



**XV Seminario de la Federación internacional de
antiguos alumnos iberoamericanos del INAP de España
FIAAIINAPE**

“Políticas culturales en América Latina y España”

**Gestión de museos en España y en Argentina
Primeros pasos para un estudio comparado**

Clelia María López

**AAEINAPE
Asociación Argentina de Egresados del
Instituto Nacional de Administración Pública de España**

Cuerpo de Administradores Gubernamentales - Argentina

Viviendo un tiempo en que los museos pasaron «de ser museos sobre cosas a ser museos para personas»

Por haberme desempeñado en las últimas dos décadas en temas relacionados a cultura, patrimonio y turismo, desde el enfoque de calidad y mejora de servicios elaboro esta presentación referida a la gestión de museos no desde los aspectos museísticos, sino a los servicios que permiten el acceso al patrimonio. Esta primera aproximación a un estudio comparado de la gestión en las realidades de España y Argentina se centra en los enfoques de normativa, contexto institucional, condiciones de servicio, preocupación por el usuario, iniciativas de calidad, entre otros. Es una línea de investigación interesante que podría alcanzar a los demás países de Iberoamérica. En el I Encuentro Iberoamericano de Museos, celebrado en 2007 en Brasil representantes de 22 países firmaron la Declaración de Salvador de Bahía. España ha creado el Programa Ibermuseos integrado hoy por 12 países: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, México, Paraguay, Perú, Portugal y Uruguay.

Introducción – información del contexto institucional

Museos nacionales en Argentina

Si bien el área de Cultura en Argentina obtuvo jerarquía ministerial por el Decreto 641/14, el reciente Decreto 801/2018 establece que el área de Patrimonio Cultural y la Dirección Nacional de Museos dependen del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología. La Resolución ministerial 268/2016 fija las acciones para los 26 Museos Nacionales. Además de la realidad de estos museos nacionales, existen museos de los gobiernos de provincias, ciudades y museos privados.

Por Ley 21.836/78, se ratificó la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural (UNESCO) y con la Ley 23.578/88 el país adhiere al Centro Internacional de Estudios para la Conservación y Restauración de los Bienes Culturales (ICCROM), que se rige por el código deontológico del ICOM para los museos. Por último, a nivel nacional, la Ley 25.197/99 centralizó el ordenamiento de datos de los bienes culturales de la Nación, en el marco de un sistema de protección colectiva de su patrimonio con identificación y registro en el Registro Nacional de Bienes Culturales.

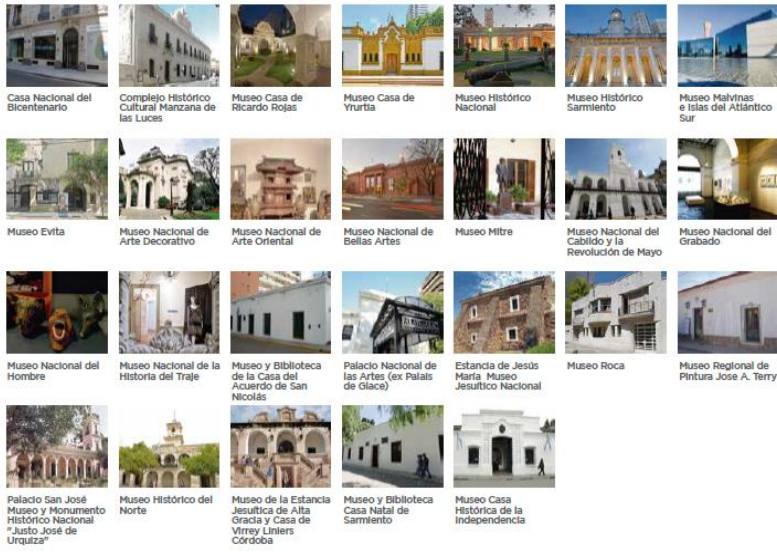
Argentina no cuenta con una legislación específica a nivel nacional, ni tiene definición legal de museo. La entonces Secretaria de Cultura por Resolución 1011 de 2005 adopta el Código de Deontología del ICOM para los Museos, aprobado por la 21° Asamblea General en Seúl, Corea, en 2004 e incluye una definición de museos.

