

# Plan de emergencias de obras de arte del Museo Guggenheim-Bilbao

AINHOA SANZ LÓPEZ DE HEREDIA <sup>1</sup>, ARANTZAZU GARCÍA IBÁÑEZ DE OPAKUA <sup>2</sup>

<sup>1</sup> *Coordinadora Dpto. Conservación-Restauración Museo Guggenheim-Bilbao.*

<sup>2</sup> *Investigación Dpto. Conservación-Restauración Museo Guggenheim-Bilbao.*

**RESUMEN :** La creación e implantación en 2003 del plan de emergencias para obras de arte<sup>1</sup> en el Museo Guggenheim-Bilbao surge como complemento al ya existente plan integral de conservación preventiva y como respuesta ante la necesidad de planificar y organizar los medios humanos y materiales de los que dispone el Museo para afrontar situaciones de emergencia. Los objetivos de este plan incluyen la detección y el conocimiento de las fuentes de riesgo, su posterior detención y eliminación con el fin de prevenir y limitar los posibles daños a la colección en el caso de producirse la emergencia. Cuatro años después de su puesta en marcha se plantea la necesidad de revisar su funcionamiento y de evaluar su efectividad en situaciones reales. Será a través del control por retroacción que se corregirán posibles disfunciones perfeccionando así su eficacia.

A continuación se exponen la metodología empleada así como las observaciones y conclusiones de este ejercicio de auto-evaluación llevado a cabo en el Museo como parte fundamental del proceso evolutivo que supone la implantación de un plan de gestión de emergencias para obras de arte.

## Introducción

Desde su inauguración en 1997, el Museo Guggenheim Bilbao aboga la conservación preventiva como uno de los pilares fundamentales de su gestión como institución patrimonial.

El plan de conservación preventiva, en el cual están contempladas cada una de las obras que se exponen y almacenan en el Museo, engloba medidas preventivas orientadas a garantizar la conservación de la colección haciendo posible su perduración en el tiempo.

La ausencia, dentro de este plan, de un procedimiento específico para la gestión de emergencias -susceptibles de causar daño a las colecciones- fue el detonante para que en 2003, se creara y pusiera en marcha el actual plan de emergencias para obras de arte.

Si bien el plan general de emergencias del Museo contempla la seguridad de las personas, del edificio y de los equipamientos, el plan de emergencias para obras de arte vela por la preservación de los bienes culturales y la información relevante relativa a éstos.

En la actualidad ambos planes se desarrollan de forma paralela y en coordinación, siendo prioridad absoluta en todo momento la vida de las personas.

De este modo, el plan de emergencias para obras de arte identifica las vulnerabilidades en situaciones de emergencia, detalla cómo evitar y/o mitigar sus efectos en las obras, describe cómo debe responder el personal, e incluye un plan de recuperación.

Este artículo se centra en el plan de emergencias para obras de arte y nos referiremos a él como "el PEOA".

Cuatro años después de su implantación ha surgido la necesidad de realizar una revisión exhaustiva del mismo que permita detectar tanto las posibles carencias y/o disfunciones, no percibidas en el día a día, así como las causas que las provocaban. Esta información, fundamental en la actualización y optimización del plan, ha permitido el diseño de las acciones correctoras y de mejora.

### Introducción

El objetivo principal de todo PEOA es que sea efectivo y eficaz para lo cual es imprescindible que se trate de un documento claro, sencillo, realista y ante todo, que esté actualizado en todo momento y que responda a las necesidades del momento.

Con este objetivo, y siguiendo el modelo de calidad en la gestión EFQM adoptado por el Museo, se ha realizado una evaluación del PEOA actual.

### Objetivo

El objetivo final de esta evaluación no es otro que optimizar el PEOA y garantizar el aprovechamiento máximo de los recursos humanos y técnico-materiales de los que dispone el Museo para hacer frente a las posibles situaciones de emergencia que puedan poner en peligro la integridad de las colecciones que alberga. Para ello la evaluación se centrará en conocer en profundidad el funcionamiento actual del PEOA, identificando los puntos débiles así como el potencial existente.

La información que se derive de todo este proceso de auto-evaluación será la base de la actualización del PEOA para una mayor eficacia.

