

# Sistemas de Gestión de la Accesibilidad Universal en Museos

*Adrián Yuste*

Del 14 al 16 de junio de 2018 se celebró el 5º Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio. Este congreso fue organizado por el Museo Marítimo de Barcelona y el Ayuntamiento de Barcelona, por medio del Instituto de Cultura de Barcelona (ICUB), el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad y la Agencia Catalana del Patrimonio Cultural del Departamento de Cultura de la Generalitat de Cataluña. Este artículo toma como referencia los contenidos compartidos en el Congreso.



**5è Congrés  
Internacional  
Educació i  
accessibilitat  
a museus  
i patrimoni**

## Resumen

La Accesibilidad Universal es un concepto que va más allá del mero cumplimiento legal exigible a cualquier entorno cultural y museístico (visión muy estática y de corto plazo). La Accesibilidad debería tener un enfoque más dinámico (aplicar a los procesos de prestación del servicio cultural y mantenerse / mejorarse en el tiempo); y para ello la accesibilidad debe estar integrada de forma transversal en la gestión de la organización y en la configuración de la oferta de servicios culturales y museísticos que se ponen a disposición de todos los ciudadanos.

En primer lugar, se define el concepto «Sistema de Gestión de la accesibilidad» tomando como referencia las definiciones internacionales ISO relacionadas con los Sistemas de Gestión. Se presentan los aspectos clave a tener en cuenta en la visión dinámica y operativa de la Accesibilidad Universal basada en su gestión.

En segundo lugar, se propone la Norma UNE 170001-2 como herramienta normalizada y flexible de aplicación voluntaria que incorpora el concepto de Accesibilidad Universal en la gestión de las organizaciones, en la verificación y mejora de la accesibilidad de sus procesos y «cadenas de accesibilidad», en la planificación de acciones de mejora, posibilitando una escucha activa de las necesidades de las personas con discapacidad.

A continuación, se presenta un esquema de «ciclo de mejora de la accesibilidad» y se determinan las fases y actividades en la implementación del mismo.

En cuarto lugar, se define el concepto de «certificación de accesibilidad», las características básicas del mismo y sus valores sociales.

Finalmente, se proponen como ejemplo de buenas prácticas dos Museos que han desarrollado este esquema:

- el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza de Madrid
- el Museo Guggenheim de Bilbao.

### 1º Definir el Concepto

Uno de los aspectos primarios cuando nos enfrentamos a una situación es poder definirla. Los conceptos tienen su valor: con demasiada frecuencia la falta de definición conceptual hace que lo que se plantea, se comparte, se propone... no está focalizado de forma congruente y se detecten discursos dispersos que confunden a los posibles receptores de los mismos.

Hablando de «Gestión de la accesibilidad» es recomendable y necesario definir dicho concepto para poder «centrar el tiro», o al menos tener una referencia objetiva a la cual referirnos a la hora de plantear nuestros argumentos.

Recordemos que el concepto «Sistema de Gestión de la Accesibilidad» ya dispone de una definición fruto del trabajo realizado en el Comité Técnico de Normalización CTN 170:

«Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos, y para dirigir y controlar una organización con respecto a la accesibilidad».

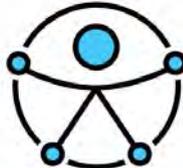
www.ceis.es



**Sistema de gestión de la accesibilidad:** “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos, y para dirigir y controlar una organización con respecto a la accesibilidad”.

Fuente: UNE 170001-2:2007  
Nota: esta definición se basa y es congruente con el concepto “sistema de gestión de la calidad” definido en ISO 9000.

A partir de una **declaración de la Dirección**, permite definir una política de Accesibilidad que fije **metas y objetivos** así como el **compromiso de cumplir con todos los requisitos legales**, analizar los procesos (“**cadena de accesibilidad**”), establecer prioridades, **planificar** su realización y **evaluar** las actuaciones encaminadas a la **mejora continua** en la accesibilidad.





