



**attitude**  
is everything

**ACCESS**  
**STARTS**  
**ONLINE**

La accesibilidad empieza en la web

Guía informativa de  
accesibilidad para locales

# 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](http://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 local.

# Qué incluir en la información sobre accesibilidad

---

## 1. Introducción

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

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

## 2. Datos de contacto

- Cuando sea posible, el 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, ya que pueden descargar la información en vez de tener que recurrir constantemente a la página web.

## 4. Descripción del local

- Indique si se dispone de un acceso libre de obstáculos desde la calle hasta el lugar de venta de entradas, los baños y la(s) zona(s) donde se celebran los espectáculos.
- Si la entrada o la zona de espectáculos no disponen de un acceso libre de obstáculos, indique el número de escalones y si son de subida o bajada.
- Si dispone de rampa de quita y pon, o de una entrada alternativa, describa su funcionamiento.

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 de los eventos.

## 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, es 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 local. Algunos locales pueden solicitar pruebas de esta necesidad antes de autorizar este servicio.

- Acceso a plataformas o zonas de visionado.
  - › Indique si su local dispone de plataforma o zona de visionado.
  - › Describa su ubicación dentro del local.
  - › Describa los asientos de los que dispone para aquellas personas que no usan silla de ruedas y para los asistentes personales.
  - › Indique la distancia hasta el baño accesible más cercano.
  - › Describa cómo pueden los clientes acceder a este lugar.

Recomendamos que, cuando sea posible, se permita el acceso a la plataforma o zona de visionado al cliente sordo o con otra discapacidad y a su asistente personal, además de a la totalidad de su grupo de amigos. Si el espacio es limitado y esto no es posible, utilice un sistema 1+1. Se deberá disponer de seguridad para garantizar que sólo pueden acceder a este servicio las personas sordas y con discapacidad que lo necesitan.

- Aparcamiento accesible (si lo hay)
  - › Describa cualquier zona de aparcamiento accesible de la que disponga el local y que se pueda reservar.
  - › Si no se puede reservar un sitio de aparcamiento accesible, ofrezca información sobre aparcamiento público en la sección Guía de viaje.

## 6. Cómo solicitar los servicios de accesibilidad

- Describa el proceso.
- Describa qué tipo de prueba documental es válida (si es 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:
  - › Aparcamiento accesible.
  - › Parada de taxi o vehículos donde se pueden apearse los clientes.
  - › Centros o paradas de transporte público accesibles más cercanos.

Indique la distancia que hay desde el aparcamiento público accesible más cercano e información sobre cualquier restricción para aparcar que pueda haber para usar las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad. Busque las zonas más accesibles donde sus clientes puedan apearse de un vehículo y las paradas accesibles de transporte público más cercanas a su local y describa el recorrido hasta el local, especificando las distancias.

## 8. Guía de llegada

- Horario de apertura del local
  - Ofrezca toda la información relevante sobre las horas de apertura habitual y las horas de apertura cuando hay conciertos, o indique si el horario depende de cada concierto.
- Llegada al local
  - Describa lo que pueden esperar los clientes al llegar al local: quién los atenderá, a quién deben dirigirse si tienen alguna pregunta, etc.
  - Describa las opciones de entrada anticipada para aquellos clientes que pudieran solicitarla como parte de sus requisitos de accesibilidad (para evitar, por ejemplo, moverse entre la multitud).
- Recogida de entradas y acreditaciones de accesibilidad
  - Describa la ruta desde la entrada hasta el lugar de venta de entradas.
  - Describa qué tienen que llevar consigo los clientes para poder recoger sus entradas y acreditaciones de accesibilidad.

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.

## 9. Baños

- Describa los baños accesibles de los que dispone el local.
- Describa la ruta y la distancia que hay entre las plataformas o zonas de visionado reservadas hasta el baño accesible más cercano.

Recomendamos colocar las plataformas y zonas de visionado con asientos en lugares cercanos a baños accesibles. Se deberá comprobar todo el equipamiento interior de los baños para asegurarse de que cumplen las directrices de mejores prácticas para instalar baños accesibles según reglamentos pertinentes.

## 10. Clientes con necesidades médicas

- Indique explícitamente que las personas que necesitan llevar consigo medicamentos, equipos médicos, alimentos o bebidas específicos para su trastorno médico son bienvenidas en su local.
- Invite a la gente a que le contacte, si tiene alguna duda.
- Describa cualquier servicio de atención médica que haya en el local y a quién acudir en caso de emergencia.

Se deberán comunicar al personal las normas y procedimientos del local sobre este tema. Todos los locales tienen la obligación legal de establecer sistemas que aseguren que las personas pueden responder a sus propias necesidades médicas. Es importante que el personal no cuestione de forma inapropiada la forma que tienen los clientes de autogestionar sus enfermedades. Por ejemplo, el personal no deberá exigir explicaciones a una persona con diabetes de tipo 1 que quiere entrar en el local con una bebida de glucosa, ni negar la entrada a una persona que lleva un bolígrafo o pluma de insulina para evitar un posible choque anafiláctico.

## 11. Accesibilidad al espectáculo

- Describa todos los servicios que se ofrecen: sistema de mejora auditiva como el bucle magnético, sistemas de conexión móvil o de infrarrojos / lengua de signos / subtítulo / audiodescripción / espectáculos respetuosos con el espectro autista y otras discapacidades.
- 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 de las actividades del local.

## 12. Perros de asistencia

- Describa las normas y las instalaciones disponibles.

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 local y lo que pueden esperar los clientes.

Instamos a la dirección de todos los locales 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 pueda ser relevante, por ejemplo, la presencia de una barra de altura reducida en la zona de bar.


# 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](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)

# ACCESS STARTS ONLINE



## Attitude is Everything

Dirección: 54 Chalton Street, Londres, NW1 1HS

Web: [www.attitudeiseverything.org.uk](http://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