### Metodología

Para la evaluación del estado actual del PEOA se ha optado por una metodología basada en la obtención y posterior análisis de la máxima información posible - actualizada y de primera mano - proveniente de todas y cada una de las fuentes a nuestro alcance. Las fuentes a las que se recurrieron para tal fin fueron:

1. El historial de funcionamiento
2. La visión externa del PEOA
3. El cuestionario de auto-evaluación realizado entre el personal del Museo implicado en el PEOA.

#### 1. El Historial de funcionamiento:

Durante los cuatro años que el PEOA lleva en funcionamiento, éste se ha revelado un instrumento eficaz en la gestión de las emergencias de pequeño-medio alcance (pequeñas infiltraciones de agua de lluvia, brotes de actividad biológica, fuga de agua en conductos, actos vandálicos, entre otros). En cada una de las situaciones que han puesto en peligro obras de arte, el Museo ha podido gestionarlas minimizando sus consecuencias sin tener que recurrir a la intervención de los recursos externos.

Tanto los medios técnicos-materiales (de prevención, detección y lucha) como los recursos humanos y su organización son adecuados a las actuaciones que se han llevado a cabo en estos cuatro años.

Sin embargo, en lo que a la gestión de emergencias de gran escala se refiere, el Museo es consciente de la limitación de sus propios medios ante estas situaciones, así como de la necesidad de una estrecha colaboración con los recursos externos: cuerpo de bomberos y protección civil, otras instituciones, voluntariado, etc.

El historial de funcionamiento también ha dejado constancia de carencias detectadas a lo largo de estos años en las diferentes actuaciones llevadas a cabo.

#### 2. La visión externa:

La visión externa, bien por parte de profesionales ajenos a la institución, bien por parte del personal del Museo no involucrado directamente en el PEOA, ha proporcionado información objetiva y precisa sobre el mismo.

Por otro lado, la comunicación con profesionales de otras instituciones ha permitido igualmente conocer otras experiencias, otras problemáticas que han servido de inspiración para mejorar el PEOA.

#### 3. El cuestionario de Auto-evaluación:

Para completar la información sobre el PEOA se quiso contar con la visión del personal del Museo. Para ello se realizó un cuestionario de auto-evaluación dirigido a la totalidad del personal implicado en la actualidad en el PEOA: personal de seguridad, curatorial, registro, diseño y montaje, limpieza, mantenimiento y conservación-restauración.

#### Objetivos:

A través de este cuestionario se pretendió conocer de primera mano la percepción del personal con respecto al estado del PEOA, es decir, su nivel de adecuación al referente y a las necesidades específicas del Museo. Del mismo modo se persiguió evidenciar los puntos fuertes / el potencial así como las carencias y/o disfunciones del PEOA. Por último, pero no por ello menos importante, se evaluaron aspectos tales como la motivación, la concienciación, la implicación individual, etc.

#### Metodología:

Se desarrolló para ello un cuestionario basado en un sistema de indicadores y referentes.<sup>1</sup> Los indicadores identificados fueron:

N.	Descripción del indicador.
1.	Valoración del PEOA: utilidad e implementación.
2.	Responsabilidad compartida / nivel de implicación.
3.	Valoración de la aportación individual al PEOA.
4.	Nivel de implantación en cada Departamento.
5.	Formación específica PEOA.
6.	Percepción del nivel de capacitación.
7.	Percepción de los riesgos que acechan al Museo.
8.	Percepción del riesgo ante las amenazas: Vulnerabilidad del Museo.
9.	Percepción del nivel de preparación del Museo.

\* (Ver anexo n.1 para los referentes de cada uno de los aspectos evaluados así como la descripción de los aspectos)

## Interpretación de resultados:

Ver representación gráfica global de los resultados (en anexo n.1)

### 1. Valoración del PEOA: utilidad e implementación.

Los resultados obtenidos del cuestionario dejaron constancia de una buena valoración del PEOA por parte del personal del Museo. El PEOA es considerado una herramienta importante e útil en la misión de preservar las colecciones ante emergencias.

### 2. Responsabilidad compartida / nivel de implicación.

En lo que respecta a la participación del personal en el buen funcionamiento del PEOA y el nivel de implicación individual en éste, los resultados revelaron un personal altamente involucrado que entiende como propia la responsabilidad del buen funcionamiento del mismo.

### 3. Valoración de la aportación individual al PEOA.

Por otro lado también quedó evidenciada la gran predisposición a la implicación individual en el PEOA. La aportación individual es apreciada entre el personal encuestado. El buen funcionamiento del PEOA es percibido como una responsabilidad común de todas y cada una de las personas de la institución.

