

Guía de accesibilidad para personas en situación de discapacidad o condición médica especial permanente.

1. OBJETO.

Con la finalidad de garantizar una buena orientación y una experiencia tranquila, inclusiva, segura y agradable a las personas en situación de discapacidad o condición médica especial permanente, la presente guía describe el procedimiento a seguir desde el momento de llegada a las instalaciones del Parque Mundo Aventura.

2. ALCANCE.

Está dirigido a todo el personal de Corparques y de la EST (empresa de servicios temporales) que tenga contacto directo con el cliente, así como a las personas en situación de discapacidad o condición médica especial permanente y sus acompañantes/responsables.

3. RESPONSABLE.

La modificación de la información contenida en la presente guía será responsabilidad del proceso C3-Servicio al cliente y su aplicación será de parte de jefes, líderes y colaboradores.

4. DESCRIPCIÓN.

1. Con el fin de proporcionarle una experiencia segura y agradable, y en cumplimiento de los estándares de operación y seguridad de las atracciones, es deber de las personas en situación de discapacidad o bajo alguna condición médica especial permanente, después de ingresar al Parque y antes de adquirir su pasaporte o boleta, acercarse al Punto de Primeros Auxilios con el fin de brindarle, de manera gratuita, una asesoría donde se le orientará sobre la mejor manera de disfrutar de las atracciones e instalaciones, de acuerdo a su condición.
2. Las personas con yesos, férulas o cirugías recientes, problemas cardíacos o de tensión, que sufran de trastornos psiquiátricos, psicológicos o nerviosos, 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. Si por algún motivo es detectado al ingreso de alguna persona en estas condiciones, a cualquier atracción, por su seguridad e integridad será retirado de la atracción y/o fila. Podrá reclamar el mismo día de la visita la devolución del dinero o ceder el pasaporte a un acompañante.
3. Es responsabilidad del visitante en situación de discapacidad o bajo una condición médica especial permanente y/o de su acompañante/responsable, informar de forma veraz, en el Punto de Primeros Auxilios, toda condición de salud que deba ser tenida en cuenta para el uso de las atracciones; no se debe omitir información relevante ni faltar a la verdad, por cuanto la seguridad es una prioridad para el Parque Mundo Aventura.
4. Previo aval por parte del personal del Punto de Primeros Auxilios, las personas en situación de discapacidad, una vez se acerquen a recibir la asesoría indicada en el numeral 1 y siempre que haya disponibilidad de cortesías para el respectivo día -teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 6-, recibirán totalmente gratis, si así lo desean, una (1) boleta cortesía para disfrutar de las atracciones del Pasaporte Kids o Silver, acordes con su situación médica.