Se han censado más de 1000 museos en todo el país y sigue creciendo este número, por ejemplo con el Museo dedicado a Martín de Güemes en Salta.

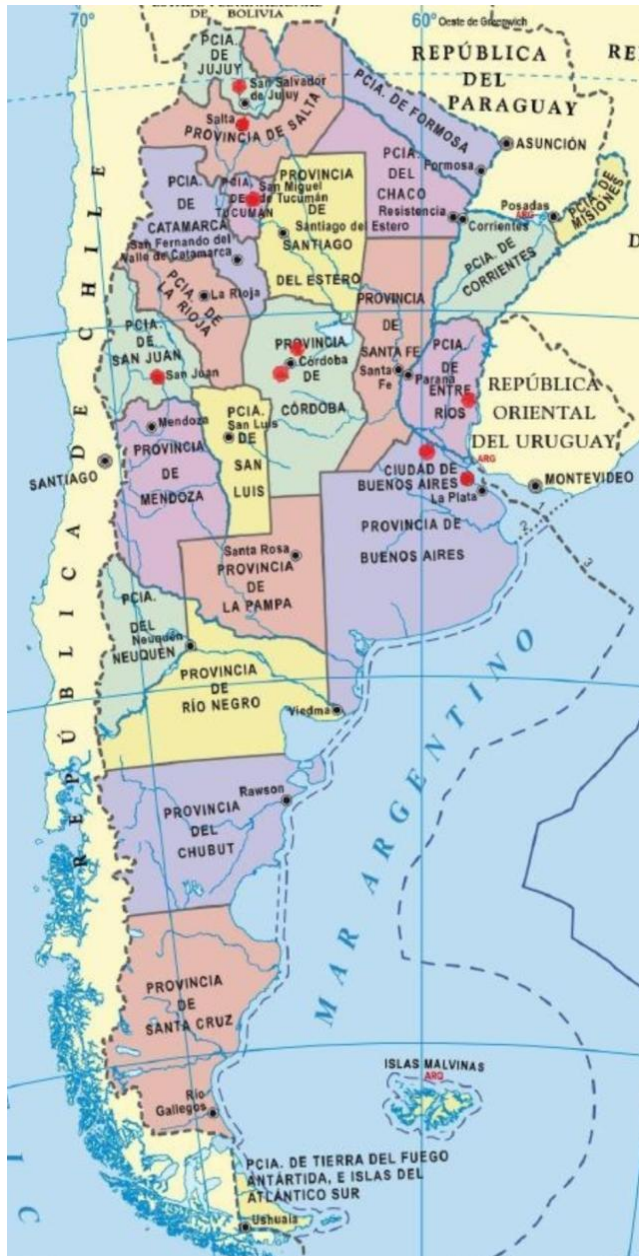
Asimismo la realidad es diversa dado que incluye museos que integran la lista de UNESCO de patrimonio de la Humanidad, como en el caso de dos de los Museos que integran el camino de las Estancias Jesuíticas de Córdoba: Jesús María y Alta Gracia.

Museos nacionales en Argentina

- MUSEO HISTÓRICO NACIONAL
- COMPLEJO HISTÓRICO CULTURAL MANZANA DE LAS LUCES
- MUSEO "CASA RICARDO ROJAS"
- CASA HISTÓRICA DE LA INDEPENDENCIA
- MUSEO DE LA HISTORIA DEL TRAJE
- MUSEO NACIONAL ESTANCIA JESUÍTICA DE ALTA GRACIA Y CASA DEL VIRREY LINIERS
- MUSEO HISTÓRICO DEL NORTE
- MUSEO NACIONAL DE BELLAS ARTES
- MUSEO HISTÓRICO SARMIENTO
- CASA NATAL DE SARMIENTO - MUSEO Y BIBLIOTECA
- ESTANCIA DE JESÚS MARÍA - MUSEO JESUÍTICO NACIONAL
- MUSEO MITRE
- MUSEO HISTÓRICO NACIONAL DEL CABILDO DE BUENOS AIRES Y DE LA REVOLUCIÓN DE MAYO
- MUSEO Y BIBLIOTECA DE LA CASA DEL ACUERDO DE SAN NICOLÁS
- PALACIO SAN JOSÉ - MUSEO "JUSTO JOSÉ DE URQUIZA"
- MUSEO ROCA - INSTITUTO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS
- MUSEO NACIONAL DE ARTE DECORATIVO
- MUSEO NACIONAL DE ARTE ORIENTAL
- MUSEO "CASA DE YRURTIA"
- MUSEO NACIONAL DEL GRABADO
- MUSEO REGIONAL DE PINTURA "JOSÉ A. TERRY"
- MUSEO MALVINAS E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR
- CASA NACIONAL DEL BICENTENARIO
- PALACIO NACIONAL DE LAS ARTES
- MUSEO DEL INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS EVA PERÓN
- MUSEO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA Y PENSAMIENTO LATINOAMERICANO