### 4. Nivel de implantación en cada Departamento.

De forma contradictoria a los resultados obtenidos en los aspectos precedentes, se pudo observar en los resultados del aspecto 4, que el PEOA al día de hoy en realidad no se encuentra integrado dentro de las actividades propias de cada departamento implicado, siendo todavía una responsabilidad en su mayor parte exclusiva de los Dpto. de Conservación-Restauración y Seguridad.

### 5. Formación específica PEOA.

Por otro lado el cuestionario también dejó constancia de la falta de capacitación existente en muchos de los Dpto. implicados en el PEOA (aspecto 5.) y la consecuente percepción de ineficacia e incluso incapacidad de actuación en caso de emergencia apreciada por el propio personal (**indicador 6. Percepción del nivel de capacitación**)

### 7. Percepción de los riesgos que acechan al Museo.

En cuanto a la percepción de los riesgos se refiere, el cuestionario reveló que el personal conoce los riesgos que acechan al Museo y es consciente de que éstos pueden desencadenar situaciones de emergencia afectando eventualmente al Museo y sus colecciones.

Se puede decir que el nivel de alerta entre el personal es óptimo.

### 8. Percepción del riesgo ante las amenazas: Vulnerabilidad del Museo y 9. Percepción del nivel de preparación del Museo.

Contradictoriamente a lo que indica el nivel de capacitación, en lo que se refiere a la percepción del nivel de

vulnerabilidad de la institución frente a estos riesgos cabe destacar el alto nivel de preparación del Museo para afrontar situaciones de emergencia percibido por el personal. Salvo en el caso de un posible ataque terrorista o un acto vandálico, en el resto de los supuestos de emergencia (ver Tabla n.1) el personal considera que la institución está lo suficientemente preparada para afrontarlos, pasando a ser riesgos secundarios.

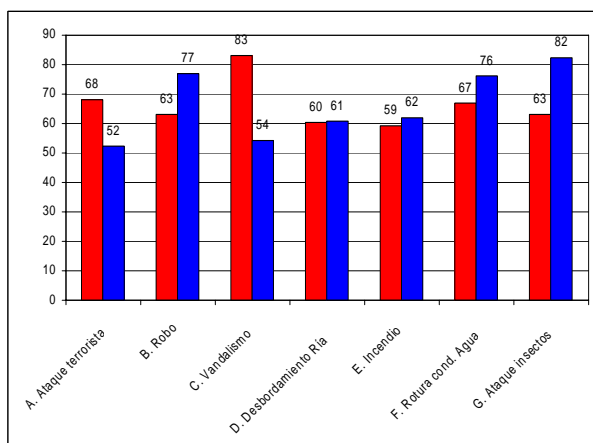


Tabla 1: Percepción de los riesgos

■ Percepción del nivel de amenaza para el Museo .

## **Análisis y diagnóstico:**

Del análisis de la información obtenida a partir de las tres fuentes de información consultadas para la evaluación, se pudo determinar el estado actual del PEOA en base a los tres bloques principales que lo hacen posible: los recursos humanos, los recursos técnicos - materiales y los procedimientos.

### **Recursos humanos:**

El Museo cuenta con un personal profesional, en número suficiente y bien estructurado para gestionar situaciones de emergencia. La motivación y la voluntad de participar y contribuir al buen funcionamiento del PEOA percibida entre los actores implicados contrastan con la falta de capacitación real que se ha detectado entre buena parte de estos actores. Este hecho pone en entredicho la eficacia de ejecución del PEOA en caso de emergencia.

La percepción de incapacidad de actuación eficaz en caso de emergencias por parte del personal, prueba que la formación que hasta el momento se realiza no satisface las necesidades reales.

Por otro lado, un análisis más detallado de los resultados mostró la influencia directa existente entre el nivel de capacitación y la motivación del personal; menor es el nivel de capacitación, menor es la motivación a participar en el PEOA y el sentimiento de ser parte imprescindible de una estructura.

