

## **ANÁLISIS DEL TURISMO ACCESIBLE EN LA CIUDAD DE MURCIA ANALYSIS OF THE ACCESSIBLE TOURISM IN THE CITY OF MURCIA**

MERCEDES MILLÁN ESCRICHE<sup>1</sup>  
*Escuela Universitaria de Turismo de Murcia*

### **RESUMEN**

Los problemas de accesibilidad a los recursos turísticos son innumerables en numerosos destinos turísticos, porque su disfrute puede resultarle inalcanzable al visitante desde varias perspectivas, ya sea en el acceso a la información, en el transporte local, el alojamiento y las visitas. De ahí que el concepto de destino turístico accesible aplicado a una localidad, región o comarca esté ligado a la disponibilidad de instalaciones, infraestructuras y transportes accesibles que den lugar a un entorno variado, estimulante y de fácil acceso.

Aquí se analiza el estado que presenta la ciudad de Murcia como destino de Turismo Accesible, sus oportunidades y las carencias observadas.

**Palabras Clave:** accesibilidad, destino turístico, discapacidad,...

### **ABSTRACT**

The problems of accessibility to tourist resources are innumerable in many tourist destinations, for your enjoyment may find unattainable visitors from various perspectives, whether in access to information, local transport, accommodation and visits. Hence the concept of accessible tourism destination applied to a locality, region or county is linked to the availability of facilities and accessible transport infrastructure leading to a varied, challenging and accessible environment.

---

Fecha de Recepción: 16 de marzo de 2015 Fecha de Aceptación: 23 de abril de 2015

<sup>1</sup> Departamento de Recursos, Destinos y Distribución Turística. Paseo del Malecón n° 5, 30004-Murcia. Tf. 968-293624, E-mail: memillan@um.es

Here we highlight the skills presented by the city of Murcia as a destination for Accessible Tourism, your opportunities and your shortcomings.

**Key words:** accessibility, tourist destination, disability...

## 1. INTRODUCCIÓN

Como esgrimían las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos<sup>2</sup>, y previo en 2005, *la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio.*

Así es, porque la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Informe mundial sobre la discapacidad<sup>3</sup>, estima que hay más de mil millones de personas afectadas por algún tipo de discapacidad. Esto representa un 15% de la población mundial y son casi 200 millones quienes experimentan dificultades considerables en su funcionamiento ordinario.

A nivel nacional, la motivación para la elaboración de la Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020<sup>4</sup> se basa también en una serie de recomendaciones de distintos estamentos internacionales y es que se manejan datos en los que alrededor del nueve por ciento de la población corresponde a personas con discapacidad (INE, 1999 y EDAD2008)<sup>5</sup>. Aunque con menor incidencia que la media mundial, casi cuatro millones de españoles se encuentran en esta situación y los expertos consideran que se trata de una cuestión cuya evolución nos llevará a cifras cada vez más notables.

Otros datos más recientes (31 de diciembre de 2013), son los relativos a las personas que han solicitado el reconocimiento de la situación de discapacidad en España, así como el resultado de las valoraciones efectuadas por los equipos de valoración de las distintas Comunidades Autónomas que conforman el Estado Español, incluidas las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. El criterio seguido para dicha valoración se sustenta en el 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

---

<sup>2</sup> Adoptadas por la Resolución A/RES/637(XX) de la Asamblea General de la OMT en agosto de 2013

<sup>3</sup> Resumen (2011)

<sup>4</sup> <https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/>

<sup>5</sup> Encuesta sobre deficiencias, discapacidades y estado de salud (Instituto Nacional de Estadística, 1999). La EDAD2008 es la tercera de una serie de estadísticas que comenzó en 1986 con la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Minusvalías (EDDM1986) y continuó con la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud (EDDS1999).

discapacidad y de su inclusión social que, en su Artículo 4. *Titulares de los derechos*, establece:

1. Son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

2. Además de lo establecido en el apartado anterior, y a todos los efectos, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento. Conforme a ello, las personas en que concurren dichas condiciones y, por tanto, que tienen la consideración de personas con discapacidad ascienden a 2.564.893, de las cuales 1.263.879 son hombres y 1.301.014 son mujeres. Como podemos deducir, estas cifras no contemplan las contingencias extraordinarias que ocurren a cualquier persona en un momento puntual o temporal pero que no llega a ser definitivo y por eso mismo no se reconocen desde esta perspectiva.

De lo que no se duda es que la esperanza de vida, la dinámica de la existencia actual, los accidentes y enfermedades degenerativas, incluso en personas jóvenes, avalan una tendencia al alza de las cifras indicadas. Por eso es tan importante avanzar en la atención a estos colectivos, no solo desde la protección legal actual, que ya reconoce sus necesidades a nivel internacional y en nuestro propio país<sup>6</sup>, pero que en la vida cotidiana sigue presentando lagunas muy notables en su aplicación real.

Desde la perspectiva turística que nos ocupa, la planificación de los destinos, atendiendo a criterios de accesibilidad y sostenibilidad<sup>7</sup> en el aprovechamiento de sus

---

<sup>6</sup> Ejemplos: Nacional: 01/08/2011 Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y 16/09/2011 Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Región de Murcia: Murcia 12/12/1997 Ley 11/1997, de turismo Tiene en cuenta los requerimientos de personas con discapacidad. 24/06/2005 Decreto 75/2005, regula los apartamentos turísticos y alojamientos vacacionales. Se exige que se debe cumplir la normativa vigente sobre accesibilidad y habitabilidad, y cualquier otra que les sea de aplicación. 24/06/2005 Decreto 76/2005, por el que se regulan los alojamientos rurales. Indica las unidades de alojamiento a poner a disposición de personas con discapacidad.

<sup>7</sup> Comité Mundial de Ética del Turismo (2011), Declaración “El espíritu de Bali”, Bali. Disponible en inglés en [http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the\\_spirit\\_of\\_bali\\_statement.pdf](http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the_spirit_of_bali_statement.pdf). 2 CESPAP (2007), Declaración de Bali sobre el Desarrollo Sostenible del Turismo, Bali. Disponible en [http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS\\_pubs/Toreview\\_No26\\_2474/Toreview\\_No26\\_fulltext.pdf](http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/Toreview_No26_2474/Toreview_No26_fulltext.pdf).

recursos, se convierte en una verdadera oportunidad de desarrollo y de negocio, porque la demanda turística afectada por distintos grados y modalidades de discapacidad es un segmento que todavía no está bien atendido como podremos comprobar. En este sentido, reconocemos que la provisión de infraestructuras turísticas y medios de transporte seguros, cómodos y económicos son un factor clave para el éxito del turismo, también hay que razonar que si no se atienden adecuadamente las necesidades de las personas con discapacidad, incluidos los bebés y las personas mayores, se excluyen a muchos destinos de este prometedor mercado.