Esta definición dada en la Norma UNE 170001-2, aplicable en principio a cualquier organización (por ejemplo museos y centros de arte) se basa y es congruente con el concepto «Sistema de Gestión de la Calidad», definido en la Norma Internacional ISO 9001, y establece una «visión dinámica de la accesibilidad» al proponer la introducción de la accesibilidad como un factor relevante en la definición de los procesos de prestación de servicios culturales, en la dirección y control de los mismos, y en definitiva, en la mejora de los mismos:

«Tomando como fundamento una declaración de compromiso por la Dirección, permite definir una política de accesibilidad que fije metas y objetivos (incluido el compromiso de cumplir con todos los requisitos legales aplicables), analizar los procesos («cadenas de accesibilidad»), establecer prioridades en las actuaciones, planificar su ejecución y evaluar las actuaciones encaminadas a la mejora continua de la accesibilidad».

En definitiva, y como se describirá más adelante, se propone para gestionar la accesibilidad un ciclo PDCA (plan-do-check-act / planificar-hacer-verificar-actuar) como herramienta normalizada a la hora de implementar la accesibilidad dentro de los esquemas organizativos y los procesos de una organización.

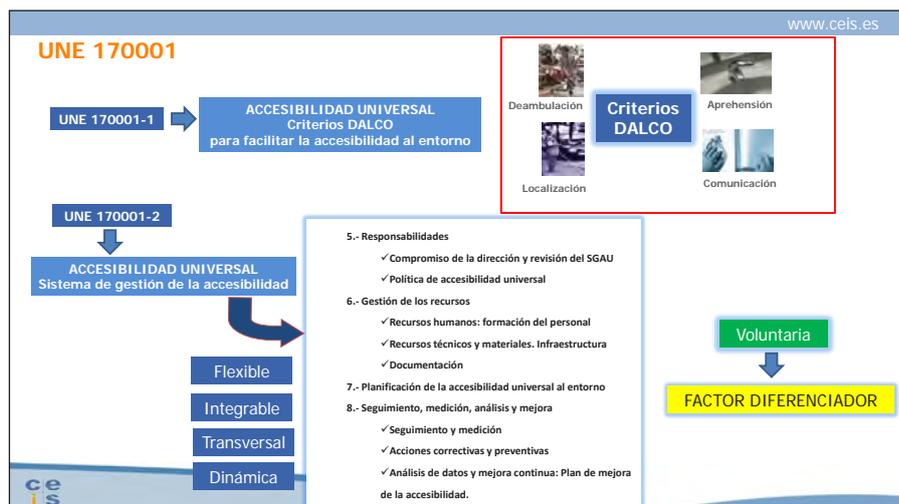
---

## 2º Normalizar el Concepto

---

Una vez definido el concepto de Sistema de Gestión de la Accesibilidad es interesante añadirle el valor operativo que supone el establecer requisitos de aplicación de una forma estandarizada: la Norma UNE 170001 propone un marco coherente y completo tanto de requisitos técnicos (Parte 1: criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno y al disfrute de los servicios ofrecidos por las organizaciones) como de elementos que deben de ser tenidos en cuenta para estructurar un Sistema de Gestión de la accesibilidad (parte 2 de UNE 170001).

No es objeto de esta comunicación el analizar y desarrollar los criterios DALCO (Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n) establecidos en la Norma UNE 170001-1: nos vamos a centrar en los requisitos de Gesti3n de la accesibilidad citados en la 2ª parte de dicha Norma, y de una forma general.



El índice de contenido de la misma es similar a cualquier otra norma de sistemas de gestión lo que le confiere el valor añadido de que todos estos conceptos (Accesibilidad, Calidad, Medioambiente, Seguridad de la información, ...) pueden estar integrados en un Sistema de Gestión Común:

- Definir responsabilidades (quién está encargado de...), establecer la política de accesibilidad y el compromiso para llevarla a cabo (planteamiento estratégico que se despliega en metas y objetivos periódicos a cumplir), revisar la validez y eficacia del sistema de gestión implantado y tomar decisiones al respecto.
- Gestionar los recursos de la organización de forma que se asegure el correcto funcionamiento del sistema: recursos técnicos y materiales (mantenimiento y mejora de las instalaciones), recursos humanos (formación y sensibilización del personal que realice trabajos que afecten a la accesibilidad universal) y recursos documentales (protocolos y procedimientos de actuación, en caso de ser necesarios).
- Planificación de la accesibilidad universal: definir y desarrollar planes de accesibilidad que tengan en cuenta entre otros los siguientes aspectos:
  - cumplir con los requisitos establecidos en la legislación vigente en materia de accesibilidad,
  - cumplir los criterios DALCO,
  - adoptar soluciones integradoras (de uso común para todo tipo de usuarios)
  - establecer criterios de priorización de dichas actuaciones.
  - verificar la eficacia de las acciones realizadas.
- Seguimiento, medición, análisis y mejora. Disponer de datos e información sobre cómo se están desarrollando e implementando los distintos elementos que configuran el

sistema de gestión de la accesibilidad es fundamental para proponer mejoras en el mismo («lo que se puede medir se puede mejorar»). Es por ello por lo que se propone la actuación en diversos ámbitos:

- Satisfacción de los usuarios: «la voz del cliente» es fundamental para establecer mejoras en la accesibilidad. Si queremos hacer nuestras instalaciones y servicios accesible para todas las personas, debemos de contar con su opinión.
- Auditorías internas. La propia organización debe de determinar internamente si el sistema de gestión de la accesibilidad universal se ha implantado, es conforme y mantiene su eficacia.
- Seguimiento de los procesos («cadenas de accesibilidad») y de las actividades planificadas (grado de cumplimiento de los planes de accesibilidad). Analizar los datos, identificar causas, proponer mejoras.

Además de establecer el requisito de atender (y documentar) las posibles quejas y reclamaciones de los clientes, también se introducen los conceptos de acción correctiva (con el objeto de evitar la recurrencia de situaciones anómalas y no conformes) y acción preventiva (para eliminar el riesgo potencial de que se produzca una no conformidad).

---

### **3º Ciclo de Mejora de la Accesibilidad**

---

Uno de los aspectos comunes a cualquier sistema de gestión es su focalización hacia la mejora: gestionamos una crisis para salir de ella con eficacia, gestionamos la información para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, gestionamos una organización respecto a la calidad y el medioambiente para mejorar dichos atributos y poner en valor los mismos frente a todos los grupos de interés (stakeholders) relacionados.

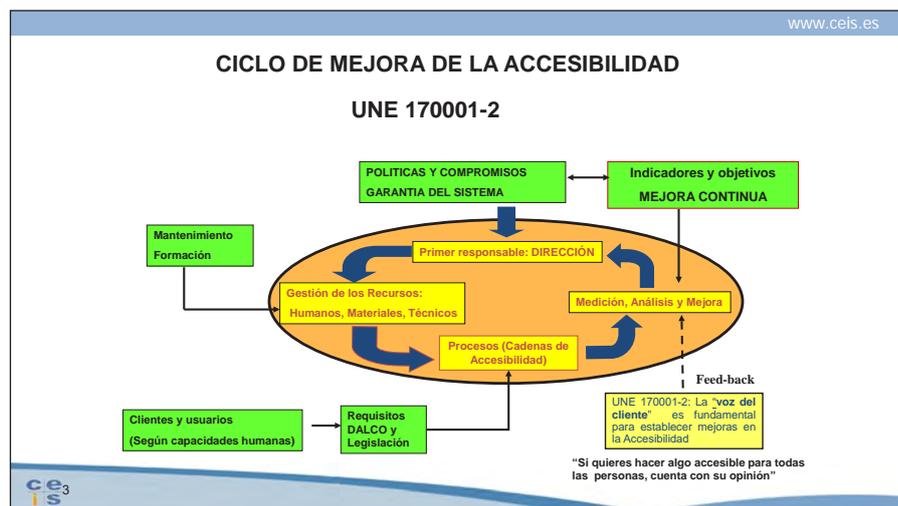
En el caso de la accesibilidad, los sistemas de gestión de la accesibilidad deben «garantizar que todas las personas, con independencia de su edad o discapacidad, disponen de las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno construido y al uso y disfrute de los servicios en ellos prestados con la mayor autonomía posible en su utilización».