En la actualidad el programa de capacitación en materia de actuación ante emergencias es competencia exclusiva del Dpto. de Conservación-Restauración y se realiza a través de un curso de formación teórico-práctico de carácter anual dirigido únicamente al personal implicado en el PEOA: personal de seguridad, conservadores de la colección, registro, diseño y montaje, limpieza y mantenimiento. Dos veces al año se realizan ejercicios de simulacros parciales de pequeñas emergencias en los que interviene el personal de vigilancia y seguridad, personal de mantenimiento, limpieza y Conservación-Restauración. A pesar de todo, la capacitación no tiene un carácter obligatorio y actualmente no se encuentra reflejada en una programación anual preestablecida.

Por otro lado se ha tomado conciencia durante la evaluación de la importancia que tiene la implicación en el PEOA de colectivos que, en la actualidad, no están identificados como actores del mismo. Colectivos tales como el personal de administración, personal de asistencia en salas, guías, personal de tienda, etc. desconocen los procedimientos básicos de actuación y en algunos casos incluso la existencia del propio PEOA. Esta falta de información denota también la falta de información y comunicación interdepartamental.

En cuanto la percepción de los riesgos y la vulnerabilidad del Museo frente a éstos, el personal es consciente de su existencia y ven posible que puedan llegar a afectar al Museo. Sin embargo, no son vistos como verdaderas amenazas ya que es generalizada la percepción de que el Museo goza de una muy buena preparación para hacerles frente.

Si bien se ha podido observar que las personas perciben los riesgos de manera diversa, los resultados globales muestran un personal seguro y confiado en la capacidad del Museo para hacer frente a las situaciones de emergencia. Este dato resulta contradictorio ya que entre los encuestados son pocas las personas que se sienten capacitadas para actuar eficientemente en tales situaciones.

Son varias las reflexiones que surgen a partir de estos resultados:

Si el personal no se siente capaz de actuar en situaciones de emergencia pero por otro lado percibe que el Museo está preparado para afrontar las situaciones de emergencia, ¿qué hace que la percepción de seguridad sea predominante entre el personal?; ¿El personal siente realmente la responsabilidad del buen funcionamiento del PEOA como propia tal y como reflejan los cuestionarios?; ¿Si el personal no es capaz de actuar, quién se espera o se supone que actuará en esos supuestos?

### **Recursos técnicos y materiales:**

El Museo dispone de medios de prevención y detección de riesgos así como de lucha adecuados a las necesidades que pudieran surgir en el caso de una emergencia de pequeña-mediana escala. Su operatividad está garantizada gracias a un programa de mantenimiento preventivo de todas las instalaciones (sistemas de detección de incendio, cámaras de seguridad, sistemas de detección intrusión, etc.)

De igual forma se cuenta con el material necesario para intervenir en dichas situaciones.

Material específico de primera intervención situado a proximidad de las zonas de alta concentración de obra (carro de emergencias en cada planta, material almacenado en Dpto. Conservación-Restauración, zona de muelle de carga)



Situación del carrito con el material necesario para intervenir en un primer momento en caso de emergencia. Situación en planta 2ª.

A pesar de la óptima preparación existente, hay circunstancias incontrolables que pueden desembocar en la evacuación-recuperación de la colección y las cuales el Museo no podría gestionar sin contar con la ayuda externa (ej. subida del nivel de la ría, explosión o derrumbe del edificio). En estos supuestos el Museo precisaría de los recursos externos, tanto humanos como materiales.

En este sentido, existen carencias en el desarrollo actual del PEOA. Si bien la evacuación y la recuperación están contempladas de forma teórica, en la práctica no han llegado a desarrollarse completamente como otros procedimientos (ej. procedimientos para la gestión de pequeñas emergencias) que forman parte del día a día

del PEOA.

Existe una necesidad inmediata de impulsar una red de colaboración y de establecer canales de comunicación con los recursos externos identificados (suministros de materiales, transporte - protección civil, cuerpo de bomberos, otras instituciones, voluntariado, etc.)

## Procedimientos:

El Museo cuenta con una estructura organizativa clara y definida, lo cual ha facilitado el establecimiento y cumplimiento de los distintos procedimientos que existen a día de hoy y que coordinan los recursos materiales y humanos ante emergencias de pequeña-mediana escala. No obstante, se han detectado deficiencias en los procedimientos de dos de los aspectos esenciales del PEOA: la evacuación y el mantenimiento del plan.

A día de hoy las actividades de mantenimiento y actualización del PEOA no están contempladas dentro de las responsabilidades propias de cada uno de los Dpto. implicados. No hay procedimientos escritos que determinen las responsabilidades de cada Dpto. así como una asignación de tiempo y presupuesto destinado a tal fin. La falta de procedimientos de mantenimiento dificulta el buen funcionamiento del PEOA y pone en peligro el gran esfuerzo inicial que supuso su implantación en 2003.

