



## CASOS PRÁCTICOS

# Un museo abierto a todos

El **Museo Nacional Thyssen-Bornemisza** ha conseguido el Certificado de Accesibilidad Universal de AENOR según la Norma UNE 170001-2, convirtiéndose así en el primer museo de Madrid en lograrlo. Esta certificación garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso y disfrute de sus servicios a todas las personas, independientemente de su edad o capacidades. Las mejoras no se limitan a la eliminación de barreras arquitectónicas, sino también de otro tipo, como auditivas, visuales e intelectuales. Servicio de préstamo de sillas de ruedas o carros de bebé, ascensores y baños adaptados, o signoguías en Lengua de Signos Española son sólo algunas de las medidas implantadas.





**José María Goicoechea**  
 Director de Comunicación  
 Museo Nacional Thyssen-Bornemisza

Como casi todo en el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el camino hacia la accesibilidad universal también empezó hace 25 años. Eran otros tiempos en cuanto a políticas de accesibilidad y se trataba de llevar a cabo unas complejas reformas y adaptaciones arquitectónicas de un viejo edificio, el Palacio de Villahermosa, que tenía que convertirse en el hogar de unas 800 obras de arte de primera fila; y en el lugar de acogida de cientos de miles de visitantes, de toda clase de visitantes. El arquitecto Rafael Moneo fue el responsable de aquella metamorfosis con un resultado más que satisfactorio.

Desde los primeros momentos, la vida de la institución fue marcando nuevas necesidades a las que se fueron respondiendo. La tarea de un museo es conservar y mostrar al mayor número de personas las obras que atesora y hacerlo, además, en condiciones óptimas. Para ello hay que contar con la implicación y el compromiso de todas las áreas de trabajo, como así ha ocurrido en el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza. Hay que destacar, que la calificación de "nacional", otorgada recientemente a instancias del Ministro de Educación, Cultura y Deporte, denota la máxima accesibilidad pues deja claro que es un museo público y, por ello, que pertenece a todos los españoles.

Este año 2017 el Museo está celebrando su 25 aniversario. Y justamente es cuando ha conseguido el Certificado de Accesibilidad Universal de AENOR que, entre otras cosas, convierte al Thyssen en el primer Museo accesible de Madrid y el tercero de España, después del Guggenheim de Bilbao y el Museo del Hombre y la Naturaleza del Cabildo de Tenerife. Basada en la Norma UNE 170001-2, esta certificación garantiza que se ofrecen igualdad de oportunidades en el acceso y disfrute de sus servicios a todas las personas, independientemente de su edad o capacidades. Pero, además, implica que se ha abordado la accesibilidad desde un punto de vista integral. Esto es, que se ha ido más allá de la eliminación de barreras arquitectónicas –tarea fundamental– para abarcar otras como son las auditivas, las visuales o las cognitivas, logrando así no sólo que todas las personas accedan a la totalidad de los espacios museísticos, sino también que disfruten de la accesibilidad de sus servicios.

Todo el personal de Servicios del Museo recibe formación en la atención de personas con distintas discapacidades. Además, hay tres profesionales con conocimientos de Lengua de Signos Española (LSE), aunque el objetivo es formar en conocimientos básicos de LSE a todo el personal de atención al público. En este sentido, están disponibles en el Museo Signoguías en Lengua de Signos Española y texto en varios idiomas, audiodescripción para personas con limitación visual severa y guías de lectura fácil para personas con limitación en la comprensión; todo ello gracias al patrocinio de la Fundación Orange iniciado en el curso 2006-2007. Esta certificación significa también que el Museo cumple con los requisitos DALCO recogidos en la Norma UNE 170001-1 para facilitar la accesibilidad al entorno.

Para conseguir este logro ha sido necesario el compromiso de todo el equipo de personas que trabaja en el Museo, empezando por la dirección general. En este sentido, hay que destacar el trabajo específico de los departamentos de Servicios Generales, Seguridad, Registro, Mantenimiento y

Educación, quienes se han empeñado no sólo en cumplir la normativa, sino en plantear la accesibilidad como un objetivo estratégico de la institución, para que tanto las instalaciones como los servicios prestados al público sean completamente accesibles. Esta labor de adecuación del Museo Thyssen a la accesibilidad arquitectónica ha tenido una complejidad adicional que viene dada por la naturaleza histórica y grado de protección de la edificación. Una de las singularidades de la implantación de la Norma UNE 170001-2 es que requiere que el Museo sea capaz de articular la mejora continua en materia de accesibilidad universal, mejora que viene dada por el análisis permanente que el museo hace de las necesidades de sus visitantes.

### Un espacio accesible

Partiendo de lo que ya existía, en 2015 se elaboró el Plan General de Accesibilidad. Las medidas más urgentes y necesarias estaban relacionadas con la instalación de mostradores accesibles, con la revisión del plan de evacuación para personas con movilidad reducida y con la mejora de los aseos adaptados. Un paseo por el Museo, por sus salas y sus zonas de servicio, muestra perfectamente hoy la condición de espacio accesible, desde la calle, al pasar por la imponente puerta de piedra que da acceso al jardín del Palacio de Villahermosa. Se han automatizado varias puertas, como la de entrada al museo o las de acceso a la cafetería, con el objetivo de que las personas con movilidad reducida, con limitaciones para realizar esfuerzo o personas mayores, puedan acceder sin ayuda. Además, todas las puertas de uso común son lo suficientemente anchas para permitir el paso y maniobras de giro necesarias para cualquier usuario.

