

# Guía para Atención de Personas con Discapacidad en Parques de Diversiones



**GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD**

**EN PARQUES DE DIVERSIONES  
RETOS Y OPORTUNIDADES**

# ACOLAP

## 2022

# INTRODUCCIÓN

*El Comité de Seguridad de ACOLAP con el apoyo de la Junta Directiva han considerado de gran importancia poner al servicio de todo el grupo de afiliados la presente guía, con la cual queremos contribuir a **estandarizar los protocolos de atención para personas con discapacidad, dado que es un público creciente, que representa oportunidades importantes para los operadores de parques.***

Independientemente de la normatividad vigente al respecto y de si el parque tiene o no atracciones que sean inclusivas o puedan ser utilizadas por cualquier visitante, sin importar su condición, **es crucial contemplar un protocolo de atención, que sea aplicado por las personas encargadas de los visitantes, como los operadores de atracciones.**

*No obstante, debemos ser conscientes de la evolución en las exigencias y requerimientos de los visitantes actuales, los cuales demandan cada día que los parques sean más inclusivos y permitan brindar una experiencia de entretenimiento de manera segura y responsable, generando vivencias positivas y por ende la excelencia en el servicio.*

*Es por esto que se debe crear una estrategia integral para el manejo de personas con discapacidad en donde se involucren no solo los operadores del parque, sino también los altos mandos directivos, así como también proveedores y fabricantes.*

## OBJETIVO:

**Ofrecer a nuestros afiliados una guía básica de recomendaciones para el servicio y la atención de personas con discapacidad, con la cual se busca poder aumentar el nivel de satisfacción de estos visitantes sin impactar la seguridad.**

# ASPECTOS IMPORTANTES



1. Consulte el marco normativo sobre la **inclusión y la no discriminación**.

2. **Consulte el marco normativo** sobre la operación de parques.

3. **Evalúe cuáles son las barreras que podrían limitar el acceso** a las personas con discapacidad a las diferentes atracciones o áreas del parque.

4. **Desarrolle una estrategia integral para personas con discapacidad en donde se involucre operadores, coordinadores y jefes, así como directores y gerentes.** Es muy importante que se defina el direccionamiento estratégico de la organización en este tema.

5. **Para el desarrollo de la estrategia para personas con discapacidad, tenga en cuenta que más restricciones no garantizan la seguridad.** Para esto, evalúe los riesgos que se pueden presentar en los diferentes momentos del uso de la atracción, juego o dispositivo de entretenimiento.

7. **Tome acciones o realice los ajustes necesarios** en las atracciones, juegos o dispositivos de entretenimiento **para mitigar o eliminar los riesgos encontrados** y que a su vez permitan mejorar la accesibilidad.

8. **Sensibilice y capacite a los operadores** en la estrategia de atención a personas con discapacidad.



9. Recuerde que la **comunicación asertiva y empática puede evitar inconvenientes** que fácilmente desencadenan en crisis mediáticas o de redes.

10. Haga lo que esté a su alcance para **comunicar las políticas que tiene el parque al respecto de los visitantes con discapacidad**, ojalá desde el momento en que se está planeando la visita, y siempre a la entrada del parque.



## REQUISITOS DEL PARQUE:

*Tenga definido cuáles son esas atracciones o dispositivos de entretenimiento familiar, que de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y el manual de operaciones, no pueden ser usadas por personas con discapacidad.*

**a.** Recuerde que *hay diferentes tipos de discapacidad.*

**b.** Establezca un sitio donde pueda asesorar a los visitantes sobre cuáles son las atracciones o instalaciones que de acuerdo con su condición puede disfrutar. Además, *si el parque aún no tiene la información para responder las inquietudes o solicitudes, se deben establecer los procedimientos, canales o medios de comunicación adecuados.*

**c.** *Identifique a las personas desde su llegada, darle la bienvenida e informar sobre las opciones de entretenimiento aptas para su uso.*