Ello supone un compromiso social de la organización con la igualdad de derechos y oportunidades a todas las personas independientemente de sus capacidades. En definitiva, es un modelo para aplicar de forma eficaz los derechos de las personas, y especialmente los de las personas con discapacidad.

(En el caso de los museos y la cultura, referenciar el Art. 27 Declaración Universal de los Derechos Humanos. 1948 «Toda persona tiene derecho a tomar parte de la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes, y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulte» y el Art. 30.c) Convención Derechos de las Personas con Discapacidad. 2006 («las personas con discapacidad... Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional»).

Como se ha indicado anteriormente, los Sistemas de Gestión de la accesibilidad deben de focalizarse hacia la mejora continua: deben de ser un conjunto de actuaciones dinámicas que se gestionen en el «día a día» para mantenerla y mejorarla, y no algo estático («una foto» de un momento determinado o «una noticia» sin continuidad ni proyección real hacia mejoras futuras).

Es por ello que una forma de visualizar el carácter dinámico (evoluciona con el tiempo debido a situaciones cambiantes y a la propia realidad de las organizaciones y su entorno) y transversal (aplica a todas las áreas de las organizaciones) de los sistemas de gestión de la accesibilidad es el ciclo PDCA (plan-do-check-act / planificar-hacer-verificar-actuar) que se presenta en la siguiente figura.



Evidentemente, este «patrón normativo» debe de adecuarse a las características propias de cada organización y elaborar su «traje a medida» teniendo en cuenta los servicios que ofrece, su tamaño y estructura, las necesidades de sus clientes, sus procesos, ...: la flexibilidad y el carácter multisectorial que tiene la Norma UNE 170001-2 permiten dicha particularización a cualquier tipo de organización.

#### 4º Aumentar la Credibilidad: La Certificación

Las «buenas intenciones», el «trabajar para la accesibilidad», no deberían ser suficientes, no deberían ser «elementos diferenciadores».

Es por ello que algunas organizaciones comprometidas con la accesibilidad y que han desarrollado este enfoque de mejora continua de la accesibilidad en sus instalaciones y servicios, y que consideran que lo han implantado de una forma eficaz, han optado a la certificación del mismo, por presentarse a un «examen»: «proceso voluntario realizado por una entidad reconocida como independiente por las partes interesadas donde se da garantía escrita de que una empresa, producto o servicios es conforme con los requisitos especificados».

www.ceis.es

**CERTIFICACIÓN:** proceso voluntario realizado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas donde se da garantía escrita de que una empresa, producto o servicio es conforme con los requisitos especificados.

Fuente: UNE-EN 45020

**Características del organismo certificador:**

- ✓ Independencia e imparcialidad,
- ✓ Transparencia en el proceso de certificación
- ✓ objetividad
- ✓ competencia técnica
- ✓ Reconocimiento (validez y credibilidad)



**Los requisitos técnicos tienen que ser:**

- evaluables
- estar definidos en normas o especificaciones técnicas.

El agente evaluador (auditor) debe de poder demostrar su competencia en el proceso de certificación mediante formación y experiencia técnica.

“Las buenas intenciones no son suficientes. Accesibilidad Certificada = Compromiso demostrado”.

Esta definición de Certificación, establecida en la Norma Europea EN 45020, contiene una serie de elementos que elevan la credibilidad de dicho proceso de evaluación frente a otros esquemas de reconocimiento, premios, autodeclaraciones, sellos y distinciones que puedan existir:

- Los requisitos técnicos que se deben de cumplir tienen que estar especificados (escritos y ser conocidos por todos los intervinientes): deben de estar definidos en normas y / o especificaciones técnicas y ser evaluables,
- El organismo certificador debe de tener una serie de características, entre otras las siguientes:
  - Independencia e imparcialidad
  - Transparencia en el proceso de certificación.
  - Objetividad y competencia técnica
  - Reconocimiento en la sociedad.
  - Dar garantía escrita y pública (certificado) del desarrollo del proceso de evaluación.
- Los agentes evaluadores (auditores) deben de poder demostrar su competencia en el proceso de certificación mediante

- formación y experiencia técnica.
- La certificación en accesibilidad es un proceso voluntario que siempre debe de partir de la siguiente premisa: el cumplimiento de los requisitos legales de accesibilidad que sean de aplicación.