Museos Nacionales



Museos estatales en España

El Real Decreto 355/2018 reestructura los departamentos ministeriales y el Real Decreto 359/2018 crea Subsecretarías en los departamentos ministeriales.

Corresponde actualmente al Ministerio de Cultura y Deporte la promoción, protección y difusión del patrimonio histórico español y de los museos estatales y de las artes, entre otras responsabilidades.

Del Ministerio de Cultura y Deporte depende la “nueva” Dirección General de Bellas Artes, y a su vez las subdirecciones Generales de Museos Estatales, del Instituto del Patrimonio Cultural de España, de Promoción de las Bellas Artes y de los Archivos Estatales.

Entre la legislación más relevante: La Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español define museo como “(...) instituciones de carácter permanente que adquieren, conservan, investigan, comunican y exhiben, para fines de estudio, educación y contemplación conjuntos y colecciones de valor histórico artístico, científico y técnico de cualquier otra naturaleza”. El Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, aprueba el Reglamento de Museos de titularidad estatal y del Sistema Español de Museos.

España cuenta con 1.640 según el Directorio de Museos y Colecciones de España.

Según la Constitución Española de 1978, los museos son una de las competencias que Estado y Comunidades Autónomas comparten en cada ámbito de actuación (artículos 148.1 y 149.1). Los posteriores Estatutos de Autonomía de las 17 Comunidades asumen las competencias no exclusivas del Estado, y los Reales Decretos que las transfieren, establecen que las Comunidades Autónomas tienen competencia exclusiva en materia de museos de interés para la región, si no son de titularidad estatal. Ello les faculta para legislar en su ámbito territorial en esta materia. Actualmente en España están vigentes y conviven 10 Leyes de Patrimonio (una de ámbito estatal y nueve de ámbito autonómico), 11 Leyes de Museos, y otras normas de menor rango.

- MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL
- MUSEO NACIONAL Y CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE ALTAMIRA
- MUSEO NACIONAL DE ARQUEOLOGÍA SUBACUÁTICA. ARQUA
- MUSEO DEL TRAJE. CIPE.
- MUSEO NACIONAL DE ARTES DECORATIVAS
- MUSEO NACIONAL DE CERÁMICA Y ARTES Suntuarias "GONZÁLEZ MARTÍ"
- MUSEO NACIONAL DE ESCULTURA
- MUSEO DEL GRECO

- MUSEO CASA DE CERVANTES
- MUSEO NACIONAL DE ARTE ROMANO
- MUSEO SEFARDÍ
- MUSEO SOROLLA
- MUSEO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA
- MUSEO CERRALBO
- MUSEO NACIONAL DEL ROMANTICISMO
- MUSEO DE AMÉRICA
- MUSEO DEL TEATRO
- MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFÍA
- MUSEO NACIONAL DEL PRADO
- MUSEO LÁZARO GALDIANO

En España la Subdirección General de Museos Estatales gestiona directamente 16 museos: Otros seis están adscritos al Ministerio de Cultura y Deporte, pero se gestionan de distintas formas: M de la Biblioteca Nacional, Lázaro Galdiano, Centro de Arte Reina Sofía, El Prado, del Teatro y Thyssen-Bornemisza y por último, 60 museos están adscritos al Ministerio pero tienen su gestión transferida en las Comunidades Autónomas sede.