Las premisas anteriores apoyan nuestro propósito en este trabajo, consistente en analizar el estado que presenta la ciudad de Murcia como destino de Turismo Accesible, sus oportunidades y las carencias observadas. Para conseguir este objetivo se han contemplado los transportes urbanos; los alojamientos y los recursos turísticos. Todo ello se presenta bajo la siguiente estructura: un primer apartado se destina a exponer la metodología utilizada; el segundo apartado se introduce en los aspectos teóricos que enmarcan esta modalidad turística; el tercer apartado se dedica al análisis de las tres variables citadas en el destino ciudad de Murcia, y el trabajo se acompaña con unas conclusiones.

## **2. JUSTIFICACIÓN, HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA**

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad<sup>8</sup> asumió las funciones de organismo independiente para el seguimiento de la aplicación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>9</sup>. Entre sus actuaciones queremos resaltar las que se han publicado en el Informe Derechos Humanos y Discapacidad. Del mismo se derivan incumplimientos, plasmados en ocasiones en quejas, para casi todos los ámbitos de la vida social: sanidad, educación, transportes, trabajo,... A modo de ejemplo podemos referirnos a los transportes urbanos, tan importantes para el desarrollo de las visitas turísticas, en los que el derecho de acceso en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad requiere la adopción de distintas medidas en las paradas de autobús y, en no pocas ocasiones, no se ajustan al Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de

---

<sup>8</sup> (CERMI)

<sup>9</sup> En vigor desde mayo de 2008. En su Artículo 30 se refiere a la Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Los Estados Partes reconocen el derecho a acceder 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.

accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los medios de transporte para personas con discapacidad.

Entendemos, por lo tanto, que este trabajo se justifica porque es fácil constatar que la realidad ofrecida, por buena parte de los destinos turísticos de nuestro entorno, dista mucho de poder satisfacer las necesidades de personas que presentan cualquier tipo de discapacidad. Como se ha señalado, estas personas están amparadas por distintas normativas y el disfrute del ocio constituye un derecho para ellas, sin embargo siguen encontrando numerosos obstáculos para llevar a cabo la actividad turística y pretendemos conocerlos en un espacio concreto.

Por eso mismo como hipótesis de partida nos planteamos la siguiente cuestión ¿es Murcia un destino turístico accesible?

Para conseguir nuestro propósito utilizamos métodos de análisis propios, entre otras, de las Ciencias Sociales, ya que no resulta novedoso enunciar que la investigación es menos laboriosa cuando se dispone de un buen método. Como señala Martínez (1999), los métodos son las vías que facilitan el descubrimiento de conocimientos seguros y confiables para solucionar los problemas que la vida nos plantea.

Si atendemos a su etimología, método proviene del latín y éste del griego, significando camino o procedimiento hacia algo. En la actualidad, método tiene dos campos semánticos interactivos entre ellos:

- *Gnoseológico, epistemológico o científico*: hallar la verdad o la estrategia de desentrañar, descubrir y explicar la realidad, con un marcado fin heurístico y reflexivo.
- *Didáctico*: enseñar la verdad o exponer y contar el conocimiento adquirido sobre el mundo (o una parte de él), con el fin de comunicarlo y hacerlo extensivo a la comunidad.

Entre otras, las características que destacamos para definir el método nos lleva a razonar que debe seguir un orden, una lógica o una estructura y utilizar multiplicidad de elementos, atendiendo a los mentales (razonamientos) y a los materiales (soportes). El método, según Descartes, es una conducta mental previa -a nivel global- a la *toma de decisiones* que requiere: economía de esfuerzos, concentración, mediatización y eficacia<sup>10</sup>.

Aquí se ha elegido una metodología que, por un lado, podemos considerar cualitativa partiendo de una calificación de la misma que trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón

---

<sup>10</sup> Carlos Moreno Rodríguez en <http://enciclopedia.us.es/index.php/M%C3%A9todo>

plena de su comportamiento y manifestaciones, sin que ello signifique una oposición a lo cuantitativo cuando se considere importante. Desde este enfoque se estudia la vida social en su propio marco natural, sin distorsionarla ni someterla a controles experimentales (Ruiz, 2012:26).

Todos los escenarios y personas son dignos de estudio, a las personas ignoradas por la sociedad, la investigación cualitativa trata de darles voz. Por eso mismo la observación de las dificultades diarias, a las que se enfrentan quienes tienen alguna discapacidad, nos lleva a reflexionar sobre este problema con relación al ejercicio de la actividad turística en la ciudad de Murcia.

Por otro lado, la localización de la investigación en un escenario concreto, permite razonar que estamos ante un estudio de casos que, como señala Stake (2000) no está definido por un método único, específico, sino por su objeto de estudio. Entre otros, Stake (2000), Creswell (2005) y Mertens (2005) opinan que en un estudio de caso debe haber triangulación de fuentes de datos y pueden utilizarse diferentes herramientas como: documentos, archivos, entrevistas, observación, artefactos, grupos de enfoque, cuestionarios y otros.

Los estudios de caso de este tipo tienen como objetivo documentar una experiencia o evento en profundidad, o entender un fenómeno desde la perspectiva de quienes lo vivieron. Para Bisquerra (2004) la investigación cualitativa es capaz de adaptarse y evolucionar a medida que se va generando conocimiento sobre la realidad estudiada.

Así se percibe la vida social como la creatividad compartida de los individuos. El hecho de que sea compartida determina una realidad percibida como objetiva, viva, cambiante, mudable, dinámica y cognoscible para todos los participantes en la interacción social.

### **3. MARCO TEÓRICO**

El turismo accesible es aquel conjunto de actividades originadas durante el tiempo libre, al que pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades<sup>11</sup>. Se pretende conseguir la plena integración de quienes tienen capacidades distintas y brindar una amplia satisfacción individual y social al usuario, a través de la dignidad de los turistas y su igualdad de oportunidades en cuanto a la posibilidad de elegir servicios y las actividades a realizar.

