos mismos y las continuas batallas que han tenido que librar. A esa información se añade la opinión de un equipo formado por tres personas de HERITY (dos en el momento de la renovación) que tiene competencias en conservación, calidad y en el campo específico del bien cultural que se va a examinar (por ejemplo: un arqueólogo). Sus opiniones se basan en la documentación y, sobre todo, en la inspección que se hace in situ con la ayuda de los administradores. Dicho momento es una buena ocasión para discutir sobre distintos temas de interés común.

A esas fuentes de información se añade la percepción del público y el punto de vista de otros organismos interesados. La visión global se enriquece, a su vez, gracias a las auditorías de HERITY, las cuales pueden llegar a incluir, si es necesario, la visita de *ghost consumers*. El proceso de certificación puede durar de tres meses a un año. HERITY es responsable de recoger toda la información y de restituirla a sus dueños una vez finalizado el proceso, a su vez también les suministra algunas herramientas y documentos elaborados para su uso. Al final del proceso se entrega un certificado, un informe y una placa con la diana conseguida.



Los productos y sus usos

La diana HERITY, cuyos resultados se corresponden con la certificación, tiene forma de placa y está siempre expuesta al público a la entrada del lugar. Por lo general, tanto el resumen como el informe completo se utilizan de forma interna aunque, en algunas ocasiones, también pueden publicarse en internet si quienes han solicitado la certificación lo consideran oportuno. La imagen digital de la diana se utiliza para la fabricación de billetes, carpetas, folletos, etc. HERITY se encarga de proporcionar todos los documentos necesarios.

La información que brindan tanto las agencias públicas como privadas a los operadores turísticos y visitantes puede incluir la diana en mapas, en muestras para catálogos o en forma de símbolos para guías y otras publicaciones.



Folleto realizado por el Ayuntamiento de Zaragoza (E)

PUERTO Port Port	TERMAS Thermes Baths	RUTA de CAESARAUGUSTA** Parcours de Caesaraugusta**
2,50	2,50	7
1,80	1,80	5
1	1	2

** Ruta incluye los cuatro museos
 ** Parcours comprend les quatre musées

Opening hours
 Tuesday to Saturday: 10:30 - 14h and 17:30 - 21h
 Sunday and bank holidays: 10:30 - 14h

La entrada se interrumpirá 30 minutos antes del cierre





Resultados

El HGES empezó a aplicarse en Italia en 2004. Desde entonces, Italia ha certificado en los últimos tres años 30 ecomuseos y 3 monumentos nacionales en Piamonte, 5 museos (incluidos los Museos Capitolinos) y 12 monumentos en el casco antiguo de Roma (incluyendo el Panteón, el Palazzo del Quirinale, el Castel Sant'Angelo y la Iglesia de San Luigi dei Francesi) y 43 museos en Lacio, una cifra a la que hay que sumarle los diversos procesos de certificación puestos en marcha en Cerdeña, Toscana, Campania y en otras regiones, que dan como resultado unos 200 sitios durante los primeros cinco años.

Poco tiempo después, el sistema se implementó en España, Portugal y Brasil y el Comité Internacional abrió el diálogo con otros países (en particular Bahrein, Canadá, Chile, Croacia, Cuba, República Checa, República Dominicana, Francia, Grecia, Hungría, Irán, Corea, Letonia, Libia, Lituania, Malta, Omán, Perú, Rumania, Arabia Saudita, Senegal, Sudáfrica, Sri Lanka, Suecia, Turquía, Emiratos Árabes, Reino Unido, Estados Unidos, Taiwán, Países Bajos, El Vaticano, Yemen, Uzbekistán) tanto para la aplicación del sistema como para la puesta en marcha de las Comisiones Nacionales. El HGES hace posible combinar las ventajas de los modelos existentes, dado que la calificación/certificación de los sitios del Patrimonio Cultural es un problema de gran importancia. El 24 de Agosto de 2004 tuvieron lugar los primeros contactos oficiales con el Centro de Patrimonio Mundial de la UNESCO (UNESCO-WHC), seguidos de reuniones técnicas en 2004 y 2005 para extender el sistema a los sitios que forman parte del Patrimonio Mundial.