En definitiva, si la certificación cumple dichos requisitos, la credibilidad de la evaluación aumenta.

### 5º Proyecto Global de Accesibilidad: una propuesta metodológica

Cuando una organización decide el realizar un proyecto global de mejora de la accesibilidad en sus instalaciones y servicios debe de abordarlo de una forma sistemática y con una metodología que garantice la consecución del mismo.

En las fases iniciales del proyecto habrán de tenerse en cuenta una serie de factores que condicionarán / orientarán el conjunto de actuaciones a realizar; entre otros factores a tener en cuenta se destacan los siguientes:

- Tener claro cuál es el objetivo y el alcance del proyecto.
- Ha de darse respuesta a las necesidades y diversidad de usuarios.
- Conocer cuál es la Normativa de accesibilidad aplicable
- Viabilidad técnica y económica
- Recursos humanos, materiales y temporales disponibles

La propuesta metodológica se debería desplegar en el desarrollo secuencial de las siguientes fases y actividades:



- Conocer de forma objetiva la situación actual respecto a la accesibilidad de sus instalaciones y servicios. Realizar un diagnóstico de accesibilidad con rigor técnico teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos legales de accesibilidad que sean de aplicación, así como los criterios DALCO establecidos en la Norma UNE 170001-1.

- Proponer soluciones eficientes para corregir las carencias y situaciones no conformes encontradas. Elaborar y llevar a cabo un Plan de Mejora de la accesibilidad que contenga y/o haga referencia a los siguientes aspectos:
  - Jerarquización y criticidad de las actuaciones.
  - Definir responsables de llevar a cabo las soluciones propuestas.
  - Compromiso de plazos para su solución.
  - Recursos y coste asociado, rendición de cuentas.
  - Verificación final de la eficacia de la solución («¿lo estamos haciendo bien?»). Esta actividad debería ser realizada por alguien distinto al que sea responsable de ejecutar la acción.
- Sensibilización y formación en accesibilidad. El factor relacional humano es fundamental en los proyectos de accesibilidad.
- Definir e implantar un Sistema de Gestión de la Accesibilidad de acuerdo a la Norma UNE 170001-2 y desarrollar el ciclo de mejora de la accesibilidad (ciclo PDCA) de acuerdo a las características específicas y particulares de cada organización («traje a medida» teniendo en cuenta «el patrón normativo»)
- Prepararse para la evaluación externa (certificación) si se decide optar a dicho reconocimiento.

---

### **6º Ejemplos de Implantación en Museos y Espacios Expositivos**

---

Es indudable que en los últimos años se ha producido un avance sustancial en la mejora de la accesibilidad en los museos y centros culturales.

La sociedad actual, más abierta que nunca a la integración de las personas que cuentan con alguna discapacidad, demanda con fuerza que se cumplan los principios de igualdad y no discriminación. Asimismo, se han producidos desarrollos tecnológicos y ayudas técnicas específicas que hacen más accesibles tanto las instalaciones como los contenidos culturales, permitiendo la participación de todos en los proyectos culturales y museísticos.

Dado que esta comunicación se enmarcó dentro del eje «la gestión de la accesibilidad; una responsabilidad compartida», se presentaron como ejemplo de buenas prácticas aquellos museos y espacios expositivos que han desarrollado el esquema descrito en este artículo.



Aunque todas ellas tienen particularidades y actuaciones relevantes dignas de resaltar en el desarrollo e implantación de sus proyectos de accesibilidad universal en base a la Norma UNE 170001, se eligieron dos de ellas a modo de ejemplo y resumen de eficiencia en el despliegue del esquema propuesto.