La búsqueda de fuentes relativas a la temática abordada nos permite señalar que, en el contexto nacional, no resultan

---

<sup>11</sup> Siguiendo las consideraciones del grupo de accesibilidad compuesto por Technosite, Grupo Fundosa y Vía Libre desde su dirección de accesibilidad en la Fundación ONCE,

demasiado abundantes los estudios académicos referidos, de manera particularizada, al Turismo Accesible. Podemos atribuir esta escasez a que el propio término es relativamente reciente, pues se adjudica su autoría a Baker, quien lo incluyó en su Informe publicado en el Reino Unido en 1989<sup>12</sup>. En él se hace referencia a la cuestión de la accesibilidad a través de la supresión de barreras urbanísticas y arquitectónicas, así como a la integración social a través del turismo de las personas con algún tipo de discapacidad. No obstante, hay que remitirse también a la OMT porque asocia, por primera vez, los términos turismo y accesibilidad en la Declaración de Manila de 1980 (Santos, 2009). Esta Declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, recomendando a los Estados Miembros la reglamentación de los servicios turísticos, y apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. A partir de ahí en diversos informes y declaraciones se va dando forma al concepto de turismo accesible como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial (Marcos Pérez et al. (2003).

Llegamos a fechas bastante recientes para destacar trabajos que sacan a la luz este turismo en España, Soret (2005); Santos (2009); Fernández (2009); Molina y Canovés (2010 y 2011)<sup>13</sup>; Millán (2010); Domínguez et. al. (2011) y Jurado (Coord.) (2012), entre otros. Molina y Canovés (2010 y 2011) consideran que la gestión, el diseño de las instalaciones y la presentación de los servicios turísticos que integran la accesibilidad, contribuyen a mejorar la calidad de la oferta y ello beneficia a todos los turistas. La idea de un turismo para todos responde a fundamentos de carácter ético, lo que produce una cualificación de los destinos turísticos así como una mayor humanización. No obstante no se puede obviar su enorme magnitud en términos de mercado, lo que obliga a las instituciones a facilitar la eliminación de barreras tanto físicas, como culturales o sociales que impiden el pleno aprovechamiento por todos de los recursos turísticos.

En definitiva, ya no debemos conformarnos con la posibilidad de contar con destinos que faciliten algunos recursos accesibles, el turismo es un derecho para todos. Una

---

<sup>12</sup> <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/manual-accessible-tourism-spanish.pdf>

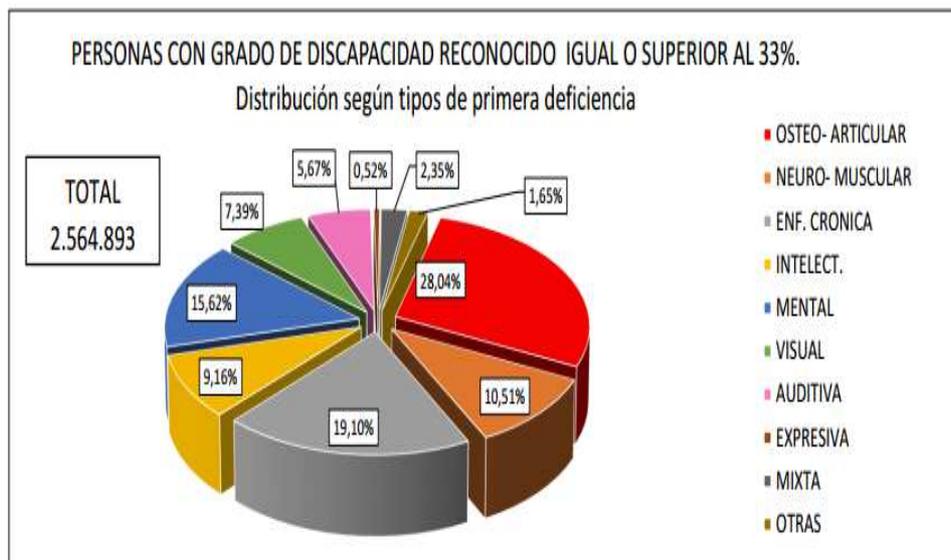
<sup>13</sup> Este trabajo se ha publicado en dos formatos distintos: Molina, M. y Canovés, G. (2010): «Turismo accesible, turismo para todos: La situación de Cataluña y España». *Cuadernos de Turismo*, Vol. 25. y Molina, M. y Canovés, G., (2011): “Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España”. In *XII Coloquio de Geografía del Turismo, Ocio y Recreación* (p. 8). Universidad Carlos III.

demanda social generalizada que se ha de hacer posible desde los poderes públicos y las empresas de alguna manera vinculadas a la prestación de servicios turísticos. De ahí se desprende que en muchos ámbitos se promueva la apuesta por el Turismo para Todos, aquella que no solo busca una configuración separada de servicios para personas con discapacidad, sino la que persigue la total integración o inclusión en el sector turístico, como en cualquier ámbito, de las personas con necesidades especiales, particularmente las personas discapacitadas y los mayores.

#### 4. TURISMO ACCESIBLE EN LA CIUDAD DE MURCIA

Ya nos hemos referido anteriormente a la cobertura legal que encuentran las personas con discapacidades en distintos ámbitos geográficos y, en concreto, en la Región de Murcia. Podemos abundar en ello al referirnos a la Orden de 15 de octubre de 1991, de la Consejería de Política Territorial, Obras Públicas y Medio Ambiente, sobre accesibilidad en espacios públicos y edificación. (B.O.R.M. de 11-11-91); la Ley 3/1994, de 26 de julio, de los disminuidos visuales usuarios de perro-guía. (B.O.R.M. de 30-7-94); la Ley 5/1995, de 7 de abril, de condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y promoción de la accesibilidad general. (B.O.R.M. de 4-5-95), o el Decreto nº 64/2007, de 27 de abril, por el que se regula la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. (B.O.R.M. de 25-5-07).

Figura 1



Fuente: IMSERSO (2013)

Si recordamos, a nivel nacional, existen 2.564.893 personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33% y la ciudad de Murcia se encuentra vinculada a esta preocupación por facilitar el desarrollo de la vida cotidiana de este colectivo en las mejores condiciones posibles. En este sentido, las actuaciones llevadas a cabo en algunos recursos turísticos de la ciudad permiten considerarlos accesibles y así figuran en varias guías, pero aquí pretendemos ampliar el número de recursos y para ello hemos realizado un análisis exploratorio, mediante la comprobación personal, haciendo un recorrido de campo y entrevistas con responsables de los mismos.

Entre otros recursos hemos visitado para informarnos el Museo de Santa Clara La Real y entendemos que solo está adaptado para discapacidades relacionadas con la movilidad, mientras que en el Museo Arqueológico existen mayores realizaciones a favor de la atención a una diversidad de problemas<sup>14</sup>.

