

Servicio al público y seguridad en museos



Buena parte de la gente que viene a pasear al bosque aprovecha para subir al Castillo de Chapultepec, 2013 **Fotografía** © Omar Dumaine, MNH, INAH-Conaculta

Museo Nacional de Historia, Castillo de Chapultepec

Edmundo Crisóstomo Mendoza, Melissa Lara Flores y Jaqueline Gutiérrez Fonseca*

El Museo Nacional de Historia, ubicado en el Castillo de Chapultepec, representa un desafío en términos de seguridad. El presente artículo expondrá brevemente algunas de sus características y retos.

En la Primera Sección del bosque de Chapultepec, rodeado de flora, fauna y un sinnúmero de transeúntes, las cuestiones de seguridad se inician desde la rampa que sube a la cima del cerro. Históricamente, el bosque se ha caracterizado por la abundancia de agua y por la presencia de un inmueble catalogado como monumento histórico por su antigüedad y carácter simbólico. Comenzó a edificarse a finales del periodo virreinal, en 1785. Fue Colegio Militar, residencia imperial y presidencial, así como el Observatorio Nacional, para finalmente convertirse en el Museo Nacional de Historia.

Así, este edificio de carácter histórico y con fines muy diversos debió adaptarse a las necesidades de un museo nacional: 15 salas de exhibición en las salas de Historia y 22 salas en el Alcázar, así como una colección de más de 100 mil piezas que alberga. Esto implica un desafío muy grande en términos de seguridad, pues garantizar la integridad de la colección tomando en cuenta factores ambientales como la humedad es trabajo que ocupa al museo a diario.

Para entrar en materia, un gran desafío de este recinto han sido los diversos públicos. Somos el segundo museo con mayor afluencia en el país. Tan sólo en 2012, 2013 y 2014 se recibieron cerca de millón y medio de visitantes por año, y en lo que va de 2015, contando sólo el periodo vacacional de Semana Santa, hubo 204 501 visitantes.

¿Cómo garantizar la seguridad para tal número de visitantes? ¿A qué retos nos enfrentamos quienes aquí trabajamos? La calidad de los servicios que se ofrecen es producto de cada uno de los trabajadores que formamos este gran equipo. En el museo laboran aproximadamente 300 personas: desde el personal de limpieza, policías, servicios educativos y difusión cultural, que están en constante contacto con públicos; museografía y exposiciones, que planean y colocan la colección y el mobiliario para su correcta exhibición, protección y la del público, hasta la dirección del museo, que coordina y supervisa todas las áreas.

Es necesario que exista una buena comunicación entre las diferentes áreas para coordinar esfuerzos y lograr que el reglamento interno sea claro y se adapte a las necesidades siempre cambiantes del público que nos visita, además de tener presente el plan de protección civil y las rutas de accesibilidad para discapacitados, pues en caso de sismos, incendios y otros siniestros se debe dirigir a los visitantes.

Existen diversos documentos en los que se basan las acciones de seguridad: la “Cartilla de seguridad y vigilancia para los museos”, el “Manual de normas básicas para la conservación de los bienes culturales en museos de la Coordinación Nacional de Conservación del Patrimonio Cultural” y

el “Manual de normas y procedimientos de la Dirección de Seguridad a Museos de la Coordinación Nacional de Museos y Exposiciones”. Igualmente se encuentra el “Plan de manejo para el Museo Nacional de Historia y la Galería de Historia”, que incluye el apartado “Área de seguridad”, además de diversos manuales que versan sobre la seguridad, protección y conservación del patrimonio cultural de otros países, como los publicados por el ICOM. La revisión de este material es permanente y constante, pues las necesidades y la realidad actual de los visitantes ha rebasado la normatividad y existe la necesidad de actualizarlos.