En un edificio de tres plantas, la necesidad de asegurar la comunicación vertical entre éstas requiere contar con ascensores; y los del Museo son totalmente accesibles, con dimensión adecuada, botoneras a la altura adecuada, en relieve y braille, con avisos de planta por voz, espejos y con pasamanos perimetrales. Asimismo, se han ►►

## CASOS PRÁCTICOS

► instalado bandas de contraste visual a doble altura en cristalerías, puertas de cristal y en el ascensor panorámico que facilitan su detección para evitar golpes en personas que, por diferentes motivos, no perciben estos elementos como obstáculos. Todos los mostradores de atención a los visitantes son accesibles (taquilla, información, guardarrropa, etc.) y cuentan con dispositivos de bucle magnético para mejorar la comunicación con personas con limitaciones auditivas. También se cuenta con un servicio de préstamo de sillas de ruedas, bastones con asiento portátil o carros de bebé.

El Museo Nacional Thyssen-Bornemisza también constituye un lugar de celebración de conferencias, cursos, ciclos de cine y muchas más actividades. Es por ello que el salón de actos donde se llevan a cabo cuenta con una plataforma salvaescaleras, así como con espacios reservados para personas con movilidad reducida y sus acompañantes. Además, también dispone de un bucle de inducción magnética para la ayuda en la comunicación a personas con limitaciones auditivas.

Los aseos también han requerido de un proceso de adecuación a las condiciones de accesibilidad. Así, se han dotado de todos los elementos necesarios para hacerlos más accesibles, incluyendo dispositivos de aviso de emergencia y sala de lactancia. Otros elementos que se han mejorado son los nuevos felpudos en la entrada del Museo, encastrados en el suelo evitando así los tropiezos y mejorando la absorción de agua. Son muchas las personas mayores que visitan el Museo y para mejorar su deambulación se ha dispuesto doble pasamanos en las escaleras. En la cafetería se ha mejorado el acceso con la automatización de las puertas y se ha dotado de mobiliario accesible en esta instalación y en las terrazas, facilitando el uso



a usuarios de sillas de ruedas. En este sentido se cuenta con mesas de cuatro patas, sillas con reposabrazos y taburetes regulables en altura. Además, en 1993 se firmó un convenio de colaboración con el IMSERSO para facilitar el acceso, sin coste alguno, a grupos de mayores de 65 años y grupos con diversidad funcional que, desde entonces, participan realizando recorridos por la Colección Permanente. En la actualidad, el Grupo de Voluntariado recibe a estos colectivos dos días a la semana, dos veces al mes,

con la participación de centros llegados de diferentes regiones de la Comunidad de Madrid.

### Emergencia y evacuación

En el Plan de Emergencia y Evacuación se contempla explícitamente cómo realizar la evacuación de personas con movilidad reducida. Para ello, se ha formado al personal de seguridad y se han dotado zonas de evacuación vertical con sillas de evacuación por escalera como elemento de apoyo. Asimismo, se han creado





En el Plan de Emergencia y Evacuación se contempla explícitamente cómo realizar la evacuación de personas con movilidad reducida. Para ello, se ha formado al personal de seguridad y se han dotado zonas de evacuación vertical con sillas de evacuación por escalera como elemento de apoyo

protocolos de actuación para mejorar la asistencia en caso de emergencia en aseos adaptados, el acompañamiento de personas con movilidad reducida al salón de actos y a la exposición de entrada libre, y la preparación de documentación y textos elaborados con criterios de lectura fácil.

Más allá de todo lo especificado hasta ahora, el área de Educación del Museo, Educathyssen, lleva mucho tiempo realizando talleres y visitas guiadas para colectivos desfavorecidos. Entre otras iniciativas en el

ámbito de la accesibilidad en educación, hay que mencionar el programa *Universidad de Mayores*, enmarcado en el convenio de colaboración firmado con la Universidad Rey Juan Carlos. Así, se diseñan cursos para sus estudiantes de la Universidad de Mayores, donde participan mayores de 65 años. También las colaboraciones establecidas con la Fundación Síndrome de Down y con el IES Pío Baroja y sus estudiantes, provenientes de situaciones en riesgo de exclusión social. Otros proyectos son *Red de Públicos*,

que surge de las iniciativas realizadas con diferentes colectivos participantes de las actividades del Museo, entre ellos, los beneficiarios de las Visitas Taller dirigidas a público con necesidades especiales. Además, los programas didácticos incluyen a públicos con necesidades especiales y proyectos e iniciativas de integración y visibilidad bajo el epígrafe de Educación Social, que continúa expandiéndose e integrándose en la actualidad con los diferentes públicos.

Toda esta actividad ha dado como fruto diversos reconocimientos, como el *Premio Honorífico* al grupo de Voluntariado por "La experiencia desarrollada de asistencia y acercamiento al mundo de la cultura de los mayores y personas con diversidad funcional" otorgado por el Imsero en 1993. Asimismo, La Fundación Bayard concedió el premio *Plus es más 2009* al trabajo desarrollado en el museo Thyssen-Bornemisza con mayores de 65 años. En 2009, el grupo de Voluntariado recibió el premio de *Imsero Infanta Cristina*, como reconocimiento al trabajo solidario con los grupos de mayores de 65 años y personas con diversidad funcional. En 2010 el Premio Iberoamericano Ibermuseos otorgó una mención de honor por la excelencia en el programa Red de Públicos. Y el pasado 30 de noviembre, Ibermuseos ha vuelto a otorgar la mención de honor por excelencia en el Laboratorio de Género Nos+otras en Red, iniciado a través de diversas experiencias de colectivos de mujeres que vienen llevando a cabo actividades con el área de Educación desde 2007.

Por último, desde la distancia el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza también es accesible, a través de su nueva página web, [www.museothyssen.org](http://www.museothyssen.org), estrenada a mediados de 2017. Se trata, sin duda, de un museo abierto a todos. ▀