#### **4.1. Transportes urbanos accesibles**

Además de otras normativas, el transporte urbano de Murcia se encuentra amparado bajo una ordenanza reguladora<sup>15</sup>. Conviene recordar que para que se consideren accesibles los vehículos de transporte de pasajeros, incluidos los vehículos privados de alquiler, autobuses y autocares, taxis, tranvías, funiculares (teleféricos), trenes, transbordadores y barcos de crucero deben diseñarse de modo que permitan el transporte seguro, cómodo y equitativo de las personas con discapacidad o movilidad reducida. La información proporcionada a los pasajeros antes o durante el viaje tiene que tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad sensorial y estar disponible en formatos visuales y sonoros. La información para los pasajeros y los procedimientos de evacuación de emergencia debería proporcionarse en otros formatos, como la lengua de signos y la escritura.

Según la Fundación ONCE<sup>16</sup>, Murcia es la primera ciudad de la Región que cumple con la cuota del 5% (14,2% de su flota) de taxis accesibles establecida por la normativa vigente.

---

<sup>14</sup> Agradecemos la atención prestada por Dña. Teresa María Fernández Cabada, Coordinadora Guía Técnico de Información del Museo Arqueológico.

<sup>15</sup> <http://www.tmurcia.com/area-del-viajero/ordenanza-reguladora-de-la-gesti%C3%B3n-del-servicio-p%C3%BAblico-de-transporte.aspx>

<sup>16</sup> <http://www.fundaciononce.es/es/noticia/murcia-primera-ciudad-de-la-region-que-cumple-con-la-cuota-del-5-por-ciento-de-taxis>

**Figura 2: MAN NL 313 GNC. Carrocería CASTROSUA**



*Fuente: <http://www.tmurcia.com/flota.aspx>*

**Figura 3: MERCEDES SPRINTER 516 NGT  
MONOVALENT. Carrocería CARBUS**



*Fuente: <http://www.tmurcia.com/flota.aspx>*

Por lo que respecta al transporte urbano podemos citar la existencia de una línea de tranvía y que, en autobús, la reciente

renovación de la flota<sup>17</sup> ha dado como resultado que circulen por la ciudad, además de otros vehículos de transportes públicos, los que aparecen en las Figuras 2 y 3.

En ambos casos cuentan, entre otros, con rampa automática de acceso PMR's y rampa de accionamiento manual, mampara protectora de vidrio templado delante de los asientos más próximos a las puertas, rótulos exteriores BKB de Leds, delantero de una pieza, lateral y trasero para número de 3 dígitos, sistemas embarcados de SAE y MONÉTICA, letreros interiores, información acústica y visual, contado de viajeros.

#### 4.2. Hoteles Accesibles en la ciudad de Murcia

Aunque podemos encontrar diferentes adaptaciones en muchos establecimientos hoteleros, lo cierto es que solo unos pocos cumplen los requisitos necesarios para considerarse como tales. Del total de la oferta de alojamiento hotelero, que en 2013 ascendía a 29 establecimientos, solamente 6 se encuentran calificados como accesibles (Figuras 4 y 5)

**Figura 4: Oferta de alojamiento hotelero (2002-2013)**

	2002	2013
<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>21</b>	<b>29</b>
4 estrellas	7	9
3 estrellas	6	8
2 estrellas	6	9
1 estrella	2	3
<b>PLAZAS</b>	<b>2.797</b>	<b>4.295</b>
4 estrellas	1.447	2.249
3 estrellas	851	1.171
2 estrellas	397	719
1 estrella	102	156

*Fuente: Elaboración propia*

La principal objeción que debemos poner no se centra en lo cuantitativo, sino que advertimos esa especial atención a la

<sup>17</sup> <http://www.tmurcia.com/flota.aspx>

accesibilidad solo en las categorías altas de los establecimientos hoteleros y ello nos lleva a considerar la necesidad de llevar las buenas prácticas a otros que estén al alcance de un poder adquisitivo popular.

**Figura 5: Hoteles accesibles en la ciudad de Murcia**



*Fuente:*

*Guia\_de\_Hoteles\_Accesibles\_de\_la\_Region\_de\_Murcia.pdf*

### 4.3. Recursos turísticos accesibles

La ciudad de Murcia dispone de numerosos atractivos que satisfacen a segmentos de la demanda heterogéneos, por eso mismo consideramos que el comercio y la hostelería<sup>18</sup> murciana deben incorporarse a las principales ofertas turísticas que disfruten personas discapacitadas. Estos establecimientos, diversos en modelos y categorías, también se ocupan de facilitar la accesibilidad para todos y pueden asesorarse para ello a través de la correspondiente Guía publicada por la Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (FAMDIF)<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> El Mesón La Torre es el único de la ciudad que aparece en la Guía de Restaurantes Accesibles.

[http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Restaurantes\\_Accesibles.pdf](http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Restaurantes_Accesibles.pdf)

<sup>19</sup> <http://famdif.org/wp-content/uploads/2014/06/Guia-accesibilidad-para-el-comercio-y-la-hosteleria-de-FAMDIF.pdf>

Por lo que respecta a la oferta museística y otros bienes culturales, la ONCE<sup>20</sup> incluye el Museo Hidráulico Los Molinos del Río Segura porque existen algunas piezas accesibles al tacto y se ofrece en braille el folleto informativo. Asimismo realiza material didáctico y talleres de prácticas adaptados según el nivel escolar y para personas con discapacidad visual o auditiva. Sin embargo, es evidente que no garantiza la accesibilidad plena para todos y por ello solo la Catedral y Museo de Murcia y el Museo Salzillo aparecen catalogados como tal en la Guía de monumentos, museos y puntos de interés turístico Accesibles para Todos elaborada por PREDIF<sup>21</sup>.

De éste patrimonio señalamos aquí el ejemplo de la Catedral, en la que se ha observado que ninguna persona de atención al cliente conoce la Lengua de Signos Española (LSE) y que se permite el acceso a perros guía y de asistencia. De forma sintetizada queremos destacar las adaptaciones que aparecen en la figura nº 6. No obstante, el recorrido de campo nos ha permitido comprobar que existen otros recursos con aplicaciones parciales de estos requisitos que pueden ser de interés para determinados colectivos.

Si nos referimos al Museo de Santa Clara, solo cuenta con la adaptación de rampas que facilitan el acceso a los distintos niveles del palacio. Sin embargo, y aunque fundamentalmente está destinado al ámbito educativo, en el Museo Arqueológico de Murcia<sup>22</sup> se presta gran atención a la Diversidad proporcionando recursos que pueden ser aprovechados también para personas que así lo necesiten<sup>23</sup> y se elabora material didáctico que puede ser aprovechado para diferentes estadios de discapacidad. Asimismo las personas con discapacidad visual cuentan con un itinerario táctil por una selección de piezas de la colección permanente del museo. El acceso a las obras se realiza en compañía de un educador, quien comenta y supervisa el acceso a las obras de forma oral y la información se completa mediante folletos en braille. Se trata de un programa denominado “El Museo a mano” que permite la participación individual o en grupos reducidos previa reserva.