Por otro lado, los procedimientos del PEOA deben desarrollarse paralelamente con los del plan general de emergencias (plan de autoprotección, protección del edificio, instalaciones etc.) En este sentido se ha observado cierta falta de integración y complementación entre ambos planes.

Es indispensable el respaldo tanto de la dirección como de otras áreas del Museo para que el PEOA esté adecuadamente ligado al plan general de emergencias y sea considerado una prioridad.

Asimismo, todo el personal / todas las áreas del Museo, dependiendo del grado de implicación en el mismo, deben asumir una responsabilidad compartida en la gestión, actualización y mantenimiento del PEOA.

## Alcance del PEOA:

A lo largo de estos años el Museo ha evolucionado en diferentes aspectos y con ello se han visto modificadas sus necesidades. La ampliación y modificación de espacios, el incremento de la colección, la gestión y realización de nuevas actividades, la diversidad de las exposiciones etc. conllevan la necesidad de actualizar y mantener el PEOA de acuerdo a estas nuevas situaciones.

## Acciones de mejora

Para corregir las disfunciones detectadas y optimizar la eficacia del PEOA se pondrán en marcha una serie de medidas correctoras y de mejora a llevar a cabo a corto, medio y largo plazo. El plan de mejora contendrá, entre otras, las siguientes iniciativas:

### Creación de un grupo de trabajo continuo:

*Objetivo: transferencia de responsabilidades a otros Dpto. y establecimiento de vías de comunicación.*

Se prevé la creación de un grupo de trabajo interdepartamental que aúne los esfuerzos de todos y cada uno de los Dpto. que conforman el Comité de Emergencias. Un grupo de trabajo que marque objetivos, establezca procedimientos y controle su evolución y cumplimiento.

## **Optimización y alcance de la capacitación:**

*Objetivo: capacitar a la totalidad del personal propio y personal externo a la institución para actuar de forma eficaz ante emergencias. Redefinir las responsabilidades e incentivar la motivación.*

Para ello se plantea ampliar el alcance de la formación a colectivos no implicados hasta la fecha y reforzar la capacitación a través del diseño e implantación de nuevos métodos adaptados a cada uno de los colectivos a los que va dirigida:

- Ejercicios de simulacro completos (evacuación de público, personal y obras)
- Simulacros y representación de escenarios de emergencia.
- Sesiones de auto-evaluación, análisis y revisión.
- Reuniones colectivas (de trabajo y/o informativas)

Estas iniciativas serán programadas de forma regular en un calendario anual. Algunas de las acciones se llevarán a cabo de forma interdepartamental, como simulacros o ejercicios de representación de escenarios mientras que otras tendrán carácter departamental, como las sesiones de auto-evaluación. Se pretende que la capacitación sea de carácter obligatorio y prioritario para la totalidad del personal.

## **Re-evaluación continua de riesgos:**

*Objetivo: la detección e identificación temprana de nuevos riesgos.*

La gestión de riesgos parte ineludiblemente de la identificación y la caracterización *a priori* de los peligros que amenazan las obras de arte en cualquier circunstancia y/o lugar. Para ello se pretende poner en marcha un modelo de identificación y priorización de riesgos que permita una gestión eficaz de los mismos.

## **Control y seguimiento periódico del PEOA:**

*Objetivo: Lograr un documento dinámico, actualizado en permanencia y en constante evolución.*

Puesta en marcha de herramientas de seguimiento y auto-evaluación en cada uno de los Dpto. que forman parte del PEOA y que permitan un control continuo de la adecuación del mismo a las necesidades del momento, de la evolución de parámetros a unos niveles de calidad preestablecidos como objetivos, etc.

## **Revisión continua de los recursos humanos y materiales**

*Objetivo: mantenimiento de la adecuación de los recursos a las situaciones de riesgo identificadas.*

Establecimiento de una rutina de control de todos los medios dedicados a la gestión de emergencias que asegure su eficacia ante las situaciones que puedan surgir.

## **Actualización de los canales de comunicación**

*Objetivo: garantizar la correcta transmisión de las necesidades, cambios y mejoras a todo el personal implicado en el PEOA.*

Se fomentará la creación de canales de comunicación interdepartamental que garanticen el intercambio de la información relativa al PEOA.