Desarrollo: Exigencias para la gestión

En Argentina, los gobiernos y la ciudadanía tienen exigencias y requisitos con respecto al patrimonio que los museos nacionales conservan, acrecientan y exhiben, si bien no se trata de servicios de primera necesidad. También hay requisitos legales para edificios declarados patrimonio histórico y otros requisitos provienen de la comunidad internacional a través del ICOM (Consejo Internacional de Museos que tiene

estándares éticos y profesionales, y buenas prácticas internacionales) y UNESCO (para aquellos museos protegidos como patrimonio de la humanidad, como en Argentina, para el caso de las estancias jesuíticas o camino del esclavo en Córdoba). De la misma manera, los visitantes reales y potenciales tienen crecientes necesidades referidas a las experiencias y vínculos a establecer o establecidos con los museos (de manera presencial y virtual).

Para dar cumplimiento a su objetivo de preservar y difundir el patrimonio cultural, los museos custodian, conservan y difunden el patrimonio. Sin embargo, no existe históricamente antecedente de elaboración de planes estratégicos en museos de Argentina. Asimismo han sido erráticas y discontinuas las iniciativas de calidad. Cuando los museos pasan periódicamente por las etapas de presupuestación, lo hacen sin planificación estratégica, solamente con una planificación operativa y limitado análisis de resultados de lo actuado en el período anual previo.

Por otra parte, los servicios o productos que recibe la ciudadanía, aun podrían ser comunicados de manera más explícita y todavía resta implementar una metodología estandarizada para conocer niveles de satisfacción de quienes los visitan.

España tiene un recorrido de planificación estratégica para el área de Cultura, con horizontes y estrategias desde inicios de este milenio y los Museos tienen una trayectoria de apertura y rendición de cuentas de su gestión.

La propia filosofía de la planificación estratégica incorpora, como elemento esencial de la misma, una fase de seguimiento y evaluación periódicos sobre los resultados de la gestión que se van alcanzando. Existen hábitos de medir y un sistema de seguimiento y evaluación de cada Plan Operativo Anual, fijando para cada proyecto sus indicadores de resultados y la descripción de actividades que lo integran. Así, se pueden analizar las desviaciones, si las hubiere.

Los responsables últimos de cada proyecto elaboran un informe anual y al final del ejercicio se dispone de un informe de seguimiento de cada Plan Operativo en el que se integra toda la información suministrada. De acuerdo con el principio de transparencia, estos informes son de conocimiento público.

Accesibilidad

Los museos nacionales reciben visitas locales e internacionales de manera espontánea o planificada. A la fecha, solamente se han realizado iniciativas aisladas tendientes a incorporar entre sus visitantes, a la población con discapacidad, adaptando sus edificios y contenidos a estas necesidades.

En materia edilicia, los museos en Argentina no han nacido diseñados arquitectónicamente a tal fin, sino que adaptan viviendas, cascos de estancia o edificios disponibles que el Estado destina ulteriormente como museos.

El art. 27 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que *toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a*

gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten. http://www.ichrp.org/es/articulo_27_dudh

En el caso de las colecciones nacionales, es importante que los ciudadanos con discapacidad perciban el patrimonio como propio, como parte de su identidad para repensar la historia e imaginar el futuro de una comunidad.

Los museos deben dar respuestas a las necesidades de visitantes reales y potenciales, y parte de la población objetivo que podría acercarse a los museos, hoy no lo hace porque no se adaptan a sus necesidades ni brindan una atención adicional por estar impedidos física o mentalmente.

En los museos en la actualidad muchos visitantes quedan excluidos frente ingresos con escaleras, adultos mayores no pueden disfrutarlos por la inexistencia de adecuadas zonas de descanso, baños adaptados y personas con discapacidad no encuentran instalaciones accesibles, no se adecua la altura en la que se realizan las exhibiciones, no hay demasiadas actividades especiales y es casi nula la presencia de plantillas de información en Braille o videos con audio descripción (subtítulos).

Ante el problema de dificultad y hasta exclusión de ejercicio del derecho de disfrutar del patrimonio de los museos, es importante que el ideario de inclusión y accesibilidad sea compartido por autoridades, empleados, curadores, guardias de sala, etc. que trabajan en los museos nacionales.