---

<sup>20</sup>

<http://www.once.es/new/servicios-especializados-en-discapacidad-visual/accesibilidad/accesibilidad-del-patrimonio-cultural>

<sup>21</sup> <http://www.predif.org/>

<sup>22</sup> [http://www.murciaturistica.es/webs/museos/modelos-solicitudes/Espacios\\_mam.pdf](http://www.murciaturistica.es/webs/museos/modelos-solicitudes/Espacios_mam.pdf)

<sup>23</sup> [http://www.murciaturistica.es/webs/museos/material-didactico/MD\\_es\\_115391.pdf](http://www.murciaturistica.es/webs/museos/material-didactico/MD_es_115391.pdf)

[http://www.murciaturistica.es/webs/museos/material-didactico/MD\\_es\\_155116.pdf](http://www.murciaturistica.es/webs/museos/material-didactico/MD_es_155116.pdf)

Figura 6. Accesibilidad en la Catedral de Murcia

ACCESIBILIDAD VISUAL			
<b>Acceso</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Delante de la puerta de la catedral hay 3 escalones de piedra de <b>13 cm</b>, con una rampa alternativa, y detrás de esta, hay una rampa de dos tramos que conduce al interior. Estos elementos no están señalizados en el inicio y fin por una franja de color y textura diferente.</li> <li>Carecen de zócalo inferior de protección y de pasamanos los escalones y rampa ubicados delante de la puerta pero la rampa que está tras la puerta sí tiene pasamanos.</li> </ul>			
<b>Interior de la Catedral</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>El pavimento es homogéneo, sin huecos ni resaltes.</li> <li>El mobiliario está distribuido de forma que no obstaculiza la circulación de personas con discapacidad visual. Tampoco existen elementos voladizos que impliquen riesgo.</li> <li>La iluminación es escasa, produciendo zonas de penumbra y contraste de luces y sombras.</li> </ul>			
ACCESIBILIDAD FÍSICA			
<ul style="list-style-type: none"> <li>La entrada principal a la Catedral es accesible por la puerta principal del lateral derecho, a través de varias rampas.</li> <li>La primera rampa es alternativa a los tres escalones de piedra que hay delante de la puerta. Mide 1,95 m de longitud, 1,26 m de ancho y con una inclinación del 19,4%. Carece de pasamanos.</li> <li>La segunda rampa está situada detrás de la puerta y tiene 2 tramos. El primer tramo tiene 2,60 m de longitud, un ancho libre de paso de 1,40 m y una inclinación del 14%. El segundo es de 2,40 m de longitud, con un ancho libre de paso de 1,40 m y una inclinación del 10,5%. Están separados entre sí por una meseta de 1,55 m x 1,40 m y disponen de pasamanos aunque no tiene zócalo inferior de protección.</li> <li>La puerta principal siempre está abierta, es de madera y tiene un hueco de paso de 1,1 m. Posteriormente tras las rampas existe otra puerta de madera, con un ancho libre de paso de 95 cm. Este acceso conduce a la planta baja de la nave.</li> </ul>			
<b>Interior de la Catedral</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Por lo que respecta al interior de la Catedral, su recorrido se considera accesible porque no hay desniveles que dificulten el paso. No obstante hay lugares que habitualmente se visitan a los que no se puede acceder ya que hay escalones sin rampa alternativa</li> </ul>			
ACCESIBILIDAD AUDITIVA			
Estancia	Ubicación	Tipo de itinerario	Características destacables
Sala de audiovisuales	Planta 1ª del museo	Accesible	<ul style="list-style-type: none"> <li>No disponen de zona reservada para usuarios de silla de ruedas señalizada en el suelo pero hay espacio libre suficiente para que puedan visualizarlos varios visitantes. El video no dispone de audio descripción ni está subtítulado.</li> </ul>
Ascensor	Planta baja y 1ª del museo	Accesible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ancho de la puerta: <b>80 cm</b></li> <li>Ancho y fondo de cabina: <b>97 cm x 1,22 m</b></li> <li>Altura de los botones exteriores: <b>97 cm</b></li> <li>España frente a la puerta: <b>No</b>. Pasamanos: <b>Si</b></li> <li>Suelo de textura y color distinto frente a puerta: <b>No</b></li> <li>Cabina con señales sonoras: <b>No</b></li> <li>Botones con números en altorrelieve y braille</li> <li>Botones de color contrastado: <b>Si</b></li> <li>Cabina con señales visuales: <b>Si</b></li> <li>Botón de emergencia con testigo luminoso que confirme el registro de la llamada: <b>No</b></li> </ul>
Señalización	Todo el edificio		<ul style="list-style-type: none"> <li>Rótulos de mismo formato: <b>Si</b></li> <li>Tamaño de letra: <b>&gt; 3 cm</b></li> <li>Textos e iconos de color contrastado: <b>Si</b></li> <li>Textos e iconos en braille y altorrelieve: <b>No</b></li> <li>Iconos homologados: <b>Si</b></li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de <http://www.predif.org/>

Desde hace unos años, vienen desarrollando en este museo un programa con la finalidad de ofrecer una atención lo más adaptada posible a los alumnos con necesidades educativas especiales y a colectivos específicos de discapacitados tanto físicos, psíquicos como sensoriales. Actualmente se está trabajando en la realización de determinadas tareas y actividades específicas adaptadas a discapacidad visual, alumnos con trastornos generalizados del desarrollo y Síndrome de Down, entre otros. De este modo se pretende normalizar el acceso al museo, hacer asequibles los contenidos y recorridos para los diferentes colectivos de discapacitados de tal forma que tengan más oportunidades a la hora de acceder al ocio y cultura de la Región de Murcia. Por eso mismo están abiertos a acoger a los turistas que lleguen a la ciudad.