## **Colaboración con recursos externos**

*Objetivo: conocer, evaluar y adecuar la posible implicación de actores externos ante una actuación de emergencia a gran escala.*

Contacto con el Cuerpo de Bomberos de Bilbao, Protección Civil, otros museos, voluntariado, etc.

## **Creación de redes de trabajo**

*Objetivo: búsqueda e implantación de canales de comunicación continuos con otras instituciones, tanto del ámbito museístico como de otros sectores, que cuenten con planes de actuación ante emergencias para conocer el desarrollo y los avances de otras iniciativas.*

## **Ampliación del alcance del PEOA:**

*Objetivo: Adaptar el PEOA a las nuevas necesidades del Museo.*

Como institución en constante evolución y cambio, en estos cuatro años de funcionamiento se han visto modificadas las necesidades con respecto al PEOA. Por ello se plantea incluir en el PEOA esos espacios, situaciones y objetos hasta ahora no contemplados: los nuevos almacenes externos para obras de arte, el archivo documental de la colección, las situaciones de tránsito de las obras...



## **Creación de procedimientos:**

*Objetivo: creación de procedimientos claros y efectivos para garantizar el buen funcionamiento del PEOA.*

Los procedimientos pendientes de desarrollo incluyen las siguientes áreas de aplicación:

- Reevaluación continua de riesgos.
- Auto-evaluación continua del PEOA.
- Capacitación.
- Actualización de recursos humanos y materiales

## Conclusión

La evaluación llevada a cabo nos ha permitido un verdadero conocimiento de la situación actual del PEOA. Lejos de ser una mera herramienta de análisis, la evaluación ha revelado ser un útil instrumento de reflexión.

No sólo se han podido identificar los puntos débiles del PEOA sino que han quedado de manifiesto el origen y las causas de estas carencias lo cual ha facilitado la orientación de las acciones de mejora. Algunas de las deficiencias habían sido identificadas con anterioridad a esta evaluación como consecuencia de las pequeñas situaciones de emergencia que se habían producido durante estos años. Sin embargo, han quedado en evidencia aquellas carencias relacionadas con emergencias de mayor alcance a las que afortunadamente no se ha tenido que hacer frente hasta la fecha.

La creación y posterior implantación en 2003 del plan de emergencias para obras de arte supuso para el Museo un gran esfuerzo y una inversión importante de recursos. En la actualidad, el Museo se enfrenta a un nuevo reto: el mantenimiento del PEOA. Será solo a través de un exhaustivo programa de revisión continua que el PEOA podrá mantener su nivel de calidad, es decir, una correcta adecuación a las necesidades de la institución en cada momento. Para ello será necesario contar con la implicación de todo el personal llegando a entenderse el PEOA como una responsabilidad compartida y prioritaria para el Museo. En este sentido, es indispensable contar con el compromiso y respaldo de la dirección del Museo.

Ningún plan de emergencias para obras de arte es infalible, no existe institución ni museo alguno que sea invulnerable a los efectos de un desastre. Sin embargo, son numerosas las medidas que pueden prevenir los riesgos o al menos mitigar sus efectos cuando se producen las emergencias.

Esta es la motivación que mueve el motor del día a día del plan de emergencias para obras de arte del Museo Guggenheim-Bilbao.



El cuestionario remitido al personal del Museo consintió en 17 preguntas de múltiple respuesta. Cada una de opciones de respuesta asociada a un índice de valor, de 1 a 4, evidenciando el nivel de adecuación al ideal o referente del aspecto evaluado. Se optó por este tipo de cuestionario ya que permite una mayor explotación de los datos para su interpretación.

### Referentes:

A continuación se describen los aspectos evaluados a través del cuestionario con su referente de calidad, es decir, el modelo ideal, con respecto al cual se hace la evaluación.

#### 1. Percepción del nivel de capacitación.

REFERENTE: La totalidad del personal está y se siente capacitado para actuar de forma efectiva y eficaz ante una situación de emergencia.

#### 2. Formación específica PEOA.

REFERENTE: El personal está capacitado para actuar ante cualquier emergencia. Recibe de forma periódica (un mínimo de 2 veces/año) formación en materia de PEOA.