Si bien la visita a museos es una actividad no mandatoria para la población, es importante que el acceso al edificio y los diseños de exhibición y curaduría incluyan aspectos de accesibilidad a visitantes con discapacidad (incluyendo temporaria o por edad). A la fecha no hay estadísticas de personas con discapacidad que los visitan o cuántos no han podido apreciar el patrimonio por estas causas.

Hay casos testigo como la oferta generada por las muestras realizadas en la provincia de Tucumán para los festejos del Bicentenario de la Independencia en 2016. Para hacer accesibles las muestras al público con discapacidad visual se fabricaron varias piezas en impresión digital láser y 3D con transcripciones en Braille: una réplica de la Casa Histórica del período 1815-1838; infografías de la fachada y de la diligencia de los congresales a Tucumán; réplicas de objetos patrimoniales y un plano actual que incorpora en su diseño símbolos gráficos bidimensionales en relieve y color. Los objetos fueron testeados por la Editora Nacional Braille y Libro Parlante de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) y con integrantes del Programa de Discapacidad e Inclusión Social (ProDIS) de la Universidad Nacional de Tucumán (UNT). Asimismo se realizó una audioguía y un plano háptico.

Por su parte en España, el **Plan Museos +Sociales**, impulsado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte busca hacer los museos más fáciles de entender y recorrer a las personas con discapacidad intelectual. Con su puesta en marcha se pretende garantizar la accesibilidad cognitiva a los contenidos de cada uno de los museos y hacer de ellos espacios amigables para más personas.

El proyecto ha supuesto un largo proceso de trabajo, que ha implicado una continua

colaboración entre el personal técnico de los museos con otros técnicos y evaluadores con discapacidad intelectual para llegar a acuerdos que aunaran la difusión de los contenidos que se querían comunicar y la comprensión de los mismos.

El trabajo ha consistido en la revisión de los planos que ya existían en los museos, que se han testado y rediseñado en sucesivas visitas, y en la creación de guías específicas en lectura fácil que ampliaran las referencias a salas o piezas más relevantes de cada museo. Estos textos se han adaptado y validado en un trabajo que ha sido un ejemplo de conciliación de un contenido complejo y una forma sencilla, siempre rigurosa.

La discapacidad intelectual es uno de los ámbitos en los que Subdirección General de Museos Estatales quiere incidir con nuevas actuaciones, ya que hasta el momento han realizado algunas intervenciones y es un segmento de público desatendido hasta ahora, numeroso, y que requiere una atención específica y especial.

Hasta el momento se han incorporado cinco museos al proyecto, tres de Madrid: Museo de América, Museo Arqueológico Nacional y Museo del Traje (CIPE), y dos de Valladolid: Museo Nacional de Escultura y Museo Casa de Cervantes. La intención del Ministerio es implantar en los once museos restantes planos y folletos con textos accesibles para todos.

Esta línea de acción se inscribe en el marco del Plan Museos +Sociales que abarca los principios de museo abierto, accesible, intercultural, inclusivo y sostenible.

Cartas Compromiso con el Ciudadano - Cartas de servicio

Con el mismo origen en los Citizens Charter de Reino Unido comenzaron a desarrollarse iniciativas semejantes en los dos países.

Conozco este programa desde su implementación piloto en la provincia de Mendoza. Luego fue plasmada a nivel nacional por el Decreto 299/2000 que permitió que pudiéramos utilizarla en los Museos nacionales, que adhirieron voluntariamente. Se elaboraron cartas que explicitan misión y objetivos, los derechos y obligaciones de los visitantes de museos, la forma de acceder a ellos y la calidad esperable fijada en estándares de servicio.

El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (PCCC), dependiente del Ministerio de Modernización, tiene como objetivo transformar la cultura de las organizaciones públicas, mejorando la relación de la Administración y los ciudadanos, potenciando su derecho a ser escuchados, informados, respetados y a recibir una respuesta o solución a sus problemas.

