



attitude
is everything

ACCESS
STARTS
ONLINE

La accesibilidad empieza en la web

Guía informativa de
accesibilidad para festivales

Acerca de Attitude is Everything

Attitude is Everything es una entidad benéfica británica dirigida por personas con discapacidad que lleva apoyando la industria de la música en directo en el Reino Unido desde el año 2000. Contamos con cientos de voluntarios infiltrados sordos y con otras discapacidades que acuden a conciertos y eventos al aire libre, y nos informan sobre sus experiencias para que podamos crear nuestras guías.

Hemos trabajado con cientos de locales y festivales en todo el Reino Unido, ayudándoles a mejorar su accesibilidad para personas sordas y con otras discapacidades.

Locales y festivales de todo tipo y tamaño han firmado ya nuestra Declaración de Mejores Prácticas ayudándoles a ser lo más inclusivos posible.

Acerca de «La accesibilidad empieza en la web»

El objetivo de la campaña «La accesibilidad empieza en la web» es ayudar a locales y festivales a que ofrezcan información completa y clara sobre la accesibilidad de sus eventos de cara a sus posibles clientes sordos y con otras discapacidades.

Esta campaña se lanzó a raíz de la investigación realizada para nuestro informe sobre el estado de la accesibilidad de 2016, en el que encontramos que el 52 % de los locales y festivales examinados no ofrecían información sobre accesibilidad u ofrecían una información pobre.

Para leer el informe sobre el estado de la accesibilidad de 2016, visite:

www.attitudeiseverything.org.uk/soar

Esta guía está diseñada para ayudar a que los festivales y eventos al aire libre produzcan información de gran calidad para sus espectadores sordos o con otras discapacidades.

Dónde exhibir la información sobre accesibilidad

Recomendamos ofrecer la información sobre accesibilidad en una página dedicada a este fin, a la que sea fácil de llegar desde la página de inicio del sitio web de su evento.

Qué incluir en la información sobre accesibilidad

1. Introducción

- Una o dos frases en nombre del festival para dar la bienvenida a los asistentes sordos o con otras discapacidades.

La introducción es una excelente oportunidad para comunicar los valores inclusivos del festival.

2. Datos de contacto

- Nombre de la persona designada como punto de contacto + su puesto, por ejemplo «Responsable de accesibilidad»
- Correo electrónico
- Teléfono
- Dirección postal
- Indique el tiempo aproximado en el que se dará una respuesta

El objetivo es que se indique el nombre de una persona concreta y que esa persona sea la responsable de todas las comunicaciones relacionadas con la accesibilidad. Esto da mucha tranquilidad a los clientes y le ayudará a dar continuidad al servicio al cliente si tiene que tratar requisitos específicos de accesibilidad. Recomendamos que, siempre que sea posible, haya una dirección de correo electrónico dedicada a este fin llamada accesibilidad@ en vez de la genérica info@. Si no se puede dar un número de teléfono, pídale a los clientes que le faciliten un número donde pueda llamarlos. La dirección postal puede ser útil para enviar cualquier prueba documental que su local exija para reservar el servicio asociado a la accesibilidad. Creemos que las preguntas sobre accesibilidad se deben contestar en un plazo máximo de 5 días laborales.

3. Vínculo de descarga para toda la información sobre accesibilidad

- Ofrezca un vínculo a un fichero de texto descargable que contenga toda la información.

Esto es de gran utilidad, sobre todo para las personas con discapacidad visual que usan lectores de pantalla para leer sus pantallas, ya que pueden descargar la información en vez de tener que recurrir constantemente a la página web.

4. Descripción del recinto

- Una descripción general del lugar donde se celebra el festival, incluido el terreno y los posibles efectos del clima.
- Describa los caminos con superficie dura que haya (o, si no los hay, indíquelo).
- Describa el número de escenarios / lugares donde se van a realizar los espectáculos.
- Distancia desde la zona de acampada accesible hasta todos los escenarios principales.

- Distancias desde la zona de aparcamiento diurno, si la hay.
- Distancia máxima desde un punto A a un punto B de las instalaciones, por ejemplo, entre dos escenarios que estén en puntos opuestos del recinto.

