

## OFERTA TURÍSTICA CULTURAL ACCESIBLE: EL MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFÍA

Santiago González D'Ambrosio \*

**Resumen:** El modelo social de la discapacidad, centrado en los derechos humanos, está impregnando la normativa y las recomendaciones en el sector turístico, fortaleciendo la necesidad de promocionar el llamado “turismo accesible”. Esta promoción se justifica no sólo por motivos sociales, sino también por un aumento muy significativo del número de personas que en algún momento de su vida presentan necesidades de accesibilidad. En el ámbito del turismo cultural, la accesibilidad se ha eludido frecuentemente escudándose en la necesidad de preservar el patrimonio. No obstante, los establecimientos culturales pueden y deben ser accesibles, ya que existen fórmulas para que esta accesibilidad no vaya en detrimento de la conservación. En el caso de los museos –componentes esenciales del turismo cultural– son ya varias las herramientas de planificación que se han articulado para aumentar el compromiso de los gestores y lograr una red museística más accesible. El Museo Reina Sofía se toma como estudio de caso, desgranando las acciones que se han emprendido en los últimos diez años, tanto en materia de accesibilidad espacial y arquitectónica como de accesibilidad a los contenidos, elemento clave para atraer al público no visitante. El establecimiento de redes de colaboración con organizaciones del sector de la discapacidad es fundamental para desarrollar la responsabilidad social del Museo, fortalecer su imagen y consolidarlo como referencia en el mercado del turismo cultural accesible.

**Palabras clave:** Turismo accesible, turismo cultural, discapacidad, accesibilidad, patrimonio, museos.

**Abstract:** The social model of disability, which is human rights-centered, is permeating regulation and recommendations in the tourism sector, boosting the need to promote accessible tourism. This promotion should be carried out not only for social reasons, but also due to the increasing number of people who could have access needs in any moment of their lives. In the field of cultural tourism, accessibility has often been eluded for heritage conservation reasons. However, cultural institutions must be accessible, as far as new methods prove that accessibility and conservation are no longer incompatible. In the particular case of museums –an essential component within cultural tourism–, several planning tools have already been assembled in order to raise the commitment of cultural managers and to achieve a more accessible museum network. The Reina Sofia Museum is chosen as case method, describing in detail the actions that have been undertaken in the last ten years regarding both, physical and intellectual accessibility, which is a key element to attract non-visitors. The creation of collaboration networks with organizations representing the disability sector is essential to develop social responsibility in the Museum, to strengthen its public image and, eventually, to consolidate it as a reference within the accessible and cultural tourism market.

**Key words:** Accessible tourism, cultural tourism, disability, accessibility, heritage, museums.

### I. INTRODUCCIÓN

“Turismo cultural” y “turismo accesible” son dos conceptos ya consolidados que gozan de un grado importante de profundización dentro de los estudios turísticos. Sin embargo, el “turismo cultural accesible”, que se halla en la intersección entre ambos cam-

pos, se encuentra aún en un estadio bastante inicial de estudio y de aplicación, posiblemente debido a que la cultura y la accesibilidad han sido tradicionalmente minoritarias en el mercado turístico, y muy especialmente en de nuestro país. Actualmente, la demanda en ambos sectores se encuentra en una fase de auge, y el público potencial que

\* Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. [santiago.gonzalez@museoreinasofia.es](mailto:santiago.gonzalez@museoreinasofia.es)

pueden llegar a abarcar si mejora la calidad de la oferta no es en absoluto despreciable. Tanto el turismo accesible como el turismo cultural son abanderados de un salto cualitativo hacia un modelo turístico de calidad que permita superar la tradicional dependencia del modelo de sol y playa que ha liderado el sector durante décadas. El turismo cultural accesible es pues un ámbito bastante específico, que requiere de un análisis y de unas estrategias de intervención propias.

El creciente número de personas con discapacidad y la protección por ley de sus derechos hacen necesario replantear el papel de las instituciones culturales en nuestra sociedad. Cada vez son más los turistas -y las personas con discapacidad no son una excepción- que optan por desplazarse con el objetivo de conocer manifestaciones artísticas, culturales o patrimoniales, por lo que los museos deben estar atentos a estas demandas. El turismo cultural es un elemento de desarrollo sostenible y de cohesión social que, además, puede contribuir de forma notoria a la prosperidad económica. Por tanto, los museos deben presentarse al público como instituciones acogedoras y accesibles, promotoras de una cultura que se construye de forma colectiva y participativa.

## **II. MARCO NORMATIVO**

### **II.1. Marco normativo general sobre discapacidad**

La legislación reciente sobre discapacidad se hace eco de los planteamientos del llamado modelo social de la discapacidad (Palacios, 2008). Este modelo se centra en

la perspectiva de los derechos humanos y en la idea de “vida independiente”, lo que implica que las personas con discapacidad han de poder tomar las decisiones sobre su propia existencia y participar de forma activa en la comunidad. Para ello, es preciso que la sociedad dote a estas personas de los apoyos personales que precisen, así como que se modifiquen los entornos, productos y servicios cuya inaccesibilidad dificulta esa participación plena.

#### *II.1.1. Ámbito internacional*

El texto de referencia para todas las políticas en materia de accesibilidad y discapacidad es, sin duda, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la ONU el 13 de diciembre de 2006. La Convención no crea ningún derecho nuevo, sino que afronta los ya existentes de un modo que garantiza, promueve y protege esos derechos. Su importancia reside en que todo país que la ratifique debe aceptar las obligaciones jurídicas que de ella desprenden. Entre los aspectos concretos que recoge la Convención se incluyen la libertad de desplazamiento y el derecho a la participación en la vida cultural en entornos y formatos accesibles.

En el ámbito europeo, tanto la Unión Europea como el Consejo de Europa reconocen el derecho de todas las personas a la igualdad ante la ley y a la protección contra la discriminación. Para hacer efectivos estos derechos, los Tratados de la UE habilitan al Consejo para adoptar acciones contra la discriminación por distintos motivos, entre los que se encuentra la discapacidad. En de-

sarrollo de esta competencia se han adoptado varias directivas, así como la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, que constituye el marco de acción a escala europea para la aplicación efectiva de la Convención.

### *II.1.2. Ámbito nacional*

La Constitución Española otorga a los poderes públicos el mandato de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo sean reales y efectivas, eliminando los obstáculos que impidan su participación en la vida política, económica, cultural y social. En concreto, el artículo 49 señala que los poderes públicos prestarán la atención especializada a las personas con discapacidad para el disfrute de todos los derechos recogidos en el texto.

El desarrollo de estas previsiones constitucionales se plasmó en una legislación sectorial que, tras la entrada en vigor en mayo de 2008 de la Convención, ha sido sometida a un proceso de adaptación legislativa que ha concluido con la promulgación del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que ha venido a unificar textos anteriores, especialmente la LISMI (1) y la LIONDAU (2). El apartado g) del Real Decreto Legislativo 1/2013 menciona expresamente el patrimonio cultural como un ámbito de aplicación de la accesibilidad universal, matizando que ese acceso se hará de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico.

La concreción de estas medidas legislativas se ha llevado a cabo a través del I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012, así como de los sucesivos Planes de Acción para las personas con discapacidad que se han llevado a cabo desde 1997, siendo la referencia actual el Plan de Acción 2014-2016 de la Estrategia Española de Discapacidad 2012-2020.

## **II.2. Recomendaciones y directrices sobre turismo cultural accesible**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha jugado un papel fundamental en la definición de directrices sobre turismo accesible en las últimas décadas. Uno de los primeros referentes es el Código Ético Mundial para el Turismo (OMT, 1999), que ya indicaba la necesidad de promover las actividades turísticas para colectivos especialmente vulnerables como las personas con discapacidad y las personas mayores.

En 2010 la OMT realizó un informe sobre la aplicación del mencionado Código Ético, en el que se enfatiza que la accesibilidad a los recursos turísticos no debe suponer un coste adicional, así como que los establecimientos deben publicar una información clara y detallada sobre qué equipamientos ofrecen y cuáles son sus carencias (OMT, 2010).

El documento de referencia actual son las “Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos” (OMT, 2014a). Estas recomendaciones están destinadas a servir como marco de referencia general para hacer de la accesibilidad algo trans-

versal en la actividad turística, incluyendo el entorno físico, el sistema de transportes o los soportes de información y comunicación. Las actividades culturales (incluyendo museos, cines o teatros) se consideran uno de los eslabones de la cadena del turismo, dedicándose todo un apartado a señalar la importancia de que se adopten todas las medidas pertinentes para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a material y actividades culturales en formatos accesibles y puedan participar, desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual no solo en su propio beneficio, sino también para el enriquecimiento de la sociedad. En lo que respecta a los museos y edificios de interés turístico se realizan recomendaciones más concretas, como resolver los problemas de acceso mediante rampas y ascensores, disponer de un servicio de préstamo de sillas de ruedas, tener en cuenta las necesidades de visitantes sordos y ciegos, o formar al personal para atender correctamente a los visitantes con discapacidad.