El PCCC busca atender las necesidades del ciudadano ofreciendo servicios públicos de calidad, lo que implica un giro hacia una nueva cultura organizacional centrada en la revalorización del empleo público cuyo esfuerzo se centra en la prestación de servicios que tienen en cuenta las expectativas de la ciudadanía, la medición de la gestión, la transparencia y la rendición de cuentas.

A través de la Carta se les explica a los ciudadanos sus derechos y obligaciones, se les informa sobre los servicios que presta la organización y la forma de acceder a ellos. De este modo se genera un compromiso a prestar servicios con determinados niveles de

calidad. Tras la firma de dichas cartas que se hacen públicas, comienza un proceso de seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

Si bien a comienzos del 2000, hubo un fuerte proceso de capacitación y asistencia para realizar las Cartas Compromiso en el área de Cultura y llegaron a comprometerse 14 museos en Argentina, la iniciativa luego no tuvo continuidad, tal vez por su carácter voluntario.

En España, las Cartas de servicio fueron instauradas por el Real Decreto 1259/1999. Se informa a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados los organismos públicos, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Su origen está vinculado a mejorar los servicios públicos, atendiendo a las demandas de los ciudadanos. Por el Real Decreto 951/2005, se establece la implantación generalizada de las cartas de servicios, con actualización cada tres años. A continuación, podemos ver portada e índice de la carta del Museo Sorolla correspondiente al periodo en vigencia.



Una carta de servicios en España incluye los siguientes apartados: Datos identificativos y fines del Museo, Servicios del Museo, Derechos de los usuarios, Participación de los usuarios, Normativa aplicable, Quejas y sugerencias, Compromisos de calidad, Indicadores del nivel de calidad, Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio, Sistemas normalizados de gestión de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales, Medidas de subsanación y por ultimo Información complementaria.

Es importante destacar el rol que jugó la Agencia de Evaluación y Calidad, dependiente del Ministerio de Administraciones Publicas de España, cuando en 2007 pudo analizar el cumplimiento del Plan estratégico de la Red de Museos estatales (2004- 2008) y en profundidad de las Cartas de Servicio de los museos estatales, la opinión del público, las condiciones de accesibilidad, etc. En la publicación y en la devolución a los museos, se comienzan a exigir estándares de servicio con mayores desafíos y esfuerzos por alcanzar las mejoras.

El Plan Cultura 2020 redactado en marzo 2017 reúne las principales iniciativas que pretende llevar a cabo la Secretaría de Estado de Cultura y define el modelo cultural. Para el primer objetivo: Fomentar una oferta cultural de calidad incluye las siguientes estrategias: 1.4 Modernizar las infraestructuras culturales estatales y proteger los bienes del patrimonio histórico (ampliaciones y mejoras en accesibilidad). 1.5 Mejorar la dotación de recursos humanos y tecnológicos para garantizar la conservación y el acceso al patrimonio histórico. 1.10 Mejorar los recursos humanos y materiales del Museo del Prado y trazar con transparencia sus líneas de trabajo para alcanzar los objetivos estratégicos que tiene planteados en su Plan de Actuación 2017 - 2020. 1.11 Promover el conocimiento crítico del público sobre el arte moderno y contemporáneo, así como reforzar los recursos humanos y materiales del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía para adecuarlos al cumplimiento de sus objetivos. Todas estas estrategias generan proyectos para poder concretarlas y anualmente se generan los Planes operativos (POA).

Normas de calidad

En Argentina, en 2007 desde la entonces Secretaria de Turismo se comenzaron tareas de normalización de calidad para todo tipo de servicios de interés para turistas nacionales y extranjeros que también alcanzo a la visita a los Museos.

Una norma es un documento técnico de aplicación voluntaria, fruto del consenso, basado en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico y aprobado por un organismo de normalización reconocido. Las normas garantizan unos niveles de calidad y seguridad que permiten a cualquier empresa posicionarse mejor en el mercado y constituyen una importante fuente de información para los profesionales de cualquier actividad.

En un proceso de amplia participación se elaboro por consenso la norma IRAM SECTUR 42400 Museo Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente para la prestación de servicios al visitante. Requisitos. Primera edición: 2009-06-24.