### MUSEO NACIONAL THYSSEN-BORNEMISZA (MADRID)

 A presentation slide with a blue header and footer. The header contains the URL 'www.ceis.es'. The main content area features the '25' anniversary logo of the 'MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA'. The title 'ALCANCE DEL PROYECTO:' is followed by a list of accessibility features:
 

- > La visita guiada a las galerías de exposiciones permanentes y temporales.
- > Los servicios auxiliares prestados en el restaurante, cafetería, tienda, salón de actos y aula de educación
  - Acceso desde el exterior (jardín)
  - Entrada principal al Museo (hall y mostradores)
  - Movilidad vertical (escaleras y ascensores)
  - Zona de exposiciones
  - Servicios auxiliares
  - Aseos (en todas las zonas)
  - Emergencias y evacuación
  - Página web
  - Personal del Museo

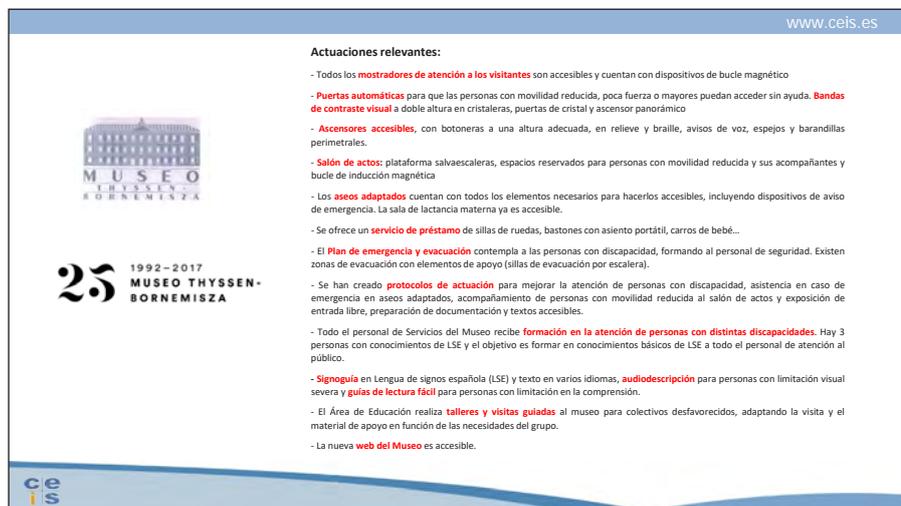
 To the right of the list is a photograph of the museum's exterior. Further right, a red text box states: 'Primer museo de Madrid que obtiene el Certificado de Accesibilidad Universal concedido por AENOR'. Below this text is a photograph of a group of people holding a certificate, with the AENOR logo and 'UNE 170001-2' visible. The footer features the 'ceis' logo.

El museo ha puesto siempre un especial énfasis en su objetivo de difundir el arte, con programas dirigidos a involucrar a todo tipo de públicos en su proyecto cultural. Este objetivo continúa vigente, así como el de satisfacer la demanda de los visitantes y colaboradores bajo criterios de calidad, innovación y accesibilidad («una cultura para todos»).

El compromiso es ser una referencia de calidad y accesibilidad en la oferta cultural española a través de una gestión transparente y eficiente.

En el año 2017, después de un proyecto integral de accesibilidad universal de más de dos años de duración, el Museo Nacional

Thyssen-Bornemisza es el primer Museo de Madrid que ha obtenido el certificado de Accesibilidad Universal de AENOR para el alcance global de todas sus instalaciones.