Como resultado de la primera Conferencia de la OMT sobre Turismo Accesible en Europa, celebrada en San Marino los días 19 y 20 de noviembre de 2014, se adoptó por unanimidad la Declaración de San Marino sobre Turismo Accesible (OMT, 2014b), que abordó la mejora de la calidad, la sostenibilidad y la competitividad en el turismo accesible, haciendo un llamamiento a incorporar la accesibilidad universal en todos los componentes de la cadena de valor del turismo, así como a impulsar alianzas público-privadas y otras formas de cooperación entre entidades que trabajan en el ámbito de la accesibilidad universal.

Trasladando al ámbito nacional todas estas recomendaciones, es preciso mencionar el Plan del Turismo Español Horizonte 2020, que incluye en su Programa de accesibilidad turística el objetivo de fomentar el acceso regular y normalizado de los turistas con discapacidad a todos los destinos y establecimientos turísticos españoles, consolidando la implantación en España de un "Turismo accesible-Turismo para todos". Por su parte, el Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015 prevé líneas de crédito para la progresiva renovación de las infraestructuras turísticas de nuestro país, incluyendo las tecnologías y la accesibilidad para colectivos con necesidades especiales. Asimismo, este Plan contempla actividades de promoción activa de la oferta turística cultural durante todo el año ya que, a pesar de que nuestro país dispone de estos recursos, nuestra oferta está mal posicionada en los mercados internacionales. Tal y como constata el mencionado Plan del Turismo Español Horizonte 2020, el turismo cultural y de ciudad en España ofrece un elevado potencial de crecimiento, que debe basarse en una mayor especialización de los destinos, incluyendo necesariamente las políticas de accesibilidad universal y diseño para todos.

### **III. INTERSECCIÓN ENTRE TURISMO ACCESIBLE Y TURISMO CULTURAL**

#### **III.1. Turismo accesible**

El turismo accesible se ha convertido en una auténtica materia de estudio que está sensibilizando a numerosas empresas para mejorar el acceso de las personas con disca-

pacidad a estos recursos (Fernández Alles, 2009). Es más, este concepto está evolucionando hacia el de “Turismo para todos”, que engloba además del turismo accesible, el turismo social y el turismo sostenible. Esta nueva perspectiva tiene en cuenta la inclusión de grupos de población con características económicas y sociales diferentes, así como el bienestar y los recursos de las comunidades en las que se ubican los servicios turísticos (OMT, 2014c). Se trata, en efecto, de una concepción más amplia, deudora del concepto más extendido de “Diseño para todos”, según el cual los productos y entornos deben concebirse desde el inicio de tal forma que permitan su uso y disfrute en igualdad de condiciones y sin necesidad de adaptaciones por el mayor número de personas posible, independientemente de las condiciones físicas, sociales o culturales de cada individuo, ya sean estas permanentes o transitorias. Esta noción holística de turismo accesible hace evidente que los beneficios de la accesibilidad no repercuten únicamente en las personas con discapacidad, sino en la totalidad de la población.

### **III.2. Turismo cultural**

El artículo 27 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) cita el derecho de toda persona a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad y a gozar de las artes. Desde entonces, la cultura ha dejado de ser una cuestión de élites, y el turismo cultural ha emergido como una de las opciones preferidas para hacer efectivo ese derecho de acceso a los bienes culturales y patrimoniales. Además, el aumento de este tipo de turismo pone de manifiesto que

no es rentable ni social ni económicamente mantener el patrimonio cultural alejado de la gente. Así, la actual legislación española sobre Patrimonio Histórico (3) añade al tradicional enfoque centrado en la conservación otro elemento, de al menos igual peso, como es el conocimiento y disfrute por parte de los ciudadanos de los bienes culturales, de modo que su protección sólo se justifica si está al servicio de la colectividad, cumpliendo una función social, educativa y de acceso a la cultura en igualdad. Sin embargo, el hacer compatibles la eliminación de barreras y la preservación del patrimonio cultural sigue siendo una tarea pendiente en nuestro país. La polémica existente en relación con la dicotomía accesibilidad/conservación ha estado muy polarizada, llevando en ocasiones a la renuncia a la accesibilidad o a intervenciones poco acertadas. Es cierto que intervenir en los bienes culturales es una labor compleja, pero cada vez se alzan más voces críticas que consideran que adaptar el patrimonio cultural sin comprometer su conservación es únicamente una cuestión de voluntad. Existen soluciones creativas y ajustes razonables que permiten disfrutar del turismo cultural y patrimonial en igualdad de condiciones.

### **III.3. Soluciones a la problemática de la accesibilidad al patrimonio cultural**

La publicación “Accesibilidad al patrimonio cultural” (CEDD, 2011) viene a arrojar luz sobre el binomio accesibilidad/patrimonio, mediante un enfoque que permite fijar una serie de pautas de cara a la intervención en el patrimonio histórico-ar-

tístico en clave de accesibilidad universal. Accesibilidad y patrimonio no son dos realidades yuxtapuestas e incompatibles, por el contrario, resulta factible armonizarlas de forma creativa y flexible desde el rigor y desde un respeto mutuo quehuya de posiciones preconcebidas e inflexibles. Algunos de los criterios a seguir son:

- Se debe tener en cuenta la heterogeneidad del patrimonio y partir de un conocimiento profundo de la pieza en concreto que se va a intervenir, abarcando en cada caso la forma en que se construyó, su significado, su simbolismo, los elementos originales y añadidos, etc., con el fin de proponer soluciones sensibles, útiles, razonables, respetuosas y eficaces.
- El estudio en detalle del patrimonio histórico permite fijar ciertas reglas, ya que cuando las situaciones de partida son análogas es posible plantear soluciones normalizadas.
- Aunque el objetivo último es lograr el cien por cien de accesibilidad para todas las personas, esto no siempre es posible, por lo que es importante marcar prioridades y etapas, abordando primero los aspectos clave que avancen en el camino de la accesibilidad universal.
- Se deben ofrecer soluciones lo más universales posibles, que permitan a todas las personas utilizar los mismos elementos y que al mismo tiempo prevean las necesidades de cualquier posible visitante o usuario.
- Es importante que la intervención no sea intrusiva o genere incoherencia en el

conjunto, desvirtuando su carácter original. Aunque deba ser evidente que se trata de elementos colocados para facilitar la accesibilidad, la sencillez de las buenas intervenciones hace que estas pasen prácticamente desapercibidas.

En síntesis, la accesibilidad universal es un requerimiento básico para que el patrimonio cultural pueda ser puesto a disposición de la colectividad y del turismo cultural.

## IV. CIFRAS

### IV.1. Cifras internacionales

Si consideramos como beneficiarias directas del turismo accesible a las personas con discapacidad, encontramos que, según la Organización Mundial de la Salud, actualmente hay mil millones de personas que tienen algún tipo de discapacidad física, mental o sensorial, lo que representa un 15% de la población mundial (OMS, 2011). Dado el progresivo envejecimiento de la población, encontramos que este número irá en claro aumento, pues según la ONU, en el año 2050 el 21 % de la población mundial superará los 60 años de edad, cifra que en la Unión Europea alcanzará el 40%. Actualmente, en territorio europeo conviven unos 80 millones de personas con discapacidad entre leve y grave, y un tercio de las personas mayores de 75 años tienen alguna discapacidad (OED, 2014).

Es cierto que la estimación del mercado turístico potencial para la accesibilidad es difícil de calcular y puede variar según las

fuentes, ya que depende de cómo se traten ciertos indicadores. Efectivamente, no todas las personas con discapacidad están en condiciones de viajar, pero según Domínguez, Fraiz y Alén (2011) el 70% de los europeos con necesidades de accesibilidad tienen capacidad física y económica para viajar, lo que unido al hecho de que estos viajeros suelen denominarse “multicliente” (ya que frecuentemente viajan acompañados), arroja un número de beneficiarios potenciales de en torno a 127,5 millones, cifra nada desdeñable como oportunidad económica que, además, aporta una imagen de responsabilidad social a sus promotores.

#### **IV.2. Cifras en España**

Según el informe sobre la Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO, 2013), en España residían más de 2,5 millones de personas que a fecha 31 de diciembre de 2013 tenían reconocido un grado de discapacidad igual o mayor al 33%, de acuerdo con las valoraciones efectuadas por las Comunidades Autónomas.

Estos datos son aún mayores si tomamos como fuente la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD) (INE, 2008) que, siguiendo las recomendaciones de la OMS, incorporó un concepto de discapacidad “autoatribuida”, que hace hincapié en los factores contextuales como generadores de situaciones de discapacidad. Según esta encuesta, la cifra total de personas con discapacidad en España sería de casi 3,8 millones de personas (un 9% de la población),

aunque este número podría ser mayor dado que hay otras muchas situaciones de discapacidad que no son recogidas en este tipo de estudios. Así, de acuerdo con la Encuesta de Integración Social y Salud, aplicada en España en 2012, el 16,7% de la población española de 15 ó más años manifiesta algún grado de limitación en la participación social debido a su condición de salud, pudiendo ser consideradas como personas con discapacidad un total de 6.333.670 personas (OED, 2014). En cualquier caso, y a pesar de la diversidad de datos y fuentes, lo que parece evidente es que se trata de un volumen que ha de ser tomado en consideración desde la perspectiva del ocio y el turismo, tanto por motivos sociales como económicos.