Esta información es esencial para permitir que los clientes potenciales tomen decisiones informadas sobre la compra de entradas y para que puedan planear su asistencia, preparando, por ejemplo, cualquier material de apoyo que puedan necesitar. Si esta información es precisa, se puede reducir el número de preguntas sobre accesibilidad que se reciben antes del festival.

5. Servicios de accesibilidad mediante reserva

- Entradas gratuitas para asistentes personales.
 - › Describa cómo se consiguen.

Ofrecer entradas gratuitas para permitir que cualquier persona con discapacidad pueda traer un asistente personal o persona de apoyo. Se trata de un tipo de compensación razonable que permite que las personas que necesitan apoyos específicos debido a su discapacidad o trastorno crónico puedan asistir a su festival. En tal caso, es razonable exigir pruebas de que se necesita una persona de apoyo.

- Acceso a plataformas o zonas de visionado (si las hay)
 - › Describa la ubicación de todas las plataformas.
 - › Describa el sistema de acreditación.
 - › Describa el sistema de asistencia.
 - › Informe a sus clientes de la presencia (o no) de baños en las plataformas.
 - › Si no ofrece la opción de reservar sitio en las plataformas o zonas de visionado, pero las habrá en el momento del festival, descríbalas por separado, en una sección diferente, después de la de «instalaciones que se pueden reservar».

Recomendamos establecer un sistema 1 + 1 con acreditación en el que se dé a la persona con discapacidad una pulsera para poder acceder a la plataforma de visionado y una cinta para colgar al cuello para su asistente personal, de forma que la persona con discapacidad pueda decidir cuál de las personas de su grupo le acompañará en la plataforma.

- Zona de acampada accesible (si la hay)
 - › Describa la ubicación de la zona de acampada.
 - › Describa las instalaciones y los servicios disponibles.
 - › Describa las normas en cuanto a autocaravanas.
 - › Si no es necesario reservar sitio en la zona de acampada accesible, describa las instalaciones que puede ofrecer por separado, en una sección diferente, después de la de «instalaciones que se pueden reservar».

Recomendamos reservar una zona de acampada pública accesible que esté en el lugar más accesible en cuanto a llegada / salida y a acceso a las zonas donde se realizarán los espectáculos.

- Aparcamiento accesible (si lo hay)
 - › Describa su ubicación.
 - › Distancia hasta el punto de recogida de pulseras / entrada.

- › Distancia hasta la zona de acampada accesible (si la hay).
- › En el caso de que el aparcamiento esté lejos de la zona de acampada, informe a los clientes de si pueden entrar con el vehículo para dejar el equipaje.
- › Si no es necesario reservar sitio en el aparcamiento accesible, describa las distancias y la forma en que funciona por separado, en una sección diferente, después de la de «instalaciones que se pueden reservar».

Recomendamos establecer una zona de aparcamiento que esté lo más cerca posible de la zona de acampada / punto de recogida de pulseras.

6. Cómo solicitar los servicios de accesibilidad

- Describa el proceso.
- Describa qué tipo de prueba documental es válida (si requerida).

Contar con un proceso establecido que explique a los interesados cómo solicitar los servicios disponibles permite que todo el proceso sea fácil y rápido. Además, así todo el mundo conoce el proceso de solicitud y los servicios que se ofrecen.

7. Guía de viaje

- Aporte toda la información relevante sobre:
 - › Zona de aparcamiento accesible (en el caso de que no se pueda reservar sitio).
 - › Parada de taxi para que se apeen los clientes que acuden al punto de recogida de pulseras de acceso / zona de acampada accesible.
 - › Transporte público.
 - › Servicio regular de enlace desde los principales centros de transporte.

Si su festival dispone de servicio regular de enlace, compruebe que sea accesible. Si es necesario, piense en formas de ofrecer un servicio alternativo que sí sea accesible. Las paradas del transporte deberán estar en lugares lo más accesibles posible para los clientes que tienen que recoger su acreditación de accesibilidad.

8. Guía de llegada

- Horario de apertura del recinto
 - › Aporte toda la información relevante, incluido cualquier tema en relación con la entrada anticipada y con las personas que quieren acceder a la zona de acampada accesible.
- Llegada al recinto
 - › Describa lo que pueden esperar los clientes al llegar al recinto: quién los atenderá, a quién deben dirigirse si tienen alguna pregunta, etc.
- Recogida de pulseras
 - › Describa dónde se recogen y su situación en relación con el aparcamiento / zona de parada de los medios de transporte.
 - › Describa qué tienen que llevar consigo los clientes para poder recoger sus pulseras.