Esta norma fue implementada y certificada por el Museo Casa Histórica de la Independencia en 2016, museos privados y el Museo universitario de Ciencias Naturales Bernardino Rivadavia.

El Museo Argentino de Ciencias Naturales 'Bernardino Rivadavia' (MACN) certificó en 2016 su adecuación a una norma establecida en el año 2009, conjuntamente por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y la entonces Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR), que fija lineamientos básicos para el manejo adecuado de museos en lo que hace a la experiencia de los visitantes.

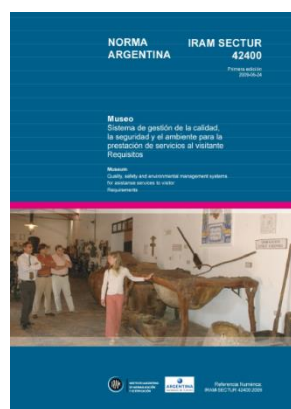
Para llevar adelante el proceso de adaptación a la regulación, Pablo Tubaro, director del MACN e investigador principal del CONICET, creó un Comité de Calidad del Museo integrado por todas las áreas: Museología y Diseño, Educación, Colección Museológica, Archivos y Conservación de Exhibiciones y Archivos. Para cumplir con la norma tuvimos se establece un sistema de encuestas mediante las que los visitantes

registran sus experiencias y con esos datos se elaboran estadísticas para el sistema de mejora continua.

Entre los procesos que la norma IRAM obligó a realizar al Comité: el estudio de carga que permitió conocer el número máximo de personas para cada sala al mismo tiempo si se pretende que las condiciones para su visita sean óptimas. Esta información resulta útil para administrar mejor el movimiento por los salones cuando hay varios contingentes de colegios visitando el museo.

La norma también establece la necesidad hacer capacitaciones periódicas al personal del Museo. No sólo de los guías sino también de la gente que trabaja en limpieza y seguridad.

Por su parte, el Museo Casa Histórica de la Independencia sito en la provincia de Tucuman en el norte de Argentina certificó la norma IRAM-SECTUR 42400 para Museos en 2016. El Museo recibe a más de 100 mil visitantes al año, entre alumnos e establecimientos escolares de todo el país, familias y turistas extranjeros, atraídos por la muestra permanente y la histórica sala donde se proclamó la Independencia.



En el caso de España en marzo 2017, se empezó en el Comité CTN302/GT2 de Museos y Colecciones Museísticas del Instituto de Calidad Turística de España ICTE y en colaboración con UNE, organización de normalización a nivel nacional a desarrollar una norma de calidad para museos. A estas reuniones han concurrido representantes de los principales museos españoles, de diferentes administraciones estatales y autonómicas y organismos independientes y expertos. Entre las instituciones figuran: el Museo del Prado, el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, el Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), el Guggenheim de Bilbao, el Museu Picasso de Cataluña y el Museo Picasso de Málaga, la Fundación Lázaro Galdiano, el Museo de la Evolución Humana (Atapuerca), la Ciutat de las Arts i les Ciències, el Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León, el Museo de Arte Contemporáneo Esteban Vicente o la Biblioteca Nacional de España. El Comité lo preside la Subdirección General de Museos Estatales y también están presentes el Ayuntamiento de Madrid, el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales, ICOM España, la Agencia de Turismo Balear, el

ConSORCI de Museus de la Comunitat Valenciana o el Instituto del Patrimonio Cultural de España.



Que los principales museos españoles se sumen a esta propuesta promovida por el ICTE, pone de manifiesto que los actores del turismo cultural son muy conscientes del importante papel que les toca desempeñar en el futuro del turismo español y que apuestan claramente por jugar este papel apoyándose en la calidad. Pero a los museos de renombre se sumaron pequeñas instituciones, centros de titularidad pública y privada, asociaciones de usuarios, de museólogos, de guías, ayuntamientos y consultoras, entre otros, representando así toda la cadena de valor de la visita al museo.

La futura Norma UNE 302002 Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visita constituirá una herramienta de mejora de su calidad.