#### **V. ESTADO DE LA CUESTIÓN DEL TURISMO CULTURAL ACCESIBLE EN ESPAÑA**

En España el turismo representa una de las ramas del sector terciario de mayor relevancia e impacto económico, pues no se puede olvidar que es el tercer destino turístico del mundo, después de Francia y Estados Unidos, con más de 60 millones de turistas internacionales (OMT, 2014d). Por su parte, el turismo cultural ocupa también un lugar destacado en España, atrayendo a 12´6 millones de turistas internacionales y 7´5 millones de turistas nacionales, lo que contribuye de manera relevante a aumentar la afluencia turística al país y a desestacionalizar la demanda.

El Anuario de estadísticas culturales (MECD, 2014) dedica un epígrafe al turis-

mo cultural, aportando datos sobre los viajes iniciados principalmente por motivos relacionados con la cultura, así como de aquellos viajes en los que se realizan actividades culturales, aunque éste no sea su motivo principal (4). De esta manera, hallamos que el 12,3% del total de viajes realizados en 2013 por ocio, recreo o vacaciones de los residentes en España fueron iniciados principalmente por motivos culturales, suponiendo 9,9 millones de viajes. A ello hemos de añadir las entradas de turistas internacionales que se realizan principalmente por motivos culturales, que ascendieron a 7,4 millones en 2013, cifra que supone el 14 % del total de viajes realizados por ocio, recreo o vacaciones de este colectivo. Asimismo, este anuario constata que el 54,9% de los viajeros residentes en España y el 53,9% de los turistas internacionales realizan algún tipo de actividad cultural.

A pesar de estos buenos datos, se debe pensar si existe una igualdad de oportunidades real en la participación cultural, ya que el mencionado informe EDAD (INE, 2008) señala que el 17,96% de las personas con discapacidad se han sentido discriminadas en la participación en actividades culturales, de ocio o diversión, así como que un 29,16%, asegura no poder participar a causa de la discapacidad en actividades relacionadas con la cultura.

### **V.1. Turismo accesible en los museos españoles**

Como explica Fernández Alles (2013), dentro del turismo cultural los museos constituyen un elemento de primera magnitud, siendo la visita a los mismos una de las ac-

tividades más demandadas. El Anuario de estadísticas culturales incluye ciertos datos de la Estadística de Museos y Colecciones Museográficas (5), que estima que los 1.529 museos españoles investigados recibieron 59 millones de visitantes a lo largo de 2012, cifra que supone un incremento del 2,7% respecto a 2010 y de cerca de un 40 % respecto a los 42,45 millones de visitantes del año 2000. El número medio de visitas por museo abierto, 41.535, alcanzó sus máximos en las tipologías de Arte Contemporáneo, Ciencia y Tecnología y Bellas Artes.

Sin embargo es preciso reconocer que, aunque la oferta y el número de visitas han aumentado significativamente en los museos españoles, la proporción de ciudadanos que no los frecuenta sigue siendo elevada. Según la encuesta de hábitos y prácticas culturales en España 2010-2011, elaborada por el Ministerio de Cultura, un 33% de la población no visita nunca o casi nunca museos, un 36% visita menos de uno al año y un 31% visita como mínimo uno al año, hecho que nos debe hacer reflexionar sobre la inexistencia de servicios adecuados a todos los sectores poblacionales (MECD, 2012a).

El número de museos que entre sus servicios y equipamientos afirma contemplar el acceso para personas con discapacidad continúa en una línea tímidamente ascendente, alcanzando los 625, es decir, un 42,7% del total (MECD, 2014). No obstante, la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos, en su "Guía de Monumentos, Museos y Puntos de Interés Turístico" (PREDIF, 2010), contabiliza en España solamente 42 museos accesibles, entre los que se halla el Museo Reina Sofía.



La encuesta a los visitantes de museos de titularidad estatal realizada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL, 2007) reveló que el 20,9% de todas las sugerencias del público iban encaminadas a mejorar la adaptación de los accesos e instalaciones para personas con discapacidad y familias con niños. A este porcentaje se podrían unir otras sugerencias relativas a aspectos que reducen las posibilidades que tienen las personas con discapacidad de disfrutar del museo: la mala señalización, las letras pequeñas o la falta de zonas de descanso. De hecho, las necesidades fundamentales de los visitantes con discapacidad son las mismas que las del resto de públicos: atención personalizada, calidad, comodidad, seguridad o autonomía. Para dar respuesta a estas demandas de un modo adecuado y holístico se precisa la incorporación de criterios de accesibilidad universal y diseño para todos en todas las áreas de gestión.

## **V.2. Planificación sobre accesibilidad en los museos españoles**

La normativa que regula los museos en España ha comenzado a considerar de forma explícita la accesibilidad a partir del Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España, que establece como uno de sus objetivos prioritarios el garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a la cultura, especialmente de los que tengan algún grado de discapacidad. La diversificación de públicos y la accesibilidad universal quedan establecidas como criterios de excelencia y calidad para los museos que se incorporen a la Red.

Otro documento de referencia que recoge ya algunas medidas concretas es la “Estrategia integral española de cultura para todos” (RPD, 2011b), realizada en colaboración entre el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad con el objetivo de garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad a todos los ámbitos de la cultura, tanto desde el punto de vista de espectadores como del de creadores. La Estrategia incluye en un único plan todas las actuaciones y medidas que se han venido adoptando en materia de accesibilidad en el ámbito cultural, con el fin de establecer criterios de actuación homogéneos. En lo que se refiere a los museos se enumeran líneas de actuación concretas como la disponibilidad de guías multimedia accesibles, las visitas guiadas para personas con discapacidad intelectual y los itinerarios táctiles para personas con discapacidad visual. Además, la Estrategia incluye entre sus objetivos la promoción de acciones formativas para los profesionales de la cultura, el fomento de la contratación de personas con discapacidad o la realización de campañas de divulgación cultural en formatos accesibles.

Por su parte, el Plan Estratégico General (2012-2015) de la Secretaría de Estado de Cultura recoge cinco objetivos generales, el primero de los cuales está encaminado a “articular una política de Estado que garantice el derecho de acceso a la cultura y contribuya a vertebrar la ciudadanía y favorecer la cohesión social”. El plan recoge medidas concretas destinadas a potenciar tanto la accesibilidad como el turismo cultural. Así, el proyecto 1.5.4 del Plan Estratégico prevé la definición y desarrollo del Plan de Accesibilidad.

bilidad Universal a los Museos Estatales, determinando criterios y líneas de actuación prioritarias que fijen las medidas y dispositivos que deberían implantarse para mejorar la accesibilidad tanto a nivel físico como comunicativo y cognitivo. Paralelamente, la estrategia 3.6 prevé elaborar otro plan que sitúe a los museos como instituciones relevantes para la promoción del turismo cultural, reordenando y mejorando sus condiciones de acceso y visita para adecuarlos a los hábitos de consumo y necesidades del turismo cultural.

Una iniciativa insoslayable en este sentido ha sido la puesta en marcha desde 2007 del Laboratorio Permanente de Público de Museos (LPPM), por parte de la Subdirección General de Museos Estatales. El LPPM tiene la labor de desarrollar una actividad constante de investigación sobre el público de las instituciones museísticas, sus hábitos de visita, expectativas, motivaciones, necesidades y conocimientos previos sobre los museos. En 2011 el LPPM, tras varios años de investigación, publicó el informe “Conociendo a nuestros visitantes”(MCU, 2011), cuyas conclusiones pusieron de manifiesto la ausencia de determinados colectivos en nuestros museos, en concreto, menores de 12 años, jóvenes, desempleados, extranjeros residentes, personas con discapacidad, mayores de 65 años y personas con bajo nivel de estudios, materializando así la habitual percepción social de los museos como instituciones elitistas. El informe señala que la ausencia de estos sectores de la sociedad está relacionada con la carencia de programas, actividades, materiales y servicios para este tipo de públicos.

Por último, cabe mencionar que en 2014 la Secretaría de Estado de Cultura ha presentado el Plan “Museos más sociales”, que parte de la radiografía de la situación elaborada por el LPPM, y que está dirigido a reforzar la función social de los museos, estableciendo acciones diversas para que sean centros más abiertos, accesibles, inclusivos, interculturales y sostenibles. Este Plan no es sólo un documento marco, sino que ofrece programas concretos y establece una metodología de trabajo que permite a otros centros museísticos sumarse a las iniciativas. El Plan incluye explícitamente un programa dedicado a la mejora de la accesibilidad, que implica a administraciones públicas, asociaciones y organizaciones de personas con discapacidad, instituciones sin ánimo de lucro y entidades privadas, con el objetivo de conseguir la total accesibilidad física e intelectual.