**Figura 7: Museo Arqueológico de Murcia**

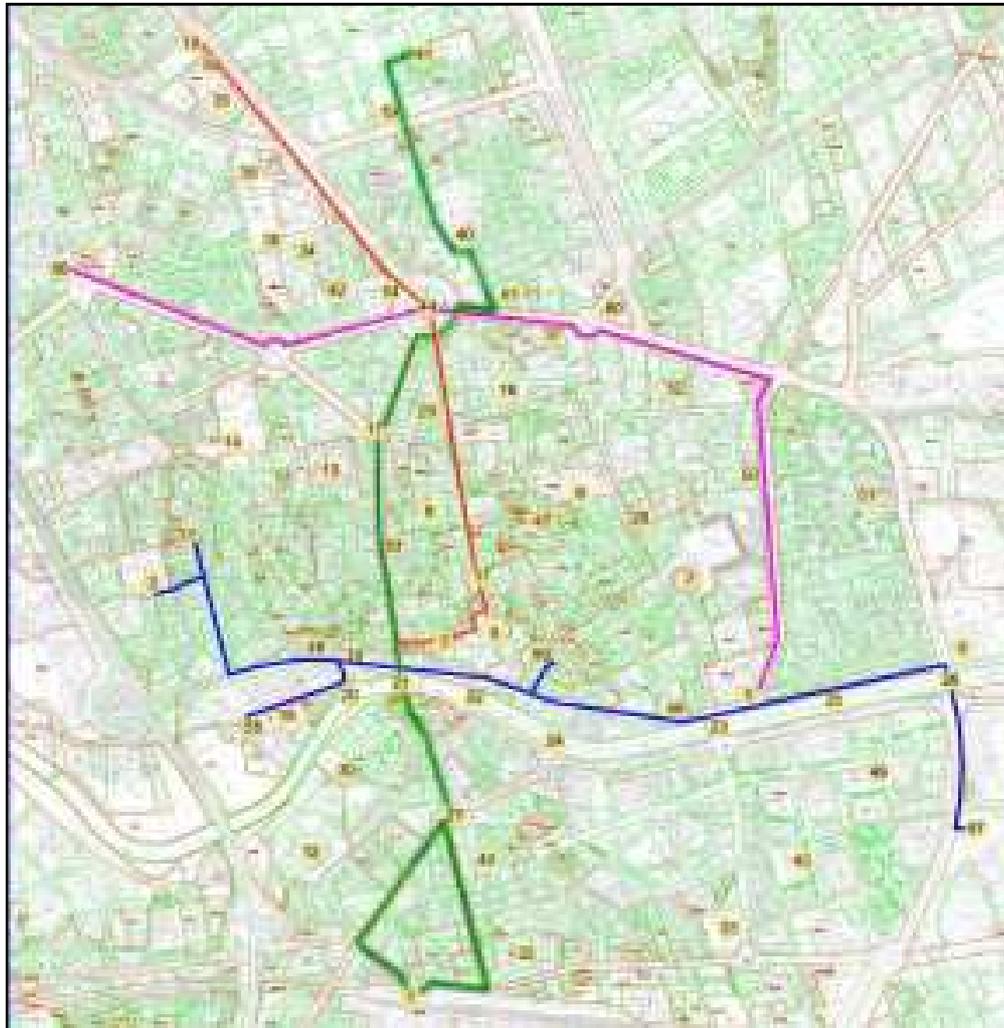


**Fuente: Región de Murcia Digital**

No obstante, y a pesar de encontrar inconvenientes en una serie de recursos relacionados con el Turismo Cultural, Murcia es una ciudad con una buena disposición para acoger a sus visitantes con discapacidades. Así, una actuación reciente ha consistido en que la Concejalía de Calidad Urbana ha eliminado obstáculos en 4 rutas urbanas para garantizar la

accesibilidad universal, con el primer Plan de Accesibilidad del municipio.

**Figura 8: Plano de las rutas accesibles de la ciudad de Murcia (en desarrollo)**



ITINERARIOS

ITINERARIO 1	ITINERARIO 2	ITINERARIO 3	ITINERARIO 4
LONGITUD=3900,00 m.	LONGITUD=3540,00 m.	LONGITUD=2190,00 m.	LONGITUD=3040,00 m.
1 ESTACION DEL CARMEN	57 JUZGADOS NUEVOS	3 AYUNTAMIENTO DE MURCIA	5 HOSPITAL REINA SOFIA
27 IGLESIA DEL CARMEN	26 PUENTE DE LA FICA	41 CATEDRAL	50 CONSEJERIA DE DE EDUCACION
21 PUENTE VIEJO	8 AUDITORIO VICTOR VILLEGAS	11 CASINO	52 CONSEJERIA DE O. PUBLICAS
58 HACIENDA	5 HOSPITAL REINA SOFIA	8 TEATRO DE REMEA	60 CONSEJERIA DE AGRICULTURA
17 PLAZA DE LA FUENSANTA	45 PALACIO DE JUSTICIA	28 MUSEO ARQUEOLOGICO	37 CONSEJERIA DE M. AMBIENTE
44 PLAZA CIRCULAR	59 POLICIA NACIONAL	44 PLAZA CIRCULAR	61 CONSEJERIA DE SANIDAD
40 HOSPITAL MORALES MESEGUER	8 AYUNTAMIENTO DE MURCIA	54 ADIFICIO DE CORREOS	44 PLAZA CIRCULAR
19 EDIFICIO ABENARABI	10 PALACIO DEL ALMUDI	35 PABELLON PRINCIPE DE ASTURIAS	58 ESCUALA OFICIAL DE IDIOMAS
41 SANATORIO NTRA. SRA. DE BELEN	46 MERCADO DE VERONICAS	39 BIBLIOTECA REGIONAL	
	2 ESTACION DE AUTOBUSES	18 CENTRO COMERCIAL ZIG-ZAG	
	31 MUSEO DE SALZILLO		
	20 PASARELA DEL MALECON		
	15 INSTALACIONES MURCIA PARQUE		
	55 CONSERVATORIO DE MUSICA		

Fuente: <http://concejaliacalidadurbana.com/murcia-ciudad-accesible/>

El Ayuntamiento ha consensuado con la Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y/u Orgánica, FAMDIF, el Plan de Accesibilidad que garantizará el libre tránsito de cualquier ciudadano por las 4 rutas urbanas contenidas en el plan que se desarrollará por fases y estará sujeto a cambios y modificaciones en función de las recomendaciones de la Oficina Técnica de Accesibilidad de Famdif (OTAF).

Entre los cuatro itinerarios (Figura 8) se han establecido nexos de unión de unos 60 puntos de interés, entre los que hay edificios oficiales, instalaciones deportivas, culturales, iglesias, hospitales y centros de salud.

**Figura 9: Recurso Turístico Accesible, la Catedral de Murcia**



*Fuente: La autora*

Las actuaciones se inician en la llamada 'Línea Verde', que arranca en la estación de ferrocarril de El Carmen y continuará por las calles que comunican la iglesia del Carmen, el Puente Viejo (conocido como De los Peligros)<sup>24</sup>, Delegación de Hacienda, Plaza Fuensanta, Plaza Circular, Hospital Morales Meseguer, Edificio Abenarabi y el sanatorio de Nuestra Señora de Belén.

---

<sup>24</sup> El Puente de los Peligros o Viejo es una obra de piedra en arco, concluida a mediados del siglo XVIII en sustitución de un paso del siglo XVI destruido por una fuerte riada.