www.ceis.es

**Actuaciones relevantes:**

- Todos los **mostradores de atención a los visitantes** son accesibles y cuentan con dispositivos de bucle magnético
- **Puertas automáticas** para que las personas con movilidad reducida, poca fuerza o mayores puedan acceder sin ayuda. **Bandas de contraste visual** a doble altura en cristalerías, puertas de cristal y ascensor panorámico
- **Ascensores accesibles**, con botoneras a una altura adecuada, en relieve y braille, avisos de voz, espejos y barandillas perimetrales.
- **Salón de actos:** plataforma salvaescaleras, espacios reservados para personas con movilidad reducida y sus acompañantes y bucle de inducción magnética
- Los **aseos adaptados** cuentan con todos los elementos necesarios para hacerlos accesibles, incluyendo dispositivos de aviso de emergencia. La sala de lactancia materna ya es accesible.
- Se ofrece un **servicio de préstamo** de sillas de ruedas, bastones con asiento portátil, carros de bebé...
- El **Plan de emergencia y evacuación** contempla a las personas con discapacidad, formando al personal de seguridad. Existen zonas de evacuación con elementos de apoyo (sillas de evacuación por escalera).
- Se han creado **protocolos de actuación** para mejorar la atención de personas con discapacidad, asistencia en caso de emergencia en aseos adaptados, acompañamiento de personas con movilidad reducida al salón de actos y exposición de entrada libre, preparación de documentación y textos accesibles.
- Todo el personal de Servicios del Museo recibe **formación en la atención de personas con distintas discapacidades**. Hay 3 personas con conocimientos de LSE y el objetivo es formar en conocimientos básicos de LSE a todo el personal de atención al público.
- **Signoguía** en Lengua de signos española (LSE) y texto en varios idiomas, **audiodescripción** para personas con limitación visual severa y **guías de lectura fácil** para personas con limitación en la comprensión.
- El Área de Educación realiza **talleres y visitas guiadas** al museo para colectivos desfavorecidos, adaptando la visita y el material de apoyo en función de las necesidades del grupo.
- La nueva **web del Museo** es accesible.

Alguna de las actuaciones relevantes realizadas en dicho Museo:

- Todos los mostradores de atención a los visitantes son accesibles y cuentan con dispositivos de bucle magnético
- Puertas automáticas para que las personas con movilidad reducida, poca fuerza o mayores puedan acceder sin ayuda. Bandas de contraste visual a doble altura en cristalerías, puertas de cristal y ascensor panorámico.
- Ascensores accesibles, con botoneras a una altura adecuada, en relieve y braille, avisos de voz, espejos y barandillas perimetrales.
- Salón de actos: plataforma salvaescaleras, espacios reservados para personas con movilidad reducida y sus acompañantes y bucle de inducción magnética.
- Los aseos adaptados cuentan con todos los elementos necesarios para hacerlos accesibles, incluyendo dispositivos de aviso de emergencia. La sala de lactancia materna ya es accesible.
- Se ofrece un servicio de préstamo de sillas de ruedas, bastones con asiento portátil, carros de bebé...
- El Plan de emergencia y evacuación contempla a las personas con discapacidad, formando al personal de seguridad. Existen zonas de evacuación con elementos de apoyo (sillas de evacuación por escalera).
- Se han creado protocolos de actuación para mejorar la atención de personas con discapacidad, asistencia en caso de emergencia en aseos adaptados, acompañamiento de personas con movilidad reducida al salón de actos y zona expositiva.
- Todo el personal de Servicios del Museo recibe formación en la atención de personas con distintas discapacidades. Hay 3 personas con conocimientos de LSE y el objetivo es formar en conocimientos básicos de LSE a todo el personal de atención al público.
- Signoguía en Lengua de signos española (LSE) y texto en varios idiomas, audiodescripción para personas con limitación visual

- severa y guías de lectura fácil para personas con limitación en la comprensión.
- El Área de Educación realiza talleres y visitas guiadas al museo para colectivos desfavorecidos (personas con discapacidad intelectual o cognitiva, personas ciegas o con limitaciones visuales, personas con discapacidad auditiva, personas mayores, personas o grupos con riesgo de exclusión social), adaptando la visita y el material de apoyo en función de las necesidades del grupo.
  - La nueva web del Museo es accesible.

## MUSEO GUGGENHEIM (BILBAO)

www.ceis.es

GUGGENHEIM BILBAO XXI

La estrategia seguida se basa en la realidad de que **no existen dos visitantes iguales**, y cada visitante, en función de su lengua, cultura, discapacidad, formación, edad, etc., accede al Museo de modo y grado diferente. Nuestro objetivo es que **todas las personas puedan disfrutar del Museo** y ampliar sus conocimientos sobre arte, resultando en una visita plenamente satisfactoria.