## **VI. ESTUDIO DE CASO: EL MUSEO REINA SOFÍA**

### **VI.1. Introducción**

El Museo Reina Sofía comenzó a realizar una política especialmente proactiva en materia de accesibilidad universal a partir de la firma de un convenio de colaboración con Fundación ONCE en noviembre de 2005 que, tras los satisfactorios resultados, fue renovado y actualizado en 2011. El objeto del mencionado convenio es establecer un marco general de colaboración para promover el acceso y disfrute de las personas con discapacidad a la cultura y al conocimiento de las artes plásticas, arbitrando una serie de iniciativas, medidas y acciones con

tal fin. Desde entonces, el Museo ha podido recabar el criterio especializado de Fundación ONCE, contando de primera mano con la opinión del sector. Este convenio ha supuesto para el Museo un incentivo, así como una garantía para la continuidad y la sostenibilidad en el tiempo de las medidas adoptadas. Los ámbitos de colaboración previstos incluyen la accesibilidad universal de las instalaciones y servicios (que fue objeto de un completo diagnóstico), y los programas educativos, aspectos ambos a los que se dedica un epígrafe completo por la cantidad de acciones que engloban. Se prevé, asimismo, la formación del personal, habiéndose realizado dos acciones formativas dirigidas al personal técnico del Museo (en 2006 y 2011), teniendo en cuenta aspectos concretos de la gestión como pueden ser la producción de textos, los diseños museográficos o la señalización accesible. Además, el Museo ha reforzado estas acciones convocando en su Plan de formación anual cursos dirigidos al personal de sala, que incluyen contenidos como la atención a personas con discapacidad y los servicios de accesibilidad de los que el Museo dispone. Otro de los ámbitos que comprende el convenio es la comunicación, apartado en el que se han llevado a cabo acciones como la edición de folletos en braille y macrocaracteres o la difusión de todas las actividades a través del tejido asociativo. Por otro lado, el Museo cuenta con una nueva página web desde 2013, cumpliendo con el nivel AA de conformidad de las pautas y estándares internacionales WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0). (6)

A lo largo de estos casi diez años el Museo ha reforzado su colaboración con otros

museos y con organizaciones del sector de la discapacidad. Esta actividad se ha concretado en diversos proyectos y en la participación en congresos, seminarios y publicaciones. De hecho, el Museo ha recibido varios reconocimientos públicos, como el otorgado por parte de la ONCE en 2009 por la promoción del braille, o el reciente distintivo de Turismo Accesible entregado en 2015 por PREDIF con motivo de la presencia en la Guía de Turismo Accesible del Ayuntamiento de Madrid. El Museo apoya la presencia en este tipo de guías, algo que considera fundamental para que la información exacta llegue a los colectivos interesados en incorporar el Museo como recurso turístico cultural y accesible.

No obstante, queda aún mucho por recorrer para que el Museo sea una institución cultural plenamente accesible. Uno de los aspectos más importantes que deberían ser afrontados en los próximos años es la redacción de un Plan de accesibilidad que incluya de forma transversal, coordinada y presupuestada el trabajo de todos los departamentos y áreas del Museo, de acuerdo con lo que vienen señalando expertos como Sánchez Salcedo (2011) o Espinosa y Bonmatí (2013), y tomando como modelo la gestión que ya se hace de la accesibilidad en muchos de los museos más importantes del ámbito anglosajón. Se trata de redactar un plan global, que abarque la accesibilidad arquitectónica y museográfica, la producción de contenidos accesibles, la comunicación y difusión, la gestión y formación del personal, etc.

## VI.2. Contexto normativo e institucional

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía es un organismo público dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Fue creado por Real Decreto 535/88 de 27 de mayo de 1988 con los fondos artísticos que en su día estaban integrados en el Museo Español de Arte Contemporáneo. El 10 de septiembre de 1992 se inauguró la Colección del Museo, que hasta ese momento y desde su apertura como Centro de Arte en 1986, había acogido únicamente exposiciones de carácter temporal.

La Ley 34/2011, de 4 de octubre, reguladora del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, recoge entre sus fines los siguientes, muy directamente relacionados con la promoción del turismo cultural:

e) Fomentar el acceso a las colecciones y actividades de ciudadanos españoles y extranjeros y facilitar su estudio a los investigadores, sin perjuicio de las restricciones que, por razón de la conservación de los bienes custodiados, puedan establecerse.

f) Impulsar el conocimiento, difusión y comunicación de las obras e identidad cultural del patrimonio artístico del Museo y desarrollar actividades didácticas respecto a sus contenidos.

Asimismo, esta Ley ha incluido por vez primera una referencia explícita a las personas con discapacidad y a la accesibilidad universal en su disposición adicional primera: “De acuerdo con la legislación sectorial aplicable, las instalaciones y dependencias, los canales y soportes, incluidos los virtua-

les, de comunicación e interacción con el público y en general la programación y las actividades del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía serán accesibles a las personas con discapacidad, que constituirán un grupo social de especial referencia para la actuación del Organismo.”

El Estatuto del Museo, aprobado por el Real Decreto 188/2013, de 15 de marzo, ahonda en este concepto social de lo que debe ser un museo, al exponer que “superado el tradicional modelo de institución centrada en las funciones de custodia y preservación, el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía ejemplifica la consolidación de la dimensión social del museo, convertido en auténtico foro multidisciplinar de experimentación, generación de conocimiento y debate en la esfera pública.”

Así, en su Plan General de Actuación 2014-2017 (7), el Museo recoge varias estrategias relacionadas con una oferta de servicios más accesibles e inclusivos:

- Empezar un programa educativo y de mediación que permita conocer y profundizar de una forma lúdica y creativa en los contenidos expositivos y discursivos del Museo.
- Fomentar mecanismos y proyectos que favorezcan la igualdad, la inclusión social y la accesibilidad universal de los recursos y contenidos del Museo. Se menciona, en concreto, el desarrollo de un programa de acción educativa para los diversos públicos con discapacidad, y una mejora de la accesibilidad que tenga en cuenta los nuevos recursos tecno-

lógicos y el principio del “diseño para todos”.

- Proponer actuaciones que mejoren la experiencia del visitante en el Museo y en el uso de sus servicios y recursos, basadas en la elaboración de estudios sociológicos de visitantes que permitan conocer su perfil y grado de satisfacción.
- Incentivar la participación de la sociedad civil en el proyecto del Museo.
- Mejorar el acondicionamiento arquitectónico de las instalaciones y equipamientos del Museo.

Por su parte, la Carta de Servicios 2012-2015 (8) incluye en el apartado referido a las “medidas de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de la prestación” una reseña detallada del conjunto de medidas de accesibilidad que el Museo, a través del Servicio de Educación, ha puesto en marcha para fomentar el acceso a los contenidos de las personas con discapacidad visual, auditiva e intelectual. También se hace referencia a la difusión a través de la página web y de folletos en formatos accesibles, a la gratuidad para las personas con discapacidad, o a los servicios de préstamo de sillas de ruedas y de lazos de inducción magnética. Cabe mencionar también que uno de los indicadores de calidad contabiliza el porcentaje de peticiones del servicio de intérprete en lengua de signos contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud. Esta destacada presencia en la Carta de Servicios da a entender el importante papel que juega la accesibilidad en el cumplimiento de los requisitos básicos

de calidad y de responsabilidad social exigibles a instituciones de la importancia del Museo Reina Sofía.

### **VI.3. Accesibilidad espacial y arquitectónica**

El Museo cuenta actualmente con cuatro edificios. La sede principal está compuesta por el Edificio Sabatini (antiguo Hospital de San Carlos de Madrid) y el Edificio Nouvel, que corresponde a la ampliación aneja concluida e inaugurada en el año 2005. Por otro lado, el Museo cuenta con dos sedes periféricas dedicadas a exposiciones temporales en el Parque del Buen Retiro: el Palacio de Cristal y el Palacio de Velázquez.

Tanto el Edificio Sabatini como ambos Palaciosson edificios patrimoniales protegidos, en los que las intervenciones de accesibilidad deben hacerse con el máximo respeto, pero también con la máxima eficacia, ya que todos los ciudadanos tienen derecho a su disfrute en igualdad de condiciones. En el caso del Edificio Nouvel, nos encontramos ante un ejemplo de lo que se ha dado en llamar “arquitectura de autor”, en el que ciertos aspectos marcados por la estética o por los materiales utilizados acaban dando lugar a problemas de accesibilidad poco entendibles para un edificio de reciente construcción. No obstante, hay que decir que tanto el proyecto como el inicio de las obras fueron anteriores a la aprobación de la LIONDAU y de su legislación derivada en materia de accesibilidad universal a la edificación.

El documento que ha servido como referencia para la adecuación de las diferen-

tes sedes del Museo ha sido un amplio y detallado diagnóstico de accesibilidad por sedes realizado en noviembre de 2006 por Vía Libre en el marco del convenio con Fundación ONCE. Este diagnóstico del entorno construido se fundamenta en la norma UNE 1700001-1 y sus requisitos DALCO (AENOR, 2001). Así, se evalúan estos requisitos de accesibilidad en cada uno de los entornos de estudio (accesos, vestíbulos, circulación vertical y horizontal, aseos, salas expositivas, auditorios, etc.), y se detectan los elementos no conformes con la mencionada norma o con la legislación autonómica sobre accesibilidad, aplicando un código de colores en función de la urgencia y necesidad de las acciones correctivas. Tras la fase de evaluación, cada uno de los diagnósticos recoge también una propuesta con un presupuesto estimativo y un plan de etapas en el que se marcan las prioridades. En 2013 el área de Arquitectura del Museo elaboró un informe en el que se efectúa un seguimiento de aquellos aspectos de accesibilidad sobre los que aún no se había intervenido, reflejando una situación más próxima a la actual. A continuación se detallan las características históricas y distintivas de cada uno de los edificios, así como las mejoras realizadas y las que aún quedan pendientes.