Hasta la fecha, algunas de las decisiones que se toman en torno a seguridad y públicos tienen que ver con las necesidades particulares del recinto donde se encuentra el museo. Por ejemplo, durante los primeros meses después de la reapertura, el espacio atrajo a una gran cantidad de visitantes. De manera simultánea se llegó a tener alrededor de 1 500 personas dentro de las salas de exhibición; por eso la comunicación vía radio ha jugado un papel significativo, ya que de esta manera se mantiene informada a toda el área de seguridad y se puede decidir hacia qué salas direccionar a los visitantes. Vale la pena señalar que los recorridos a las salas de Historia y al Alcázar son independientes. En las primeras se exhibe la colección del museo que abarca desde el México prehispánico y concluye en la sala del Siglo XX; por su parte, en el Alcázar se recrean los estilos de vida de la época de Maximiliano y de Porfirio Díaz. Por eso, en la operación diaria del museo se implementó esta forma de direccionamiento del público que hasta la fecha sigue dando buenos resultados.

Desde la reapertura todo el personal de mandos medios se involucró en el proceso de atención al público, obteniendo experiencias muy enriquecedoras para el plan de manejo, producto de una gran cantidad de situaciones. Un ejemplo fue la decisión de colocar estaciones de hidratación en lugares específicos para ofrecer al visitante una alternativa ante la prohibición de entrar al museo con agua. Como resultado, hoy en día se cuenta con bebederos instalados en el jardín de Pérgolas.

Otra problemática que se tuvo que resolver en su momento fue la de evitar que los estudiantes copiaran los textos de las cédulas, no sólo por las aglomeraciones que provocaban en las salas al estar frente a una pieza durante mucho tiempo, sino porque desde siempre se pretendió impulsar la idea de que este museo es un lugar para reflexionar y pensar por medio de la observación. Como alternativa, se produjeron versiones impresas de los cedularios, las cuales se pusieron al alcance de los estudiantes y público en general a cambio de un costo de recuperación. Con el paso de los años y la llegada de nuevas tecnologías, las hojas y las impresiones fueron sustituidas, en parte, por la descarga e impresión de estos materiales desde nuestra página elec-

trónica, con lo que también se evitó el uso de lápices, bolígrafos y materiales con los que se puede llegar a dañar el recinto y sus colecciones.

Un problema muy reciente consiste en el ingreso con el *selfie stick*: si bien no están normados su acceso ni su prohibición, lo cierto es que, según el ICOM, cualquier objeto que ponga en riesgo la seguridad del visitante o la colección puede ser de uso restringido (Grimes, 2015). Lo mismo sucede con el ingreso de carriolas, dada la gran afluencia y el reducido espacio de las salas del museo; en días como los domingos (cuando han ingresado hasta 17 mil visitantes) resulta un factor de entorpecimiento de tránsito que puede representar diversos riesgos.

En este sentido, por estar estrictamente prohibido intervenir el inmueble, todos los asuntos relacionados con la señalética, puntos de reunión, rutas de evacuación y accesos visibles han sido un desafío para su correcta colocación y entendimiento.

Otro tema frecuente en el museo es que, por estar inscrito en el imaginario colectivo como un castillo, palacio, espacio de lujo y riqueza, las expectativas de los visitantes se relacionan con la ilusión de tomarse su foto de boda, gra-

duación u otro evento significativo “en ese palacio”, así como realizar algún trabajo fotográfico profesional, lo cual exige que el personal de vigilancia esté atento de modo que no se dé al recinto algún uso para el que no esté considerado y se sigan las reglas marcadas tanto por la institución como las señaladas en la legislación federal para monumentos históricos.

Otro aspecto de la seguridad que forma parte de las tareas cotidianas del museo es la revisión de instalaciones; es decir, estar alerta ante fenómenos naturales como lluvias fuertes, vientos, rayos y electricidad, a fin de garantizar la seguridad de todos. Incluso, como caso curioso a destacar, se ha encontrado fauna oriunda del bosque dentro de las salas, como arañas, tlacuaches o cacomixtles.