En el Museo Guggenheim Bilbao aspiramos a que todas las personas tomen parte libremente en la vida cultural y en el arte. **Aquellas en situación de discapacidad, personas mayores o niños, pueden encontrarse en desventaja** en determinadas circunstancias.

Conscientes de estas circunstancias, pusimos en marcha la implantación y certificación de un **sistema de gestión de la accesibilidad bajo la norma UNE 170001-2**, siendo pioneros en la gestión de la accesibilidad bajo esta norma y el primer museo en hacerlo en todo el mundo.

**primera organización en obtener el Certificado de Gestión de la Accesibilidad por AENOR en el año 2003**

“¿Qué ventajas / valores ha supuesto para su organización el Proyecto de Accesibilidad Universal?”

- ❑ La imagen de la organización se fortalece (Guggenheim)
- ❑ El primer beneficiario son las propias personas de la organización, y en especial el personal de atención al público, que realiza su trabajo con mayor satisfacción. (Guggenheim)
- ❑ La norma es una herramienta idónea porque exige la mejora continua, y en el campo de la accesibilidad siempre se puede hacer más y mejor. (Guggenheim)
- ❑ Ayuda al cumplimiento de la misión aumentando la satisfacción del visitante. (Guggenheim)

AENOR  
UNE 17001-2

Desde su creación el Museo Guggenheim de Bilbao estableció como uno de sus objetivos prioritarios ser «UN MUSEO PARA TODAS LAS PERSONAS», es decir: facilitar a todas las personas la accesibilidad a los servicios y actividades culturales para que puedan disfrutar del Museo y realizar una visita plenamente satisfactoria.

Dado que las personas en situación de discapacidad, personas mayores o personas en riesgo de exclusión social pueden encontrarse en desventaja, consideraron que ese segmento de potenciales visitantes debería ser un sector preferente hacia el que focalizar la gestión de su organización y de su oferta cultural y museística... y adoptaron la Norma UNE 170001-2 como marco de referencia para gestionar la accesibilidad de sus instalaciones y servicios.

Fue la primera organización en obtener el Certificado de Gestión de la Accesibilidad por AENOR en el año 2003 y sigue desarrollando planes anuales de mejora de la accesibilidad.



Alguna de las actuaciones relevantes realizadas en dicho Museo:

- Audioguías en 6 idiomas, videoguías en lengua de signos y subtítulos para personas con discapacidad auditiva.
- Mostradores de atención al público adaptados para PMR's y con bucle magnético.
- Maquetas táctiles del edificio y de las esculturas (Puppy y Mamá).
- Disponibilidad de sillas para niños, sillas portátiles, sillas de ruedas y mochilas portabebés.
- Aseos accesibles en todas las plantas. Cambiadores para bebés en planta 0 y 1ª planta.
- Ascensores accesibles que permiten el desplazamiento vertical a todos los visitantes del museo.
- Servicios complementarios totalmente accesibles: Tienda – librería, bar-cafetería y Restaurante: servicio de atención en todas sus mesas, carta de alérgenos e intolerancias alimentarias).
- Auditorio con espacios reservados para PMR's y bucle magnético.
- Protocolos de actuación y asistencia a personas con discapacidad.

## Bibliografía

- UNE 170001, Accesibilidad Universal. Parte 1, «Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno». Diciembre 2007. AENOR
- UNE 170001, Accesibilidad Universal. Parte 2, «Sistema de Gestión de la Accesibilidad». Diciembre 2007. AENOR
- Guía de Accesibilidad. Un Museo para todas las Personas. Museo Guggenheim Bilbao. 2017 (Disponible en la Web de Museo)
- «La importancia de la Gestión de la Accesibilidad: Accesibilidad Dinámica vs Accesibilidad Estática». Trabajo fin de Master de D. Jose Fernando Garcia (III Máster en Accesibilidad para Smart City; La Ciudad Global).