### *VI.3.1. Edificio Sabatini*

El Edificio Sabatini toma su nombre actual de Francisco Sabatini, arquitecto que recibió por parte de Carlos III el encargo de continuar su construcción tras una primera fase dirigida por José de Herosilla. Aunque el fallecimiento del monarca en 1788 dejó el edificio inacabado, este pronto comenzó a

funcionar como hospital, permaneciendo en activo hasta 1965. Tras años en estado de abandono y diversas amenazas de derribo, su declaración como Monumento Histórico-Artístico en 1977 permitió su supervivencia y uso público. En 1980, Antonio Fernández Alba emprendió una remodelación para su uso con fines expositivos, que se extendió hasta la apertura como Museo en 1990. Para la rehabilitación se convirtió en una plaza la zona exterior reservada originariamente a un segundo patio, lo que dio visibilidad al Museo y lo conectó con la calle Atocha. Esta plaza (Plaza de Sánchez Bustillo) es transitable pero presenta notables deficiencias, caso de escalones sueltos sin señalizar o de tramos de escaleras sin pasamanos y sin tiras antideslizantes con contraste cromático. No obstante, la competencia directa para intervenir en esta zona de aproximación al Museo recae en el Ayuntamiento de Madrid. La ausencia de un acceso monumental se suplió con la colocación de dos torres de vidrio y acero que albergan ascensores panorámicos exteriores, los cuales permiten una circulación vertical fluida y presentan buenas condiciones de accesibilidad. Construidas por los arquitectos Íñiguez de Onzoño y Vázquez de Castro en colaboración con el británico Ian Ritchie, estas torres son una de las señas de identidad del Museo.

El acceso a varias salas de exposición se realiza mediante rampas metálicas que salvan entre uno y tres escalones de fábrica. Estas rampas presentan algunos problemas como que invaden ocasionalmente los espacios de circulación, que no tienen señalizados los confines, que carecen de pasamanos y de barandilla de protección lateral, o que puedan tener una pendiente excesiva. Los

espacios expositivos cuya accesibilidad aún no ha sido resuelta al cien por cien son la Sala Bóvedas (sótanos de ladrillo) y la Sala de Protocolo (antigua lencería del hospital). El resto de los espacios son accesibles, presentándose algún problema puntual como puertas abatibles que invaden el espacio de circulación o la ausencia de pavimentos texturizados. A pesar de que quedan mejoras por efectuar, el Edificio Sabatini puede ser considerado un buen ejemplo de cómo las soluciones creativas permiten hacer accesible el patrimonio. En este sentido, el elemento más visible son las torres de ascensores acristaladas, pero no cabe olvidar que el edificio histórico se dotó de modernos sistemas de conducción, climatización y seguridad, con un ordenador central inteligente que regula la temperatura, la humedad, la iluminación o el sistema de alarmas.

### *VI.3.2. Edificio Nouvel*

En 1999 se convocó un concurso internacional para la ampliación del Museo Reina Sofía, resultando ganador el proyecto firmado por el arquitecto Jean Nouvel. Las obras se desarrollaron entre 2001 y 2005, contando con el asesoramiento de técnicos del CEAPAT para cuestiones de accesibilidad. El Edificio Nouvel comprende dos amplios espacios expositivos, biblioteca, librería, oficinas, café-restaurant, sala de protocolo y dos auditorios con capacidad para 200 y 400 espectadores respectivamente. El conjunto arquitectónico se situó en un solar triangular junto a la fachada suroeste del Edificio Sabatini, en el cual Nouvel emplazó tres edificios exentos pero comunicados

entre sí y con el Edificio Sabatini mediante pasarelas elevadas a distintos niveles. Entre los cuatro edificios se abre una plaza semi-pública que conecta diversas zonas de la ciudad, creando un espacio íntimo y diáfano. Un gran alero superior de aluminio lacado en color rojo conecta con la cornisa del antiguo hospital y refleja el entorno urbano. El Edificio Nouvel expande y completa las zonas de servicios y los espacios expositivos del Edificio Sabatini, proporcionando también un acceso alternativo para el flujo de visitantes.

En la zona de acceso desde el exterior, el diagnóstico de accesibilidad de Vía Libre detecta elementos que proceden a supervisar o adaptar, tales como la excesiva pendiente longitudinal y transversal de las áreas circundantes o la ausencia de pavimentos texturizados. También se identifica cartelería con zonas reflectantes que dificultan su lectura, o elementos voladizo a menos de 2,10 metros de altura sin su correspondiente proyección vertical para ser detectada por personas ciegas. En cuanto a las zonas de circulación, uno de los mayores problemas del edificio radica en las puertas y huecos de paso que frecuentemente resultan difíciles de identificar por no contrastar con el paramento circundante. Este problema se ve agravado en ocasiones por tratarse de puertas abatibles, muy pesadas o de difícil accionamiento; o bien de puertas de vidrio sin zócalos inferiores y sin una doble banda contrastada que facilite su detección. Los ascensores, de capacidad más reducida que los de Sabatini, deberían incorporar también zócalos perimetrales e indicadores sonoro-

ros y visuales ajustados a la normativa. En cuanto a las escaleras, existen ejemplos de escalones sin contrahuella, siendo generalizada la ausencia de elementos señalizadores en los peldaños y en las zonas de inicio y final de los tramos. En las zonas dedicadas a usos complementarios se hallan también aspectos problemáticos, caso de la falta de usabilidad del ascensor que permitiría el acceso con silla de ruedas al Auditorio 200, el hecho de que los ascensores de la biblioteca y la librería sean de uso restringido, o la inadecuación de la barra y el mobiliario del restaurante-cafetería.

### *VI.3.3. Palacio de Velázquez*

El Palacio de Velázquez toma su nombre del arquitecto Ricardo Velázquez Bosco, quien colaboró para su construcción con el ceramista Daniel Zuloaga y con el ingeniero Alberto del Palacio. Se trata de un edificio de planta amplia, con una cubierta acristalada sostenida por una estructura de hierro, lo que proporciona iluminación natural. Concebido originariamente como pabellón principal de la Exposición Internacional de Minería, Artes Metalúrgicas, Cerámica, Cristalería y Aguas Minerales de 1883, ha acogido exposiciones monográficas de artistas desde 1987.

Los resultados del informe referido al Palacio de Velázquez destacan aspectos a subsanar, como el bordillo perimetral sin rebajar, la ausencia de bandas antideslizantes y contrastadas en los peldaños, y ciertas mejoras en la seguridad de la plataforma elevadora que actualmente presta un acceso no autónomo a las personas con silla de ruedas.

### *VI.3.4. Palacio de Cristal*

El Palacio de Cristal fue construido por Ricardo Velázquez Bosco en 1887, mediante columnas de hierro colado y amplias superficies de cristal quedan lugar a un espacio monumental y diáfano. Se concibió originariamente como invernadero para la Exposición de Flora de las Islas Filipinas, albergando en la actualidad proyectos e instalaciones específicas de artistas contemporáneos.

En este caso el diagnóstico de accesibilidad señala, entre otras posibles acciones, la necesidad de adaptar los aseos que hay bajo la sala principal, así como de señalar el pavimento y otros elementos arquitectónicos para que sean detectables por parte de personas ciegas o con baja visión.

### *VI.3.5. Avances 2006-2015 y próximas intervenciones*

Muchas de las recomendaciones señaladas por el diagnóstico de accesibilidad de 2006 ya han sido resueltas o subsanadas, a través de medidas como la posibilidad de aparcar vehículos adaptados en el muelle de carga del Museo, la puesta en funcionamiento de una taquilla exprés que evita colas y esperas, o una nueva orden de precios que prevé expresamente la gratuidad para las personas con discapacidad y un acompañante en el caso de ser necesario para la realización de la visita. Se han remodelado también los vestíbulos de acceso de los Edificios Sabatini y Nouvel, instalando bucles magnéticos en la práctica totalidad de los mostradores y rebajando su altura (si bien los mostradores actuales aún no cumplen



plenamente las recomendaciones para su perfecta usabilidad por personas con silla de ruedas). También se han habilitado pantallas informativas y nuevas consignas accesibles a una altura adecuada y con cabinas reservadas para personas con discapacidad. En los ascensores se están progresivamente instalando indicaciones de voz y botonerías en braille y altorrelieve, además de haber señalado un ascensor del Edificio Nouvel como acceso preferente para personas con discapacidad. También se han señalado con puntos o logos del Museo muchas puertas de vidrio abatibles. En cuanto a los aseos, se ha acometido ya la reforma de varias cabinas (caso de las de la Planta 1 del Edificio Sabatini o la del Palacio de Velázquez), y se espera continuar con su adaptación en los próximos años. También se han instalado rampas en zonas expositivas donde resultaba prioritario, caso del Palacio de Cristal o de la sala conocida como “Espacio Uno”, en el Edificio Sabatini.