**Figura 10: Fachada del Real Casino de Murcia**



*Fuente: La autora*

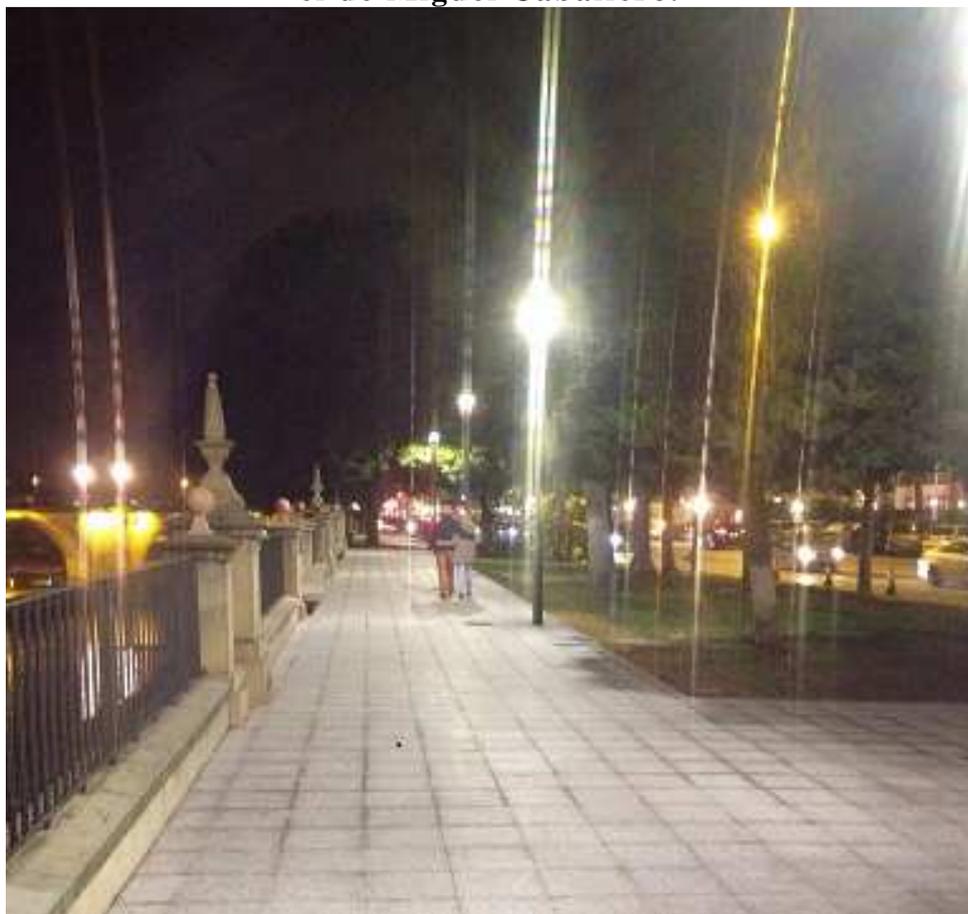
**Figura 11: Puente Viejo o de Los Peligros**



*Fuente: <http://lh6.ggpht.com/>*

Posteriormente se va a actuar en la 'Línea Roja', que abarca el Ayuntamiento de Murcia, Catedral, Casino, Teatro Romea, Museo Arqueológico, Plaza Circular, Edificio Correos, Pabellón Príncipe de Asturias, Biblioteca Regional y centro de ocio ZigZagCity<sup>25</sup>. Con ello buena parte de los principales recursos turísticos de la ciudad se encontrarán enlazados por esas líneas de accesibilidad.

**Figura 12: Tramo peatonal entre el Puente de los Peligros y el de Miguel Caballero.**



*Fuente: <http://centromedios.murcia.es/publico/>*

La intervención más reciente (12/02/2015) se ha concluido rehabilitando el tramo peatonal entre el Puente de los Peligros y el de Miguel Caballero, en la Avenida Teniente Flomesta. Aquí los trabajos han consistido en la pavimentación con granito y supresión de desniveles y barreras

---

<sup>25</sup> Junto al Teatro Circo y el Centro Escénico de Integración Social- Infantil y Juvenil Fundación Pupaclown, es un espacio incluido en la Guía de Espacios Lúdicos, [http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Guia\\_Espacios\\_Ludicos.pdf](http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Guia_Espacios_Ludicos.pdf)

arquitectónicas, para garantizar así la accesibilidad universal. También se han instalado nuevas barandillas, que reproducen las existentes en el encauzamiento del río, y se han sustituido las antiguas luminarias por iluminación Led<sup>26</sup>.

## **5. CONCLUSIONES**

Nuestra hipótesis de partida era conocer si Murcia es un destino turístico accesible. De los resultados obtenidos en esta investigación, que no es sino un apunte en el proceso continuo de verificación del problema, podemos concluir que existen algunos recursos turísticos de la ciudad que están adaptados para poder ser disfrutados por personas discapacitadas. También hemos comprobado que se están realizando actuaciones de mejora en las propias vías urbanas, de manera que se pueda transitar por una serie de “líneas” accesibles para todos.

Murcia está dotada de una buena flota de autobuses urbanos adaptados que permite llegar a todas las personas hasta los principales atractivos de la ciudad, fundamentalmente los que se encuentran localizados en su centro urbano. También existe un enlace apropiado con las grandes instalaciones comerciales del entorno periurbano. Estos centros comerciales y de ocio disponen, asimismo, de plazas de aparcamiento reservadas para personas con minusvalías.

No obstante, el camino por recorrer en el proceso de convertirse en un destino turístico accesible, todavía presenta escasa operatividad. De ahí que nos permitamos proponer mejoras como las que se han hecho en otros municipios ya más avanzados en estas acciones, que no son otras que la colaboración público-privada para poner en marcha las estrategias que lleven a un progreso sostenido en materia de accesibilidad.