Cada año se realiza un análisis de riesgos, como lo marca el Programa Interno de Protección Civil. En éste quedan plasmadas las amenazas y zonas de riesgo; se establece un índice de vulnerabilidad de las instalaciones y se implementan las acciones para disminuir la posibilidad de materialización de estos peligros. Las enseñanzas del trabajo diario también se han aplicado en los protocolos a seguir en caso de emergencia, de manera que el personal que forma parte de las brig-



Sentarse o colocar los pies en el monumento es una práctica incorrecta para la conservación, 2013 **Fotografía** © Omar Dumaine, MNH, INAH-Conaculta



Carriolas estacionadas en el área de guardabultos, 2013 **Fotografía** © Omar Dumaine, MNH, INAH-Conaculta

das de la unidad interna conozca el curso de acción en cada caso. Esto resulta esencial si consideramos que el museo tiene una población flotante que puede alcanzar los 1 500 visitantes en horas pico de afluencia. Por eso es fundamental tomar la decisión más acertada para salvaguardar la integridad física de cada uno. Para apoyar esta labor se programan al menos dos simulacros de evacuación en el transcurso del año, en los que se subsanan errores y se aclaran dudas.

El museo cuenta con sistemas electrónicos de apoyo a las labores de vigilancia y protección como detección de intrusos, con los cuales se monitorea visual y electrónicamente todas las instalaciones a fin de prevenir o, en su caso, detectar en forma oportuna algún indicio de conato de incendio o la presencia de algún intruso –incluida la fauna propia del bosque–; circuito cerrado de televisión, detección de humo y fuego, y de radiocomunicación, los cuales funcionan los 365 días, a la par de la labor del personal de seguridad y vigilancia.

La aplicación de medidas preventivas, como evitar la acumulación de basura, contar con el mobiliario museográfico y el montaje adecuado que garantice la integridad del patrimonio y los visitantes, la eficiencia de la seguridad electrónica –como el circuito cerrado– y humana, evitan en buena medida la materialización de riesgos reales o la reparación de daños que una eventualidad de origen antropogénica o natural pudiera ocasionar.

Dada la importancia del personal de seguridad en el museo, tanto el área de Servicios Educativos como Difusión Cultural han implementado cursos y talleres en dos sentidos:

- a. Conocimiento de la institución, el museo, la historia y el patrimonio para contextualizar y sensibilizar en torno a su labor de resguardo.
- b. Las tareas en los puestos de vigilancia, reglas e indicaciones aprobadas por la dirección y las marcadas por la institución.

Ambos han sido espacios de diálogo donde se da voz a quienes están permanentemente en contacto con públicos para resolver dudas, pues en muchas ocasiones, ya sea por desconocimiento o criterio propio, imponían reglas al público que no tenía sustento institucional, lo cual provocaba quejas ante algunas incongruencias. Por ejemplo, algunos elementos de seguridad llegaron a prohibir la entrada al museo con audífonos por considerarlos un riesgo para la seguridad, ya que si el visitante los utilizaba no podía escuchar las indicaciones en caso de una emergencia. Si bien esto tenía lógica, no estaba contemplado en el reglamento y mucho menos podía considerarse una razón para impedir el acceso.

Otros miembros del personal tampoco tenían claro por qué no se podía utilizar *flash* en el museo o equipo profesional, lo que en más de una ocasión provocó discusiones



Curso de capacitación al personal de seguridad, 2014 **Fotografía** © Omar Dumaine, MNH, INAH-Conaculta

con visitantes fotógrafos o que decían serlo. Tampoco estaban claras las razones detrás de la invitación a no entrar con cuadernos, por lo que algunos lo prohibían sin ofrecer alternativas ni conocer los verdaderos motivos –intentar que el público se dedicara a observar los objetos y a comprender el discurso, en vez de escribir por escribir–. Así, estas pláticas también resultaron útiles para actualizar algunos lineamientos, pues el personal aportó su experiencia y conocimientos gracias a su interacción con el público y las problemáticas reales que se presentaban día a día.

Ha sido frecuente que los públicos se acerquen al personal de seguridad en salas para consultar información relacionada con el acervo, dudas sobre las tareas escolares¹ o del sitio, provocando la distracción de su labor de cuidado del patrimonio. Sin embargo, la capacitación del personal respecto a los contenidos les ha permitido formarse un mayor panorama sobre lo que custodian, de modo que se trató de hacer conciencia al respecto, ante la importancia de la buena imagen que deben proyectar al público y la eficiencia de su servicio.