En la mejora continua de todos estos servicios juega un importante papel la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones que se realiza desde el Departamento de Difusión y Políticas de Público del Museo. Este proceso pone en valor la participación del público en la construcción del Museo y sirve simultáneamente para efectuar recomendaciones de mejora a los diferentes departamentos sobre aquellos servicios que hayan podido incumplir la normativa de accesibilidad. En el año 2013, de un total de 1.164 quejas recibidas se han identificado 192 (es decir, un 16,5 % del total) que versan sobre aspectos que, de modo amplio, se pueden englobar en las políticas de accesibilidad del Museo: encontramos 20 referidas a la

accesibilidad de las instalaciones, 33 a barreras físicas o arquitectónicas, 94 a condiciones ambientales y físicas, 10 a recursos tecnológicos, 24 a mobiliario y 11 a falta de espacios o inadecuación de los existentes (9). El análisis pormenorizado del contenido de estas quejas y sugerencias permite detectar los problemas más importantes y establecer un orden de prioridades en las actuaciones. Entre los aspectos más repetidos figuran la escasez de bancos y áreas de descanso, la dificultad para orientarse con la señalización existente, la ausencia de traducción de algunos vídeos o cartelas, el cierre de salas o la falta de confort a causa del ruido o la temperatura. También se mencionan elementos arquitectónicos concretos como la inseguridad de algunas rampas que dan acceso a las salas, el pavimento deslizante o inestable en ciertas áreas, o la inaccesibilidad del Auditorio 200 o la Sala Bóvedas. Varias de las quejas recibidas se hallan ya en proceso de subsanación, como la colocación de barandillas y bandas anti-deslizantes en las escaleras de acceso a los Palacios del Retiro, o la habilitación de una sala de lactancia. La posibilidad de automatizar las puertas de acceso a varios espacios de los Edificios Sabatini y Nouvel, así como de instalar pasamanos o barandillas en las rampas con pendientes pronunciadas se encuentra en fase de propuesta y estudio.

En la página web del Museo se incluye un apartado amplio dedicado a detallar todos los servicios de accesibilidad que se ofrecen, incluyendo menciones a los espacios que no son plenamente accesibles y explicando los ajustes razonables que, en su caso, se hayan habilitado (10). El fin último de esta acción es ser coherente con un pro-

ceso de mejora continua en el que el público debe estar siempre puntualmente informado de los servicios de los que dispone y de las soluciones alternativas que el Museo ofrece en caso de dificultad. En esta línea, se realiza también una atención telefónica personalizada para ayudar a las personas con discapacidad a preparar su visita, algo que también pueden realizar a través de un correo electrónico específico.

#### **VI.4. Accesibilidad a los contenidos**

La accesibilidad arquitectónica es un requisito indispensable para que un museo pueda formar parte de una red de turismo cultural accesible. Sin embargo, para lograr la accesibilidad real y permitir una experiencia satisfactoria integral es preciso articular un elenco de medidas proactivas que contrarresten la habitual inasistencia de las personas con discapacidad a los museos. En este sentido, la accesibilidad a los contenidos juega un papel crucial. Los programas educativos, al ofrecer de forma clara, rigurosa y mantenida en el tiempo un repertorio de recursos a partir de los cuales interpretar los contenidos del museo, logran atraer y fidelizar a estos sectores de público que no lo suelen visitar. La labor de los departamentos de educación no debería ser óbice para que los elementos interpretativos insertos en los propios montajes museográficos cumplieren ya ciertas condiciones de accesibilidad, como pueden ser la iluminación, la circulación clara y cómoda, el contraste, tamaño, altura e inteligibilidad de los textos explicativos, su disponibilidad en formatos alternativos (como el braille o la lectura fácil), o la existencia de subtítulos y bucles inductivos donde sea requerido.

En el caso del Museo Reina Sofía, hay que señalar que el Servicio de Educación ha llevado la iniciativa en la promoción de una accesibilidad real a los contenidos para las personas con discapacidad desde la firma del primer convenio con la Fundación ONCE en 2005. Se han diseñado tanto actividades específicas como inclusivas, e itinerarios tanto comentados como autónomos, con el fin de que cada visitante pueda decidir el modo de enfocar su visita y su acercamiento a los discursos del Museo. Además, se han realizado proyectos de colaboración con agentes y entidades del sector de la discapacidad, que han servido para activar a las diferentes comunidades y para atesorar un conocimiento que ha permitido evolucionar hacia modos de participación más igualitarios e inclusivos. En este proceso de activación se considera también fundamental dar cabida a creadores con discapacidad, de modo que estas personas aporten sus propios saberes al conjunto de la sociedad.

Las actividades educativas de accesibilidad se difunden regularmente a través de la página web del Museo (11) y de un folleto específico en macrocaracteres que se edita anualmente. La mención a estos programas y actividades aparece también en las memorias anuales del Museo y, de modo más extenso, en publicaciones relacionadas con la accesibilidad y la educación en museos, por lo que a continuación se enumerarán solamente sus rasgos principales.

##### *VI.4.1. Programas para personas con discapacidad visual*

El Museo ha desarrollado audioguías que incluyen audiodescripciones de algu-

nas obras y documentos sonoros originales que las contextualizan, ofreciendo a las personas ciegas la posibilidad de realizar una visita autónoma y sin reserva previa. Este contenido inclusivo enriquece, además, la visita de todos los usuarios del servicio de audioguías. No obstante, y dadas las particularidades de la percepción por parte de las personas ciegas, las actividades que tienen una mejor acogida son las visitas descriptivas y los recorridos táctiles. Se trata en ambos casos de visitas especializadas que se hacen en compañía de un educador de museos. Los recorridos táctiles se engloban en el programa “Museo a mano”, el cual permite a las personas con ceguera legal el acceso táctil, sin guantes, a un conjunto de 10 -12 obras originales que se renuevan en la medida que varía la propia Colección del Museo. La selección de piezas y los protocolos de acceso se acuerdan con el Departamento de Restauración, haciendo así compatibles la protección y la difusión del patrimonio (González y Vanrell, 2011). Las visitas descriptivas, por su parte, combinan una descripción detallada y rigurosa de las obras con la exploración de láminas táctiles sobre papel microcapsulado, posibilitando la construcción de imágenes mentales bastante aproximadas. Estas láminas se diseñaron por primera vez en el Museo en el año 2006 para la actividad “Explora Guernica” (González, 2008), siguiendo la técnica desarrollada por Art Education for the Blind (12). Actualmente son dos los programas de visitas descriptivas que se ofrecen con periodicidad mensual: “Guernica, historia de un icono” y “Surrealismo: sueño y poesía”. Esta última visita se incorporó a la oferta permanente en 2013, tras la exposición temporal dedicada a Salvador Dalí, que también

contó con este tipo de visitas, lo que permitió ampliar la demanda y fidelizar a un buen número de personas ciegas o con baja visión que aún no habían participado en otras actividades. Estos recorridos se ofrecen, previa reserva, a grupos reducidos de entre 4 y 6 personas ciegas, con el objetivo de mantener la calidad y la atención personalizada.

Se ha comprobado que el acercamiento a las artes plásticas desde la percepción de una persona ciega resulta igualmente interesante y enriquecedor para acompañantes y público sin discapacidad visual. Es por ello que se están promoviendo iniciativas que permitan la participación conjunta de personas ciegas, con baja visión y videntes. En este sentido, podemos señalar el espectáculo inclusivo “Imaginando Miró”, que tuvo lugar con motivo de la celebración del Día Internacional de los Museos de 2014. El trío de jazz del que forma parte el pianista ciego Ignasi Terraza interpretó una serie de piezas musicales inspiradas por la lectura de audio-descripciones evocadoras y poéticas sobre algunas obras del pintor Joan Miró. En esta misma línea, se está proyectando un nuevo programa de visitas comentadas para público general que partan de la percepción táctil de profesionales ciegos, los cuales compartirán con el público sus percepciones artísticas y estéticas, que van más allá de lo estrictamente visual.

#### *VI.4.2. Programas para personas con discapacidad auditiva*

Los programas para la comunidad sorda se iniciaron también en el año 2006, con motivo de la firma de un convenio de co-

laboración con Fundación CNSE, que estuvo en vigor hasta 2012. En el marco de este convenio se comenzó a prestar bajo demanda y para cualquier actividad del Museo el servicio de intérprete en lengua de signos española (LSE). Asimismo, y con el impulso de Fundación Orange, se desarrolló en 2007 una de las primeras signoguías del país, ofreciendo una visita libre e interactiva con videos en LSE y subtítulos. Estas signoguías, actualmente en fase de renovación, se dotaron de unos contenidos plenamente adaptados a la comunidad sorda, constituyendo un importante estímulo para experiencias análogas en otros museos y para desarrollar nueva terminología específica sobre arte contemporáneo en LSE. Por otro lado, para las personas usuarias de audífonos o implantes con la posición T, el Museo ha instalado bucles magnéticos fijos en mostradores y ha adquirido 30 lazos portátiles para su uso en visitas comentadas.