**d.** *Haga preguntas cortas y claras que permitan detectar las necesidades de la persona.* Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona. Sus expresiones corporales dicen más que sus palabras. Sonría, sea amable, trate con naturalidad a las personas y, sobre todo, con respeto. **Evite usar términos anticuados e inapropiados como: minusválido, inválido.**

**e.** Las personas con yesos, férulas o cirugías recientes, problemas cardíacos o de tensión, que sufren de trastornos psiquiátricos, psicológicos o nerviosos, o que sean propensos a convulsionar, sufran de problemas de columna o algún tipo de alteración de la espalda, o en estado de embarazo, deberán abstenerse de hacer uso de las atracciones. **También, el parque debe dar a conocer otras actividades como shows, juegos de habilidad, zonas de alimentos y bebidas.**

### **Nota:**

*Esto se debe definir teniendo en cuenta las consideraciones del fabricante y los procesos internos del parque para las atracciones que aplique.*

**Defina previamente si el parque va a dar un trato especial a las personas que ingresen con algún tipo de discapacidad.**

*a. Puede considerar no cobrar la entrada al menor o adulto con algún tipo de discapacidad y/ o a su acompañante*

*b. Evalúe si este tipo de visitante tendrá acceso a una fila preferencial para el ingreso a las atracciones y para la compra de los tickets de ingreso.*

*El uso de las atracciones está sujeto al cumplimiento de la estatura, recomendaciones y condiciones indicadas por el fabricante de cada atracción, este aspecto no es negociable y aplica para los visitantes con o sin discapacidad.*

*Esto debe ir acorde al cumplimiento de las restricciones dadas por el fabricante y que se evalúan internamente por el parque, con base en las funciones necesarias mínimas requeridas para cada atracción.*

*Se sugiere contar con intérpretes en lenguaje de señas, especialmente para la atención de grupos. Entrene a algún(os) de su(s) colaborador(es) en lenguaje de señas para indicaciones básicas de uso de las atracciones o para actuar en caso de emergencia.*

**A las personas con discapacidad visual que acudan con perro de asistencia o animales guía se les debe recomendar lo siguiente:**

*Estos animales pueden acceder a los lugares públicos como apoyo a las personas con discapacidad; de presentarse el caso, ubíquese al lado contrario del animal guía y no lo toque, pues este es como una extensión de la persona y puede molestarse.*

Los animales de asistencia *no pueden ingresar a las atracciones.*

## **¡Importante!**

*Se sugiere contar con el servicio de préstamo de silla de ruedas u otro medio de transporte interno para las personas que presenten movilidad reducida.*

## **Además**

*La capacitación, las simulaciones o simulacros le permitirá a sus colaboradores estar preparados para reconocer y dar trato incluyente con excelente actitud y empatía a las personas que nos visitan buscando diversión, por lo que se sugiere realizar este tipo de actividades y certificarlas como parte del entrenamiento, en especial a los operarios de las atracciones.*

*Implemente pautas de accesibilidad Web destinadas al desarrollo de los programas o herramientas necesarias para interactuar con el contenido web.*

*Recuerde la importancia de involucrar fundaciones o especialistas que trabajan con personas con discapacidad.*

*Se sugiere hacer una planeación con el fin de que se inviertan los recursos necesarios destinados para implementar mejoras locativas para que las personas con discapacidad puedan acceder a determinados servicios, y se puedan desplazar sin obstáculos, de acuerdo con la normatividad vigente.*

**Tome las medidas del caso para que la señalización pueda estar en algún lenguaje alternativo. Publique esta información para consulta de sus clientes.**

*Estas recomendaciones harán que su parque sea reconocido por su servicio*



**Por último, nunca olvide que por encima de la Seguridad  
no puede haber nada**

# **¡LA SEGURIDAD ES PRIMERO!**

Las políticas que se tomen respecto del ingreso de personas con discapacidad nunca podrán anteponerse a los protocolos de Seguridad.

**Accesibilidad e Inclusión solo si hay garantía de Seguridad vigentes en la normatividad.**