Algunos clientes pueden sentirse especialmente nerviosos a la llegada, sobre todo si tienen que recoger una acreditación. Describir el proceso por adelantado alivia esta ansiedad y reduce el número de preguntas que los clientes hacen directamente al personal a la llegada. Si se ofrece la opción de entrada anticipada a cambio de pagar un suplemento, esta deberá incluir la opción de acampar en la zona de acampada accesible.

9. Baños

- Describa la cantidad de zonas de baños en el recinto, la zona de acampada y la plataforma de visionado. (Si no los hay en la plataforma, indique qué distancia hay hasta el baño más cercano)

Recomendamos intentar tener baños accesibles en la zona de acampada accesible, en cualquier zona de acampada para familias, en cada una de las zonas de baños cercanas a los escenarios, uno en el puesto de primeros auxilios / centro asistencial principal que esté siempre limpio y, si fuera posible, en las plataformas de visionado. Todo el equipamiento interior de los baños deberá estar instalado a menos de 1 m del suelo. Recomendamos ponerse en contacto previamente con compañías especializadas para garantizar la accesibilidad de los baños.

10. Servicios médicos y de asistencia

- Describa los servicios disponibles.
- Describa la distancia desde la zona de acampada accesible hasta los servicios médicos y de asistencia.
- Describa las normas de uso del frigorífico.
- Anime a la gente a que se ponga en contacto si tienen alguna pregunta específica sobre sus necesidades médicas.

Recomendamos prever la posibilidad de permitir que las personas guarden sus medicamentos en algún lugar del recinto, idealmente lo más cerca posible de la zona de acampada accesible y en una estructura libre de obstáculos y que esté accesible las 24 horas del día.

11. Accesibilidad al espectáculo

- Describa todos los servicios de accesibilidad que se ofrecen: lengua de signos, subtítulos, audiodescripciones.
- Si no existen, diga que no se ofrecen en estos momentos.

Facilitar el acceso a los espectáculos permite que sus clientes con discapacidad auditiva o visual disfruten al máximo del festival.

12. Perros de asistencia

- Describa las normas.

Asegúrese de decir a los clientes con perros de asistencia que sus animales son bienvenidos en el festival, para servirles de ayuda, si quieren traerlos.

13. Luces estroboscópicas

- Describa las normas del festival.

Instamos a la dirección de todos los festivales a que implementen una política de no uso de luces estroboscópicas, ya que estas luces, se avise o no de su presencia, constituyen un riesgo grave para las personas con tendencia a sufrir convulsiones. Como mínimo, se deberá avisar de su presencia por adelantado y en el propio sitio.

14. Información adicional

- Mencione cualquier servicio o instalación que haya en el recinto y que pueda ser relevante, por ejemplo, la presencia de cualquier espacio de descanso o zona de tranquilidad.

Siguientes pasos

Convoque una reunión del equipo

- Reserve algo de tiempo para pensar en la accesibilidad al festival.
- Convoque a la reunión a las personas responsables de la página web, el servicio al cliente y la producción propiamente dicha.
- Use este documento como orden del día.

Cree una página dedicada a la accesibilidad en su sitio web

- Recomendamos llamar a esta página «Información sobre accesibilidad» acompañada de una imagen apropiada, como puede ser alguna versión de la silla de ruedas del símbolo internacional de accesibilidad, reconocible por todo el mundo: 
- Esta información deberá estar en una página aparte y no en una interminable página de preguntas frecuentes.
- Puede complimentar la plantilla de «La accesibilidad empieza en la web» y usarla para hacer su página.

Si quiere ponerse en contacto con Attitude is Everything, envíe un correo electrónico a info@attitudeiseverything.org.uk

ACCESS STARTS ONLINE



Attitude is Everything

Dirección: 54 Chalton Street, Londres, NW1 1HS

Web: www.attitudeiseverything.org.uk

 [@attitudetweets](https://twitter.com/attitudetweets)

 [/attitudeiseverything](https://www.facebook.com/attitudeiseverything)

 [@attitudeiseverythinghq](https://www.instagram.com/attitudeiseverythinghq)

Número de registro oficial: 6397532

Número de organización benéfica: 1121975