Actualmente la comunidad sorda participa en las actividades del Museo siguiendo un criterio de inclusión, de modo que algunas sesiones de público general incorporan intérprete en LSE y lazos de inducción magnética. En las fechas que tienen esta adaptación (aproximadamente una vez al mes) se realiza una difusión específica para las personas sordas que, con todo, no precisan reservar plaza, al tratarse de visitas libres. De este modo, la oferta dirigida a las personas con discapacidad auditiva incorpora todas las novedades de los discursos generados por la Colección y por las exposiciones temporales más relevantes. Puntualmente se han realizado convocatorias extraordinarias que han contribuido a ampliar significativamente el número de personas sordas que acuden

a las actividades con regularidad. Así, en 2011 una profesional sorda realizó visitas comentadas en LSE con intérprete de voz a la exposición temporal sobre el artista sordo James Castle. Tanto el contenido de la exposición como el hecho de que la visita fuese directamente en LSE despertaron un gran interés. Otra importante acción fue “Signos a escena”, un espectáculo inclusivo realizado con motivo del Día Internacional de los Museos de 2013. En esta ocasión se contó con la actuación del grupo de teatro gestual El grito, compuesto íntegramente por personas sordas, así como del grupo musical Dale al aire, que cuenta con una intérprete en lengua de signos en todos sus conciertos. Esta iniciativa ahondó, asimismo, en la línea de promoción de los artistas y creadores con discapacidad. En el presente curso, el Servicio de Educación tiene la intención de iniciar una nueva línea de trabajo destinada a promover la participación de centros escolares con inclusión de alumnado sordo. El Museo busca apoyar así los proyectos educativos basados en la convivencia, el respeto y la colaboración entre alumnos sordos y oyentes en contextos bilingües e inclusivos.

#### *VI.4.3. Programas para personas con discapacidad intelectual*

Las visitas y talleres para Colegios de Educación Especial y Centros Ocupacionales comenzaron a realizarse de forma estable en el Museo (una sesión semanal) en el año 2008, con el programa “Especies de Espacios”, que se diseñó tomando en consideración las necesidades específicas de estos grupos. La experiencia y la progresiva formación del personal implicado han per-

mitido que desde el curso 2010/2011 estas actividades se diseñen siguiendo las premisas del diseño para todos. Así, equipos de trabajo multidisciplinares plantean desde el inicio los programas educativos teniendo en cuenta que se destinan tanto a grupos de Educación Primaria como de personas con discapacidad intelectual. El programa Si fuera un movimiento, que se basa en la experiencia motriz y sonora como vehículo de comunicación con las obras de arte, ha ofrecido excelentes resultados con los alumnos de Educación Especial. Para los usuarios de Centros Ocupacionales se han trabajado programas como Ecos, Arte y palabra, Actuar en la sombra y Salto al vacío, los cuales ofrecen un acercamiento vivencial a las obras plásticas mediante su diálogo con otras disciplinas artísticas como son la música, la poesía, el teatro y el circo (González, 2015).

#### *VI.4.4. Proyectos y colaboraciones*

Entre las colaboraciones de media o larga duración que desde el Museo se han establecido con entidades del sector de la discapacidad, tal vez la más destacada haya sido el proyecto “Conect@”. Este proyecto reunió entre 2010 y 2013 a un grupo de trabajo formado por usuarios y profesionales del Museo y del Centro Ocupacional y Centro de Día Municipal Carlos Castilla del Pino de Alcorcón. La inmersión en el Museo partió de las inquietudes e intereses del grupo, que progresivamente pudo tomar decisiones y aportar su conocimiento a través de herramientas de difusión como un blog (13) o un cortometraje. Actualmente se está concluyendo una publicación con versión

en lectura fácil que dará a conocer las múltiples perspectivas y líneas de investigación que se desarrollaron. Durante este curso 2014/2015 el Museo encara una segunda edición, denominada “Conect@2”, en colaboración con el Centro Ocupacional APA-NID. En este caso se ha previsto reforzar la alfabetización tecnológica y la creatividad, aspectos que en la primera edición demostraron que podían actuar como resortes para mejorar la calidad de vida de estas personas, tanto a nivel individual como social.

Otra colaboración que se inició en 2014 es “Nuevos creadores – nuevos públicos”, un proyecto organizado y coordinado desde el Servicio de la Unidad de Programas Educativos de la Dirección de Área Territorial de Madrid-Capital de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, que vincula en el Museo a alumnos y profesores del CPEE Joan Miró y del IES Isabel la Católica. El acercamiento propuesto se articula a través del diálogo entre danza, artes plásticas y música, promoviendo el aprendizaje mutuo y la convivencia entre alumnos con diferentes características.

En el ámbito de la salud mental se acometió en el año 2013 el proyecto piloto “Del Hospital al Museo”, en colaboración con el Hospital Psiquiátrico de Día Puerta de Hierro de Majadahonda y profesionales de la arteterapia. Esta colaboración supuso la apertura de una nueva vía de trabajo para explorar las posibilidades que el arte contemporáneo puede ofrecer como apoyo en el tratamiento de personas con enfermedad mental.

## VI.5. Estudios de público y datos

El documento de referencia para conocer las características y comportamientos del público del Museo Reina Sofía es el informe “Conociendo a nuestros visitantes”, realizado por el LPPM(MECD, 2013). El Museo concibe a sus visitantes de acuerdo con la noción de “múltiples minorías”, entendiendo que ha de desarrollar líneas de acción específicas dirigidas a espectadores con bagajes vitales y culturales diversos. Ante el aumento de las cifras generales de visitantes (en torno a 2,5 millones anuales), el reto es garantizar la calidad de la visita de cada uno de ellos.

El estudio desvela qué sectores de la población se encuentran infrarrepresentados en sus visitas al Museo si se compara con su representación en la población en general. Se trata, en gran medida, de sectores de público que acusan los problemas de accesibilidad tanto física como intelectual que presenta el Museo. Tal es el caso de los extranjeros procedentes de países de emigración, de los niños en visita familiar o de las personas con estudios primarios o sin estudios; así como de los mayores de 65 años, un sector en el que aumentan las situaciones de discapacidad y que representa sólo un 5,3% de los visitantes (frente al 16% que representa en la población en general). El cuestionario no incluyó ninguna pregunta que identificase directamente a las personas con discapacidad, pero el hecho de que solamente un 3,3% de los visitantes afirmasen haber utilizado las facilidades para personas con discapacidad es un indicio de que la proporción también resulta desfavorable, ofreciendo un amplio margen de crecimiento.

Otro indicador del que se dispone para contabilizar a los visitantes con discapacidad es el número de entradas entregadas bajo el epígrafe “discapacidad”, existente desde que se aprobó la gratuidad. En 2011 se computaron 2537 entradas, y en 2012 un total de 2583. En 2013 se produjo un fuerte aumento hasta las 4224 entradas, debido a la exposición temporal sobre Dalí (que aumentó también las cifras globales de visitantes); en concreto se distribuyeron 1970 entradas de discapacidad generales y 2254 para la exposición sobre Dalí. Por último, en 2014 se han sumado 2957 entradas, consolidando así una tendencia al alza matizada por la excepcionalidad de 2013. El porcentaje que estas cifras representan sobre el total de visitantes (en torno al 0,1-0,15 %) es muy bajo. No obstante, esta cifra ha de ser necesariamente puesta en contexto, pues solo se ofrece esta gratuidad a las personas que acrediten al menos un 33 % de discapacidad y, además, no se contabilizan las personas con discapacidad que acceden en horario gratuito, que se acogen a otro tipo de exención, que participan en ciertos programas educativos, o que visitan las sedes del Parque del Retiro (las cuales suponen en torno al 40% del total de visitantes).

El informe del LPPM también aporta datos sobre la valoración de los servicios (en una escala de 1-4), siendo los mejor considerados la visita guiada (3,4), la información facilitada por el personal, el guardarropa, las audioguías/signoguías y la biblioteca (3,3), las zonas de descanso, los aseos y las facilidades para personas con discapacidad (3,2). Estas valoraciones, vinculadas con la accesibilidad, son en general muy positivas y algo más altas que la media de los museos

estatales. Aunque no se contempla de forma desglosada la valoración de los programas educativos de accesibilidad, se han llevado a cabo evaluaciones desde el Servicio de Educación que denotan un alto grado de satisfacción con estas actividades, visitas comentadas, talleres y eventos. El volumen de personas con discapacidad que participan en los programas educativos se ha mantenido bastante estable desde la consolidación de la oferta en el año 2009, suponiendo entre 800 y 1300 asistentes anuales. En los programas para personas con discapacidad visual participan cada año entre 50 y 100 personas; en los que se dirigen a la comunidad sorda, entre 100 y 250; y en los que se ofrecen a grupos de personas con discapacidad intelectual, entre 600 y 1000. La variabilidad interanual depende normalmente de que se haya organizado algún evento o convocatoria extraordinaria, como es el caso del Día Internacional de los Museos, lo que eleva notablemente las cifras. Este tipo de convocatorias han demostrado ser una buena estrategia para atraer y fidelizar a personas con discapacidad que no son usuarias del Museo. En la actualidad se están programando y difundiendo alrededor de 15-20 sesiones anuales para personas ciegas o con baja visión, 10-12 sesiones para comunidad sorda y 35-45 sesiones para personas con discapacidad intelectual. Cabe señalar que, en los casos de las actividades para personas con discapacidad visual e intelectual, existe una proporción de demanda no atendida de en torno al 25-35 %.