Al sector público corresponde:

- Generar el marco normativo apropiado
- Actuar y hacer cumplir las leyes
- Incluir la accesibilidad en todos sus planes
- Fomentar las iniciativas transversales
- Prestar apoyo a iniciativas de accesibilidad
- Establecer una discriminación positiva a favor de la accesibilidad
- Mejorar la coordinación con el sector privado

---

<sup>26</sup>

<http://centromedios.murcia.es/publico/NotaPrensa/Default.aspx?pIdNoticia=33611&pIdPagina=25>

El sector privado debe:

- Cumplir con la legislación vigente en sus instalaciones y en sus competencias
- Formar a sus profesionales para atender a la diversidad
- No discriminar a sus clientes
- Proporcionar una información completa y fidedigna a todos
- Gestionar adecuadamente las infraestructuras y los equipamientos accesibles

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- ABAD, F. (2013): “Entornos inteligentes, accesibles y amigables”. CEAPAT y Fundación Empresa y Sociedad. Madrid. AMETIC. *Smart Cities 2012. Foro Tic para la Sostenibilidad*.
- ALONSO, F. (dir.) (2002): *Libro Verde de la accesibilidad en España: Diagnóstico de situación y bases para elaborar un plan integral de supresión de barreras*. Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona. Madrid: IMSERSO.
- BERRÍOS, R. (2000): “La modalidad de la historia de vida en la metodología cualitativa”. *Paidea Puertorriqueña*, 2(1), 1-17.
- BISQUERRA, R. (2004): *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO nº 289 de 3 de diciembre de 2003: *LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*.
- BOTTO, A. (2011): “Dimensión ética de la investigación cualitativa”. Editorial. *Revista GPU, Psiquiatría Universitaria*. Pp. 354-357.
- CERMI, (2005): *Plan de Acción de Turismo Accesible para Todas las Personas*, Madrid.
- CERMI, (2014): *Derechos Humanos y Discapacidad. Informe España 2013*. Colección ONU nº10 Madrid, Ediciones Cinca.
- COLLER, X. (2000): “Estudio de Casos”. *Cuadernos Metodológicos*, 30. Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- CRESWELL, J. (2005): *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- COMISIÓN EUROPEA, DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRESA E INDUSTRIA (2004): *Mejorar la información*

- sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad. Informe redactado por Jacqueline Westcott.
- DOMÍNGUEZ, T. et al. (2011): "Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación en España". *Cuadernos de Turismo*. Núm. 28. Pp. 23-45.
- DIOTAVELLI, M. (2013): *Informe sobre el turismo accesible*. FITUR, Madrid.
- FERNÁNDEZ ALLES, M. T. (2007): *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Tesis Doctoral, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Cádiz. España.
- (2009a): "Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios turísticos*. Instituto de Estudios Turísticos. Núm. 180. Pp. 141-153.
- (2014): *El diseño universal: concepto y certificación*. Real Patronato sobre Discapacidad.
- FERNÁNDEZ, A. (2007): "El acceso al turismo para las personas con discapacidad. Desafíos y compromisos del turismo: hacia una visión más humana" Congreso UNIJES, Universidad de Deusto.
- FLICK, U. (2004): *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata.
- FUNDACIÓN ACS Y OMT (2014): *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*, OMT, Madrid.
- GARCÍA, A. (1998): "Métodos y técnicas cualitativas en Geografía Social". En García Ballesteros, A. (Coord). *Métodos y técnicas cualitativas en Geografía Social*. Barcelona, Oikos-tau. pp. 13-26.
- INSTITUTO DE ESTUDIOS DE OCIO Y CÁTEDRA ONCE OCIO Y DISCAPACIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO (2003): *Congreso Ocio, Inclusión y Discapacidad. Manifiesto por un Ocio Inclusivo*. Bilbao, julio de 2003.
- JUNCÁ UBIERNA, J. A. (2004): *Accesibilidad Universal: diseño sin discriminación*. IMSERSO- CAJAMADRID
- JURADO, J. M. (COORD.) (2012): *El turismo accesible en Andalucía y Portugal. Buenas prácticas y potencialidades para el empleo*. Servicio Andaluz de Empleo-Fondo Social Europeo
- MARTÍN, P. Y LUENGO, S. (COORDS.), (2003): *Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual*. ONCE
- MARTÍNEZ, M., (1999): *La nueva ciencia: su desafío, lógica y método*. México: Trillas.
- MARTÍNEZ, M. (2011): "El paradigma sistémico, la complejidad y la transdisciplinariedad como bases epistémicas de la investigación cualitativa". *REDHECS*:

- Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, Año 6, N°. 11, págs. 6-27.
- MERTENS, D. (2005): *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. Thousand Oaks: Sage.
- MILLÁN CALENTI, J. C. (coord.) (2005): *Mayores, accesibilidad y nuevas tecnologías de la información y comunicación*. Universidade da Coruña.
- MILLÁN, M. (2010): “Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad” *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas* nº 2 pp. 101-126
- MOLINA M. y CANOVÉS, G. (2011): “Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España”. In *XII Coloquio de Geografía del Turismo, Ocio y Recreación* (p. 8). Universidad Carlos III. Ruiz, J. I. (2012): *Metodología de la investigación cualitativa* (Vol. 15). Universidad de Deusto.
- MUÑOZ, M. D. et alt. (2014): “Trabajo Social y Ciudades Inteligentes: Hacia una nueva concepción de accesibilidad en los destinos turísticos para la promoción de la autonomía personal”. *Azarbe: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (3), 63-68.
- PRATS, J. (2009): “El estudio de un caso único como método”, *Novedades educativas*, (año 21), núm. 223, Buenos Aires. Argentina.
- RUIZ, J. I. (2012): *Metodología de la investigación cualitativa* (Vol. 15). Universidad de Deusto.
- SANTOS, M. P. (2009): «Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos». *Revista de ocio y turismo*. Coruña. Núm. 2. Pp. 157-173.
- SORET, P. (2005): “Turismo Accesible para todas las personas”, *Congreso Nacional de Discapacidad «Accesibilidad Universal en el siglo XXI»*. Ponferrada, 30 de noviembre de 2005.
- STAKE, R. E. (2005): *Investigación con estudio de casos*. Madrid, Morata.
- VV.AA. (2007): *Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística*. Madrid: Ministerio de Ciencia y Tecnología.

## RECURSOS ELECTRÓNICOS.

<http://www.discapnet.es/castellano/Paginas/default.aspx>  
<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>  
The Center for Universal Design (1997), Principles of Universal Design, NC State University, disponible en:

[http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/udprinciplestext.htm](http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm)--

[http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/bdepcd\\_2013.pdf](http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/bdepcd_2013.pdf)

<http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/hotelaccesible.pdf>

<file:///C:/Users/hp/Downloads/64-207-1-PB.pdf>

<http://amfiju.es/wp-content/uploads/2014/09/Gu%C3%ADa-informativa-de-Obras-de-mejora-de-la-accesibilidad-en-Comunidades-de-Propietarios-de-FAMDIF.pdf>

<http://famdif.org/oficina-tecnica-de-accesibilidadotaf/publicaciones/>

[http://www.predif.org/sites/default/files/documents/03%20Monumento\\_museos\\_accesibles%20para%20todos.pdf](http://www.predif.org/sites/default/files/documents/03%20Monumento_museos_accesibles%20para%20todos.pdf)