Después de esto, el Director del Centro del Patrimonio Mundial, declaró que “los análisis de HERITY sobre la calidad de la gestión de los sitios del Patrimonio Mundial constituyen una importante contribución para la creación y evaluación de las políticas de conservación nacional y local y para la mejora de los servicios ofrecidos al público”. En 2006 se presentaron los primeros resultados de los HGES a 160 delegados de diferentes países en la 30ª reunión del Comité del Patrimonio Mundial.

La primera Conferencia Internacional HERITY en 2006 marcó un nuevo hito en la cooperación entre HERITY y las organizaciones intergubernamentales. Como resultado, además de la colaboración con el Centro de Patrimonio Mundial de la UNESCO se definieron las colaboraciones con la Organización Mundial del Turismo y con el ICCROM.

Con ocasión de la primera renovación, se llevó a cabo un sondeo en los 30 ecomuseos que por primeros se afiliaron al HGES en 2004, obteniendo los siguientes resultados:

- El 72% de los administradores cree que HERITY ayuda a ofrecer mejores servicios.
- El 61% del público ha apreciado más las visitas gracias a la información aportada por HERITY.
- El 42% de los interesados se basaron en los resultados de HERITY para la toma de decisiones.



Proyectos relacionados

Además de la aplicación del HGES, HERITY lleva a cabo otras actividades para sensibilizar a la población sobre la importancia de la gestión de calidad del Patrimonio Cultural.

En la actualidad los proyectos que están en marcha son:

El Programa de Universidades de HERITY que tiene como objetivo hacer frente a los requisitos y a las necesidades futuras de los expertos y mejorar la calidad de la gestión del patrimonio cultural a través de las directrices de una marca definida y reconocida.

El Programa de Escuelas de HERITY, cuyo objetivo es lograr que los estudiantes de primaria y secundaria comprendan que el patrimonio cultural es responsabilidad de todos y aumenten su capacidad de crítica.

El Programa de Ciudades de HERITY, reservado a aquellas ciudades donde el principio HGES se ha aplicado a gran escala y donde pretenden sacar partido de esta situación a través de campañas específicas .

El Programa de Apoyo Intelectual, dirigido a individuos pertenecientes a diferentes campos y que tiene como objetivo apoyar la labor de HERITY a través de su contribución intelectual.

El Programa de Patrocinio de HERITY, que permite cumplir y ampliar las actividades de HERITY a través de acuerdos técnicos, financieros y de comunicación con empresas y entes privados, quienes a cambio reciben beneficios prácticos y de imagen gracias a una política transparente.

El Programa de Defensa Pública de HERITY que pretende lanzar eventos especiales para atraer el interés del público y dirigir su atención al problema del patrimonio cultural.



Aplicaciones

La experiencia colectiva del HGES, que se actualiza constantemente para hacer frente a las nuevas necesidades, permite tanto identificar nuevos campos donde su aplicación podría ser útil para los interesados como estudiar nuevas tendencias en lo que se refiere a la gestión del patrimonio cultural. Estos programas, llamados Cruzar las Fronteras, se desarrollan en colaboración con órganos internacionales como la UNESCO-WHC y la Organización Mundial del Turismo así como con instituciones y centros de investigación públicos y privados. Como ejemplo se han ido trazado las siguientes líneas de investigación:

Aplicación del HGES en los cascos antiguos como un todo;

Aplicación del HGES en paisajes culturales;

Utilización del HGES en las fases de planificación y de proyecto de una actividad cultural;

Desarrollo de escenarios para el turismo en las Ciudades de Arte durante los próximos 50 años;

Certificación HGES para sitios virtuales;

Aplicación del HGES al patrimonio inmaterial;

Implicaciones sociales del HGES en zonas de riesgo y en situaciones extremas;



Porqué un nuevo modelo de certificación

¿Por qué necesitamos un nuevo modelo y nuevos tipos de evaluación? Tenemos el parámetro y la certificación ISO 9000. Tenemos los modelos y las evaluaciones TQM (por ejemplo: EFQM, Malcolm Baldrige, Deming). Tenemos modelos y evaluaciones orientados a los clientes ("Michelin like"). El problema es que cada uno de estos modelos está diseñado para seguir su propio objetivo, por lo que no son adecuados para la evaluación del patrimonio cultural.