#### 3. Percepción de la vulnerabilidad.

REFERENTE: El personal conoce y está sensibilizado ante los riesgos que acechan al Museo. Es consciente de la vulnerabilidad del Museo ante desastres y situaciones de emergencia. Debe primar la alerta constante frente a la despreocupación por una percepción de inmunidad.

#### 4. Responsabilidad compartida / nivel de implicación.

REFERENTE: La totalidad del personal está involucrado dentro del PEOA. Se trata de una responsabilidad compartida: su puesta en marcha, su revisión y mejora continua.

#### 5. Valoración de la aportación individual al PEOA.

REFERENTE: Cada una de las personas de la organización es y se siente parte integrante de la Institución y del PEOA. La participación y aportación de cada individuo dentro de cada una de las fases del PEOA es importante y valorada dentro de la organización.

#### 6. Valoración del PEOA: utilidad e implementación.

REFERENTE: El PEOA es una herramienta esencial para la gestión de emergencias en el Museo: práctico, claro, realista y ajustado a las necesidades del momento. El trabajo derivado de su implementación, revisión y optimización está integrado dentro de los procedimientos rutinarios y las responsabilidades de cada Dpto. no suponiendo una carga adicional de trabajo.

#### 7. Percepción del nivel de preparación del Museo.

REFERENTE: El personal no debe sobrevalorar el nivel de preparación del Museo para hacer frente a emergencias ni subestimar los riesgos a los que está expuesto.

#### 8. Nivel de implantación en cada Departamento.

REFERENTE: Cada uno de los Dpto. es responsable dentro de su campo de actuación del PEOA; de su puesta en marcha, revisión, actualización, etc. El PEOA es parte integrante del día a día del personal formado parte de la rutina de las funciones de cada puesto.

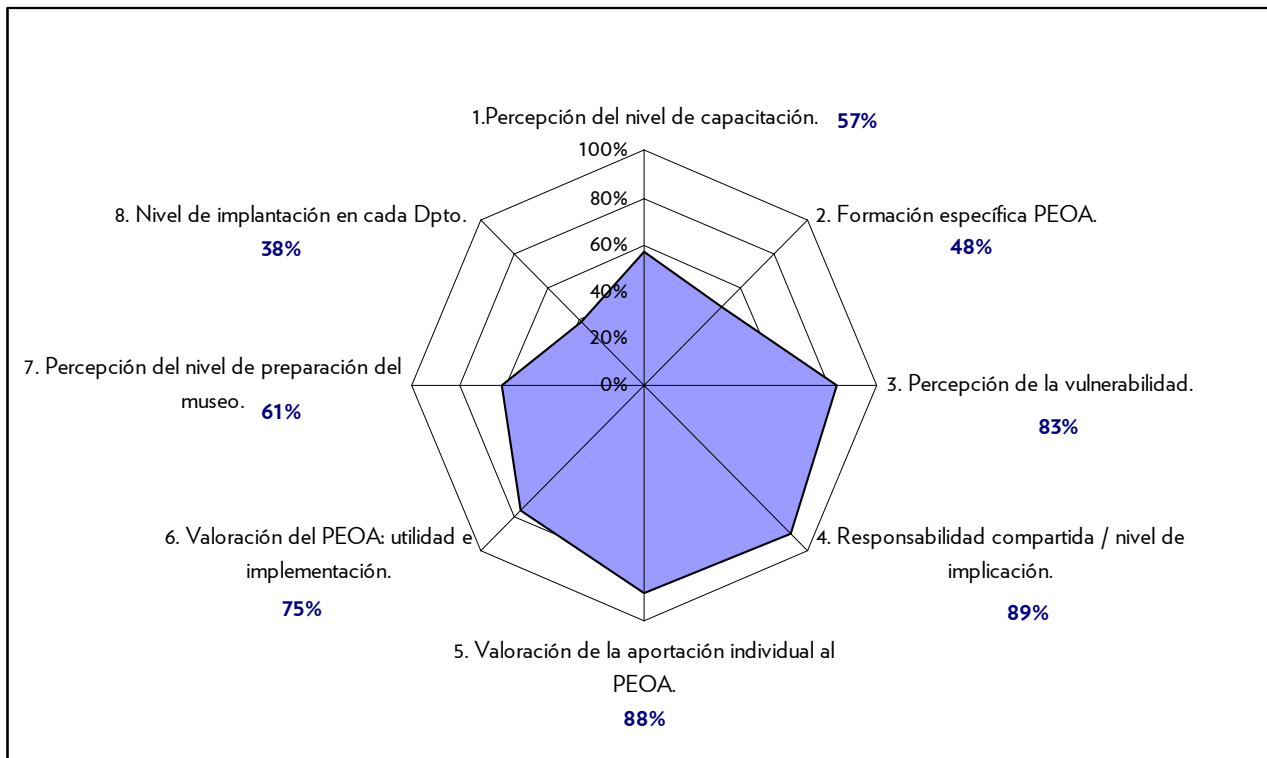
Ejemplo del desarrollo del método de evaluación empleado para cada pregunta:

<i>Aspecto evaluado: 3. PERCEPCIÓN DE LA VULNERABILIDAD      Indicador: NIVEL DE PERCEPCIÓN DE VULNERABILIDAD</i>	
3. ¿Crees posible que un día el Museo se vea afectado por una catástrofe que dañe el edificio y destruya parte de sus colecciones? Ej.: un atentado, un gran incendio, inundaciones por subida del nivel de la Ría...	
INDICE	OPCIONES DE RESPUESTA
1	Es <b>imposible</b> que algo así ocurra teniendo en cuenta los sistemas de prevención y protección de los que dispone.
2	Es <b>poco probable</b> , pero de ocurrir el Museo está sobradamente preparado para que no hubiera daños importantes
3	<b>Podría</b> ocurrir, pero el Museo reaccionaría limitando los daños...
4	Sí, el riesgo <b>siempre</b> está presente no importando lo preparado que se esté.

## Explotación de resultados:

La situación a día de hoy percibida por el personal del Museo que contestó al cuestionario es la representada a continuación. Los ejes representan cada uno de los 8 aspectos evaluados. El porcentaje obtenido en cada uno de ellos se corresponde al nivel de adecuación al referente. De este modo, contra más extensa es la superficie azul, mayor es la adecuación al ideal. Las zonas vacías evidencian los puntos a mejorar.

Situación del Museo al día de hoy:



## Notas

<sup>1</sup> Entendemos como **referencial** un conjunto coherente de normas o reglas que permiten una comparación entre una situación real y una situación "ideal" y normalizada, definida por un corpus de textos o definida para la circunstancia. Estos elementos de referencia nos permitirán llevar a cabo un juicio de valor. Los **indicadores** son elementos reveladores y significativos de una situación que sin llegar a describirla de forma exhaustiva permiten tener una visión cualitativa y cuantitativa de una situación. Los indicadores medirán el grado de cumplimiento de los estándares, es decir, el nivel de adecuación a la situación deseada.

## Sobre los autores

**Ainhoa Sanz López de Heredia**, Licenciada en Bellas Artes, especialidad Conservación-Restauración por la UPV-EHU (1994). Realizó estudios en Historia del Arte UPV-EHU. Durante varios años compaginó el trabajo en el ámbito de la restauración para diferentes instituciones con la enseñanza en el Dpto. de Conservación-Restauración de la UPV-EHU. En 2003 pasó a formar parte del equipo del Dpto. de Conservación-Restauración del Museo Guggenheim Bilbao, siendo la coordinadora del mismo desde 2005.

Ainhoa Sanz López de Heredia,  
Museo Guggenheim-Bilbao  
Abandoibarra Et. 2  
48001 Bilbao  
Tel.: +(34) 94 4350 90 00 / Fax.: +(34) 94 435 90 61  
E-mail: asanz@guggenheim-bilbao.es

**Arantzazu García Ibáñez de Opakua**, Licenciada en Bellas Artes, especialidad Conservación-Restauración de pintura por la Universidad del País Vasco - EHU (1998). Realizó estudios de especialización en el ámbito de la gestión cultural, UOM (2003) y en conservación preventiva, *DESS en Conservation Préventive des Biens Culturels*, Universidad Paris 1. Panthéon-Sorbonne (2005) centrándose en la problemática de la conservación preventiva en el marco de las exposiciones temporales. En la actualidad realiza labor de investigación en el campo de la conservación preventiva dentro del Dpto. de Conservación-Restauración del Museo Guggenheim Bilbao.

Arantzazu García Ibáñez de Opakua  
Museo Guggenheim-Bilbao  
Abandoibarra Et. 2  
48001 Bilbao  
Tel.: +(34) 94 4350 90 00 / Fax.: +(34) 94 435 90 61  
E-mail: agarcia@guggenheim-bilbao.es