El informe del LPPM sobre el Museo Reina Sofía concluye con una serie de recomendaciones para atraer a los sectores de público infrarrepresentados. Para elevar el

número de visitantes con discapacidad se proponen acciones como realizar un plan integral de eliminación de barreras, implicar a las entidades representativas de las personas con discapacidad, tener en cuenta las características de estos visitantes en el diseño de las exposiciones y la señalización, la realización de campañas para cambiar la imagen del Museo y promocionar los servicios existentes.

## VII. CONCLUSIONES

Los estudios que entrecruzan el turismo cultural y el turismo accesible son de gran importancia para trazar estrategias y planificaciones que articulen correctamente un sector que está llamado a ganar terreno en la oferta turística española, desde criterios basados en la calidad y la igualdad de derechos. El aumento de personas con discapacidad asociado al envejecimiento de la población hace necesario que las instituciones culturales se replanteen su papel y sus objetivos dentro del tejido turístico. Por un lado, se hace imperante la necesidad de que los profesionales y técnicos del diseño y la construcción entiendan que la accesibilidad no está reñida con la conservación del patrimonio. Por otro, los estudios de público en instituciones como los museos deben reforzarse con el objetivo de conocer mejor las necesidades y demandas tanto del público visitante como del no visitante, con la vocación y el compromiso social de priorizar y efectuar las mejoras pertinentes. Estos estudios deberían comenzar a incluir menciones mucho más específicas sobre los hábitos de las personas con discapacidad, el uso que hacen de los diferentes servicios y

los motivos que dificultan o impiden su participación. Además, se ha comprobado que a medio y largo plazo la inversión en accesibilidad resulta rentable económicamente y en número de visitantes. Para aprovechar ese potencial, es fundamental que los museos articulen fórmulas eficaces para comunicar sus políticas, acciones y condiciones reales en materia de accesibilidad, pues esta información no siempre llega a los colectivos interesados.

En este contexto, el Museo Reina Sofía ha asumido la responsabilidad de ofrecer una atención de calidad a públicos diversos y plurales. Las iniciativas emprendidas han sido numerosas, tanto en el campo de las mejoras y adaptaciones estructurales de las diferentes sedes como en lo relativo al diseño de una serie de recursos, servicios y actividades que generen un efecto llamada sobre el público con discapacidad. No obstante, es importante que la política de accesibilidad continúe en esta línea, aumentando su transversalidad y su planificación estratégica. La mejora de los servicios de atención al visitante, la programación constante y renovada de actividades, y la posibilidad de elegir entre diferentes propuestas que hagan del Museo un lugar confortable y participativo son algunas de las claves que deben formar parte de esa política.

## BIBLIOGRAFÍA

- AGENCIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD (2008): *Evaluación de la calidad del servicio de los museos de titularidad estatal*. Madrid: AEVAL.
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (2001): *Norma UNE 170001-1:2001*.
- Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: Requisitos DALCO*.
- CENTRO ESPAÑOL DE DOCUMENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD (2011): *Accesibilidad Universal al Patrimonio Cultural. Fundamentos, criterios y pautas*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- DOMÍNGUEZ VILA, T., FRAIZ BREA, J.A. y ALÉN GONZÁLEZ, M. E. (2011): *Turismo y accesibilidad: una visión global sobre la situación de España*. En: Cuadernos de Turismo nº. 28, pp. 23-45. Universidad de Murcia. Murcia.
- ESPINOSA RUIZ, A. y BONMATÍ LLEDÓ, C. (eds.) (2013): *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*, Gijón: Ediciones TREA.
- FERNÁNDEZ ALLES, M. T. (2009): *Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación*. En: Estudios Turísticos, nº 180, pp. 141-153. Madrid: Instituto de Estudios Turísticos.
- FERNÁNDEZ ALLES, M. T. (2013): *Los Museos accesibles en España: el caso Guggenheim*. En: Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural, vol. 11, n. 2, pp. 399-415. La Laguna: Universidad de La Laguna.
- GONZÁLEZ D'AMBROSIO, S. (2008): *Explora Guernica: unir los sentidos para conocer la obra clave de Picasso. Un programa educativo de accesibilidad para personas con discapacidad visual en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía*. En: Integración nº 53, pp. 46-57. Madrid: ONCE
- GONZÁLEZ D'AMBROSIO, S. y VANRELL VELLOSILO, A. (2011): *Colaboración entre Departamentos. Integración de nuevos públicos para la comprensión y valorización del arte contemporáneo*. En: Actas 12ª Jornada de Conservación de Arte Contemporáneo, pp. 251-258. Madrid: MCU.
- GONZÁLEZ D'AMBROSIO, S. (2015): *De lo específico a lo compartido. Evolución de los programas de accesibilidad con personas con discapacidad intelectual en el Museo Reina Sofía*. En: II Congreso



- so Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio: En y con todos los sentidos, hacia la integración social en igualdad: actas del congreso celebrado en Huesca los días 2, 3 y 4 de mayo de 2014. (DOMÍNGUEZ ARRANZ, A., GARCÍA SANDOVAL, J., y LAVADO PARADINAS, P.; eds.). Huesca: Universidad de Zaragoza, Máster en Museos: Educación y Comunicación, pp. 571-591.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2008): *Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD)*.
- INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES (2013): *Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- MARTOS MOLINA, M. (2014): *Los turistas con discapacidad en el mercado turístico español: caracterización, hábitos de consumo y tendencias*. En: Estudios Turísticos nº 199, pp. 35-53. Madrid: Subdirección General de Conocimiento y Estudios Turísticos.
- MILLÁN ESCRICHE, M. (2010): *Turismo accesible/ turismo para todos, un derecho ante la discapacidad*. En: Gran Tour nº. 2, pp. 101-126. Murcia: Escuela Universitaria de Turismo, Universidad de Murcia.
- MINISTERIO DE CULTURA (2011): *Conociendo a nuestros visitantes. Estudio de público en museos del Ministerio de Cultura*. Madrid: Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2012a): *Conociendo a todos los públicos ¿Qué imágenes se asocian a los museos?* Madrid: Subdirección General de Documentación y Publicaciones.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2012b): *Plan Estratégico General 2012-2015. Secretaría de Estado de Cultura*. Madrid: Subdirección General de Documentación y Publicaciones.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2013): *Conociendo a nuestros visitantes. Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía*. Madrid: Subdirección General de Documentación y Publicaciones.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2014): *Anuario de Estadísticas Culturales 2014*. Subdirección General de Estadística y Estudios, Secretaría General Técnica.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (2007): *Plan del Turismo Español Horizonte 2020*. Secretaría General de Turismo.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO (2012): *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015*. Secretaría de Estado de Turismo.
- OBSERVATORIO ESTATAL DE LA DISCAPACIDAD (2014): *Informe Olivenza 2014, sobre la situación de la discapacidad en España*. Badajoz: OED.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2011): *Informe mundial sobre la discapacidad*.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (1999): *Código Ético Mundial para el Turismo*.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2010): *Informe de la Organización Mundial del Turismo sobre la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo*.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014a): *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014b): *Declaración de San Marino sobre Turismo Accesible*.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014c): *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid: OMT.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014d): *Barómetro de la OMT del turismo mundial*.
- PALACIOS, A. (2008): *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la*

Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Madrid: Ediciones Cinca.

PLATAFORMA ESTATAL DE DISCAPACITADOS FÍSICOS (2010): *Museos, monumentos y puntos de interés turístico*. Madrid: PREDIF.

REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD (2011a): *Estrategia española sobre discapacidad 2012-2020*. Madrid: RPD.

REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD (2011b): *Estrategia integral española de cultura para todos, Accesibilidad a la Cultura para las Personas con Discapacidad*. Madrid: RPD.

SÁNCHEZ SALCEDO, A. M. (2011): *Accesibilidad. Un reto para el museo de hoy*. En: *Autonomía Personal* nº 3, pp. 40-45. Madrid: IMSERSO.

## NOTAS

(1) Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad.

(2) Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

(3) Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

(4) Los resultados proceden de una explotación específica realizada para el Ministerio de Educación,

Cultura y Deporte de tres operaciones estadísticas oficiales, FAMILITUR, FRONTUR y EGATUR, pertenecientes al Plan Estadístico Nacional y desarrolladas por el Instituto de Estudios Turísticos.

(5) Operación estadística de periodicidad bienal, perteneciente al Plan Estadístico Nacional, desarrollada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con la colaboración del Ministerio de Defensa, de Patrimonio Nacional y de las Comunidades y Ciudades Autónomas.

(6) <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

(7) <http://www.museoreinasofia.es/sites/default/files/plan-general-actuacion-2014-2017.pdf>

(8) <http://www.museoreinasofia.es/sites/default/files/page/PDF/carta-servicios-2012.pdf>

(9) Datos extraídos del Informe de fiscalización del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía correspondiente al ejercicio 2013, realizado por el Tribunal de Cuentas.

(10) <http://www.museoreinasofia.es/visita/accesibilidad>

(11) <http://www.museoreinasofia.es/pedagogias/educacion>

(12) <http://www.artbeyondsight.org/>

(13) <https://conectamuseoreinasofia.wordpress.com/>