De hecho, el HGES se basa en la convicción de que en el ámbito del patrimonio cultural lo mejor es utilizar un modelo polivalente que pueda hacer frente a las necesidades de las distintas partes involucradas. Por este motivo, el HGES combina las ventajas de los modelos ya existentes, dado que la calificación/certificación de los lugares de patrimonio cultural es una cuestión de gran importancia.

Extrapolar los modelos de evaluación existentes al análisis del patrimonio cultural sería un enfoque hecho "por defecto" que no optimizaría, en ningún caso, los resultados. Es por ello que el modelo HGES se construyó gracias a la experiencia adquirida de los modelos existentes, dando origen a un sistema con múltiples objetivos y perspectivas basado en:

Una pluralidad de perspectivas (auto-evaluación por parte de los gestores de un sitio, evaluación por parte de los visitantes, evaluación por parte de un equipo de expertos externos);

Una pluralidad de objetivos (información para los potenciales visitantes, información para los gestores, información para las partes interesadas).



Ventajas

- 1) La diana HERITY es un perfeccionamiento de las clasificaciones anteriores que se basan en un solo criterio. Y dado que es visual, es fácilmente reconocible a nivel internacional.
- 2) La clasificación HERITY es periódicamente revisitada y es modificable porque no es "fija" como en otros sistemas antecedentes.
- 3) El reconocimiento HERITY incentiva mejoras continuas en la conservación, la comunicación y los servicios.
- 4) La concesión del certificado HERITY estimula la competitividad de un sector del que siempre se ha tenido una visión algo "borrosa".
- 5) El sistema de evaluación permite recopilar información independiente, como ocurre con otros estándares internacionales.

Son muchas las partes interesadas que se benefician del Sistema Global de Evaluación HERITY:

- Los administradores que pueden evidenciar sus esfuerzos y conocer cómo perciben su actividad las otras partes involucradas;
- Los políticos que entienden con un simple vistazo cuál es la situación, pudiendo tomar así las decisiones oportunas;
- Los operadores turísticos que pueden saber cuál es la situación de los distintos lugares culturales para poder trazar mejor sus itinerarios;
- Las agencias públicas que informan mejor a los viajeros;
- Los propietarios que pueden optimizar el presupuesto y promover mejor los lugares de interés;
- Los bancos y otras partes interesadas que pueden comprobar cuáles han sido las mejoras que se han conseguido gracias a su apoyo financiero;
- Los editores de guías que pueden enriquecer su oferta.



Solicitud

Los pasos a seguir para poner en marcha el proceso estándar necesario para la implementación de HERITY y del HGES en un nuevo país son:

1. Creación de contactos institucionales entre HERITY Internacional y las autoridades del país interesado.
2. Manifestación oficial del interés de las autoridades del país.
3. Organización de una reunión local por parte de las autoridades del país para poder ilustrar y discutir con las partes interesadas todo lo relativo al sistema HERITY y a sus resultados, así como los términos de su aplicación;
4. Propuesta de sitios piloto por parte de las autoridades del país;
5. Preparación de una propuesta técnica por parte de HERITY Internacional;
6. Financiación;
7. Evaluación de los sitios piloto e introducción de observadores locales por parte de HERITY Internacional;
8. Identificación de un socio (por ejemplo, una ONG o fundación) donde pueda establecerse la Comisión Nacional de HERITY;
9. Creación de una Comisión Nacional HERITY;
10. Seguimiento (incluida la capacitación).

Por favor, tengan en cuenta que después de los pasos 3, 5 y 8 es posible interrumpir el proceso si las autoridades consideran que la situación no es favorable para poder continuar. Si el HGES ya se utiliza en su país y está interesado en pedir la evaluación HGES para un lugar determinado, por favor solicite directamente la certificación poniéndose en contacto con HERITY Internacional (o con la Comisión Nacional, en caso de que exista) solicitando de manera oficial una propuesta técnica indicando nombre, extensión, ubicación y el tipo de bienes que desea certificar (por favor, verifique con antelación que al menos el 20% del proyecto ya haya sido realizado y que los bienes estén abiertos al público).



**El Patrimonio Cultural
es la memoria colectiva del género humano**

El Patrimonio Cultural no es un recurso renovable

**La Gestión de Calidad del Patrimonio Cultural
tendría que estar orientada hacia su conservación
dentro de un desarrollo sostenible.**