La Norma UNE 302002 establecerá los requisitos que los museos e instituciones afines reconocidos en la legislación sectorial (colecciones, colecciones museográficas, exposiciones museográficas y centros de interpretación) deben cumplir en la prestación de sus servicios de visita y actividades complementarias para garantizar, facilitar y enriquecer la experiencia del visitante. No están contemplados en esta norma los servicios de alimentos y bebidas ni tampoco la organización y realización de eventos. Se estructura en tres apartados: I) obligaciones de la dirección del museo en relación al sistema de gestión de la calidad, establecimiento de objetivos, la gestión de recursos humanos o el compromiso con la mejora continua, definición y seguimiento de indicadores para medir el servicio prestado y grado de satisfacción del visitante. II) prestación del servicio, requisitos y recomendaciones sobre accesibilidad, información y comunicación, atención al visitante, reserva y venta de entradas, visita o fidelización del visitante. En este sentido, en relación con los recursos para la mejora de la experiencia del visitante y con independencia de los medios que decida utilizar, el museo debe asegurar que los contenidos sean claros, comprensibles y estén ubicados de forma coherente para que el visitante pueda orientarse e informarse adecuadamente. Las visitas guiadas, más allá de reproducir los textos de sala y de las cartelas acerca del contexto del autor y su obra, ayudan a despertar el pensamiento crítico y la conciencia social, y aspiran a estimular el ansia de conocimiento; III) gestión de las instalaciones y equipamientos, elementos horizontales como la señalética o la seguridad, junto con

aspectos relativos al espacio expositivo, aseos, zona comercial y aparcamiento (ej: los espacios expositivos incluidos en el recorrido de la visita deben estar siempre delimitados, sin obstáculos y señalizados, limpios y en buen estado de mantenimiento).

El texto actualmente se encuentra pendiente de pasar a discusión e información pública para hacer alegaciones y comentarios. Se estima que antes de fin de 2018 se publicará como documento normativo UNE.

Conclusiones

Todo parece indicar que más allá de las particularidades de cada país, hay tendencias internacionales que se verifican en ambas realidades. Es creciente el compromiso con la calidad de los servicios.

Asimismo las iniciativas no transcurren necesariamente por la vía administrativa o legislativa sino que se abren espacios que dan participación a expertos y a los mismos sujetos: los museos.

Hay puntos de convergencia o contacto entre cultura y turismo y en ese espacio se mueven los museos, ya que integran una de las experiencias que numerosos turistas vivencian al visitar un destino. De allí surge entonces la alta implicancia para la economía de todo esfuerzo en estos servicios.

Asimismo para el público nacional, tiene impacto en la construcción de ciudadanía y una sociedad plural con igualdad, inclusión, convivencia, tolerancia, integración social y a nivel individual con el enriquecimiento personal.

Fuentes consultadas (entre agosto y septiembre de 2018):

<https://www.mecd.gob.es>

<http://directoriomuseos.mcu.es>

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

<https://www.cultura.gob.ar>

<http://observatorio.ibermuseum.org>

<https://revista.une.org>

http://aplicaciones.iram.org.ar/UserFiles/images/IRAM_SECTUR/normas%20completas/42400.pdf

<http://www.calidadturistica hoy.es>

Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. Marco Conceptual. Versión actualizada. 2014.

Plan Cultura 2020. Secretaría de Estado de Cultura. Marzo 2017. Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.mecd.gob.es

Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. Plan General de Actuación 2014-2017

Carta de servicios 2015 2018 Museo Sorolla Edición 2014

Decálogo de los Museos +Sociales

Evaluación de la calidad del servicio de los museos de titularidad estatal. E08/2007. Agencia de evaluación y calidad. MAP 2007. Ministerio de Administraciones públicas. Primera edición 2008.

Real Decreto 951/2005 BOE

Service to people: Challenges and rewards, How museums can become more visitor centered. Lila Wallace – Reader's Digest Fund. Abril 2000.

Norma IRAM SECTUR 42400 Museo Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente para la prestación de servicios al visitante. Requisitos. Primera edición: 2009-06-24

Redes de Museos de Cultura en Iberoamérica. Propuestas para la articulación y el fortalecimiento de las instituciones museísticas en el espacio iberoamericano. España Ministerio de Cultura. Curso AECID sede Uruguay – octubre 2009.