En esta parte, el área de Difusión no sólo se apoyó en el “Manual de seguridad del MNH”, sino también en documentos como *La seguridad en los museos*, publicado por la UNESCO (Biasiotti, 2006), el cual, si bien no ha sido actualizado, contiene las tareas básicas de una persona encargada de la seguridad, las cuales no siempre se cumplen, justo por considerarse elementales y del conocimiento de todos. Cabe destacar que la frecuente rotación de este personal ha hecho de las capacitaciones un programa periódico.

Desde el área de Servicios Educativos se parte de la idea de que visitar el museo no se remite en exclusiva a conocer la historia o apreciar la arquitectura y objetos exhibidos. Asimismo implica aprender a recorrerlo, leerlo, interpretarlo, saber qué se puede hacer y qué no: por ende, a valorar y cuidar el patrimonio. En la medida que nuestra tarea cotidiana de formar públicos se enfoque en la sensibilización, valoración y disfrute, estaremos creando seguridad para el museo.

En los guiones de visita se busca generar un ambiente de reflexión que ayude a comprender por qué no deben tocarse las piezas, por qué no se puede ingresar con agua y alimentos ni usar *flash* cuando se toman fotografías. Se invita al público a mirar la forma en que están montadas las piezas y a preguntarse por qué es así, todo esto en busca de crear conexiones entre los públicos y el patrimonio. Esto también se incluye en los folletos que se distribuyen a los visitantes a su llegada, en los cuales no sólo se ha incluido el reglamento, sino también las razones detrás de cada una de las reglas y la importancia de cumplirlas. Este material también se ha beneficiado con los comentarios del personal de seguridad, que ha pedido cambios o modificaciones para apoyar su labor de atención al público o aclarar las dudas más frecuentes de acuerdo con su experiencia.

En cuanto a la seguridad de los visitantes, se busca fomentar la planeación de la visita, de modo que comprendan que no se puede ir en contrasentido de la ruta marcada y, sobre todo con los niños, a fin de enseñarles a esperar su

turno para ver las piezas si hay visitantes delante de ellos, a no correr en salas y a mostrarles por qué no deben acercarse demasiado a los objetos ni apoyarse en las vitrinas, pues no sólo se pone en peligro al patrimonio, sino a las personas mismas.

Por ejemplo, en la Sala de Malaquitas es frecuente la curiosidad del público por tocar este mineral tan llamativo de color verde. Esto se complica por el reducido tamaño de la sala, que impide poner limitadores, pues resulta poco práctico por su gran afluencia; sólo se cuenta con la vigilancia permanente del personal, que a veces no se da abasto. De ahí la importancia del material de difusión y la educación y concientización sobre la preservación del patrimonio y la manera de conducirse en un museo.

Para los museos del siglo XXI debe ser prioritario centrarse en los públicos, pues son ellos quienes viven, aprenden y disfrutan estos recintos. Como se mencionó, existen diversos departamentos en el MNH que se centran en su atención; sin embargo, muchos son los retos en aras de mantener, actua-

lizar y mejorar la seguridad tanto de los públicos como del patrimonio que albergamos ❖

* Museo Nacional de Historia, INAH

Nota

¹ El estudio de público “Discursos centrales, imaginarios periféricos” revela que 67% de los visitantes del MNH son escolares y que, según las estadísticas del área de Servicios Educativos, en 2014 ingresaron 1 267 instituciones educativas, desde preescolar hasta preparatoria.

Bibliografía

Biasiotti, Adalberto, *Manual de protección del patrimonio cultural*, vol. 1: *La seguridad en los museos*, París, UNESCO, 2006, en línea [<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001484/148462s.pdf>]

Grimes, William, “Museum Rules: Talk Softly, and Carry No Selfie Stick”, *The New York Times*, 14 de febrero de 2015, en línea [<http://www.nytimes.com/2015/02/15/us/museum-rules-talk-softly-and-carry-no-selfie-stick.html?smid=tw-share&r=1>], consultado el 15 de mayo de 2015.



Ejercicio de valoración del patrimonio, Departamento de Comunicación Educativa, 2013 **Fotografía** © Omar Dumaine, MNH, INAH-Conaculta

Páginas 44-45 Las fuertes lluvias en el cerro representan un factor de alerta en el Museo, 2012 **Fotografía** © Omar Dumaine, MNH, INAH-Conaculta