5. En los casos en los cuales el visitante en situación de discapacidad requiera de un acompañante/responsable para el uso de las atracciones (condición avalada por el personal del Punto de Primeros Auxilios), y siempre que haya disponibilidad de cortesías para el respectivo día -teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 6-, el Parque le otorgará totalmente gratis a este acompañante/responsable una (1) boleta cortesía para que disfrute de las mismas atracciones de la persona asesorada, a efectos de que realice el acompañamiento permanente y brinde la ayuda que requiera la persona en situación de discapacidad, y actuará como el principal responsable de ella durante su permanencia en el Parque. Se otorgará el beneficio a un (1) solo acompañante/responsable, quien debe ser mayor de 15 años y con capacidad para brindar y ayudar a la persona que asiste.
6. Teniendo en cuenta que las cortesías entregadas a las personas en situación de discapacidad y a sus acompañantes/responsables, son un beneficio gratuito, el cual se desprende de las políticas sociales de Corparques y con el ánimo de brindar todos los mecanismos de protección a la integridad física y mental a las personas en condición de discapacidad, y dada la capacidad operativa de atención de que dispone el Parque, se fijan las siguientes cantidades de disponibilidad máxima de cortesías que se entregarán de acuerdo al orden de llegada: (i) Temporada baja (miércoles, Jueves, Viernes): 100 cortesías diarias; (ii) Sábados: 60 cortesías; (iii) Domingos, días festivos y temporada alta (todos los días comprendidos entre Semana Santa, 15 de junio a 15 de julio, 15 de noviembre a 20 de diciembre, Semana de Receso, 1 al 15 de Enero): 40 cortesías diarias. El único punto autorizado para entrega de cortesías es el Punto de Primeros Auxilios del Parque Mundo Aventura. Las personas en situación de discapacidad que lleguen posteriormente a la asignación de la totalidad de las cortesías asignadas en el día, igualmente deben acercarse al punto de primeros auxilios donde recibirán la asesoría correspondiente y les serán informadas las recomendaciones de uso de atracciones del Parque, recibirá en la asesoría una Boleta de Recomendaciones de Uso de Atracciones, estas Boleta deberá presentarla en la Taquilla del punto de café ubicada diagonal a la atracción Vertical Swing del Parque, donde podrán adquirir al valor ofrecido al público, el pasaporte o boleta individual de acuerdo a las recomendaciones proporcionadas en el Punto de Primeros Auxilios. Durante su visita en el Parque debe portar esta boleta ya que le será solicitada al ingreso de las atracciones.
 - Las boletas cortesía son gratuitas, limitadas, personales e intransferibles y serán válidas únicamente para el día en que se recibió la asesoría en el Punto de Primeros Auxilios del Parque Mundo Aventura y siempre que haya disponibilidad de cortesías para el respectivo día -teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 6-.
8. El uso de las atracciones está sujeto al cumplimiento de la estatura, recomendaciones y condiciones indicadas por el fabricante de cada atracción. En caso de que por motivos de estatura u otra condición, la persona en situación de discapacidad no pueda ingresar a la atracción, el acompañante/responsable NO podrá ingresar a hacer solo uso de la atracción.
9. Previo aval por parte del personal de salud del Punto de Primeros Auxilios del Parque y de acuerdo a la situación de discapacidad, el visitante podrá disfrutar de un acceso especial y prioritario a las atracciones (lo cual no implica necesariamente su ingreso inmediato). Si de acuerdo a la condición requiere acceso especial, la sugerencia quedará registrada en la boleta entregada, de lo contrario la persona deberá ingresar a las atracciones por la fila de público en general.
10. Para grupos desde veinte (20) personas en situación de discapacidad o bajo condición médica especial permanente, que quieran visitar las instalaciones, se solicita coordinar la visita con una semana de anterioridad directamente con el Jefe de Seguridad de Corparques, anunciando su visita al correo nsierra@corparques.co, esto con el ánimo de poder brindar un mejor servicio al estar preparados para el efecto. El anuncio de la visita no garantiza la entrega de boletas cortesía.
11. Con el fin de garantizar que los visitantes en situación de discapacidad auditiva y/o de lenguaje conozcan y puedan entender oportuna y claramente las normas e instrucciones de seguridad para el uso de las

atracciones, se recomienda que acudan con un intérprete. Se sugiere un (1) intérprete por cada grupo de diez (10) personas.

12. Las personas con discapacidad visual que acudan con perro de asistencia deberán portar los documentos necesarios para acreditar la condición de perro de asistencia, tales como: carné de identificación, carné de vacunas vigente, entre otros. El visitante será responsable del perro de asistencia durante su permanencia en el Parque. Por razones de seguridad el perro de asistencia no podrá ingresar a las atracciones.
13. El Parque cuenta con el servicio de préstamo de silla de ruedas y alquiler de carro eléctrico para las personas que presenten movilidad reducida.
14. Si detecta que usted o alguno de sus acompañantes presenta cambios en su estado de salud antes, durante o después del uso de las atracciones, o durante su permanencia en el Parque, informe inmediatamente a alguno de los colaboradores del Parque o diríjase al Punto de Primeros Auxilios.
15. Las restricciones de uso de las atracciones basadas en motivos de salud o de seguridad no representan medidas discriminatorias.
16. El cumplimiento del Reglamento del Parque es obligatorio para todos los visitantes en especial las instrucciones sobre seguridad. Por disposición legal (Artículo 7º de la Ley 1225 de 2008), los visitantes deben respetar en todo momento las instrucciones, recomendaciones y restricciones de seguridad indicadas para el uso de las atracciones. En consecuencia, el uso de las atracciones está sujeto al cumplimiento de la estatura y demás condiciones indicadas por el Parque.