

CRAZY TOWN PARK

POLÍTICA DE ACCESO INCLUSIVO Y SEGURIDAD OPERACIONAL

Versión	V09
Aplicación	Todas las sedes, colaboradores, contratistas y visitantes
Vigencia desde	26 de noviembre de 2025

1. Objeto y alcance

Esta política establece cómo Crazy Town procura que las personas con discapacidad, y sus acompañantes, disfruten de sus atracciones y zonas de juego en condiciones de igualdad, dignidad y seguridad. Aplica a todo el personal y cubre tanto las atracciones mecánicas como las zonas de juego.

2. Principios

2.1. Igualdad. Nadie será excluido del parque ni recibirá un trato desfavorable por su discapacidad. Cualquier diferencia de trato debe responder a un requisito de seguridad objetivo, documentado y aplicado a todos los usuarios.

2.2. Dignidad. Todo visitante recibe un trato cortés, sin burlas, infantilización ni exposición innecesaria de su condición.

2.3. Seguridad. El acceso a cada atracción o zona depende del cumplimiento de los requisitos técnicos del fabricante y de la normativa aplicable. La integridad de la persona y de los demás usuarios prevalece sobre cualquier consideración operativa o comercial.

2.4. Razonabilidad. Crazy Town adopta los ajustes razonables que sean viables, que no impongan una carga desproporcionada o indebida y que no comprometan la seguridad. Se trata de una obligación de medios, que exige diligencia, evaluación y respuesta oportuna, pero no garantiza el acceso a una atracción específica.

3. Marco normativo

Esta política desarrolla el deber de cuidado del parque a la luz de la Constitución Política, la Ley 1346 de 2009, la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la Ley 1098 de 2006, la Ley 1480 de 2011, la Ley 1225 de 2008 y el reglamento técnico del MinCIT. Cuando haya diferencias, prevalece la norma de mayor jerarquía.

4. Cómo se decide el acceso

4.1. Tres niveles. Toda decisión sigue este orden:

Nivel	Pregunta	Regla
1. Requisito técnico	¿Cumple la estatura, edad o peso que fija el fabricante o el reglamento?	No admite excepciones, ni del operador ni del supervisor, y se aplica igual a todos. Solo cambia si el fabricante lo modifica por escrito.
2. Requisito funcional	¿Puede usar de forma segura la sujeción, mantener la posición, seguir las instrucciones esenciales y evacuar?	Se evalúa caso a caso y solo con los criterios del manual del equipo.

Nivel	Pregunta	Regla
3. Ajuste razonable	¿Qué alternativa segura puede ofrecer el parque?	Se ofrece siempre que el nivel 1 o el 2 impidan el acceso. Nunca puede superar el nivel 1 ni generar un riesgo.

4.2. Ni exclusión ni exención. La discapacidad, por sí sola, no excluye a nadie de una atracción y tampoco lo exime de los requisitos del nivel 1. Lo que decide es el requisito técnico o funcional aplicable.

4.3. Requisitos con soporte escrito. La administración mantiene una lista actualizada de cada atracción y zona con su requisito, la fuente (manual del fabricante o norma) y la razón de seguridad.

4.4. Zonas de juego con restricción por estatura o edad. El criterio es la estatura o la edad cronológica fijada para proteger a los usuarios de esa zona, por ejemplo para evitar choques entre niños de tamaños muy distintos.

5. Procedimiento en el acceso

5.1. Medición. Se mide con un medidor de estatura fijo y visible a todo usuario cuyo cumplimiento no sea evidente, y siempre que el usuario, su acudiente u otro visitante lo pida. La estimación visual no sustituye la medición cuando la decisión es cuestionada.

5.2. Si el usuario no cumple, el operador:

1. Explica el requisito con respeto y en lenguaje sencillo, dirigiéndose a la persona y a su acudiente, y aclara que aplica a todos los usuarios.
2. Muestra la medición y el requisito publicado en la señalización.
3. Llama al supervisor de turno cuando se mencione una discapacidad, se pida un ajuste o se cuestione la decisión.
4. Ofrece, por medio del supervisor, las alternativas del numeral 6.
5. Registra la restricción y entrega al acudiente copia del registro.
6. Informa el canal para presentar quejas.

5.3. Supervisor de turno. Cada turno cuenta con un supervisor identificado, presente en el parque o ubicable por radio o teléfono, con un tiempo máximo de respuesta de cinco (5) minutos. Todo operador debe conocer su nombre y cómo contactarlo.

5.5. Conductas que el personal debe evitar:

- Aplicar la restricción de forma distinta a usuarios en la misma situación.
- Cerrar la conversación sin ofrecer una alternativa ni informar el canal de quejas.

6. Ajustes razonables y alternativas

Cuando el nivel 1 o el 2 impidan el acceso, el supervisor evalúa y ofrece, según la seguridad y la viabilidad de cada caso:

- **Orientación** hacia otras atracciones o zonas compatibles, explicando el motivo.
- **Acompañamiento** por un adulto o por personal del parque, solo si el manual del equipo lo autoriza de forma expresa.
- **Uso supervisado o en franja de baja afluencia**, únicamente en zonas cuya restricción busque evitar choques o aglomeración y que la administración haya autorizado por escrito. Nunca se aplica para superar un límite que el fabricante fijó por razones de sujeción o resistencia del equipo.
- **Cortesía comercial** discrecional del supervisor, como reprogramar la visita o invitar a otra atracción.

Además, el parque informa los requisitos de cada atracción en taquilla, página web y señalización, para que las familias planeen su visita, y evalúa cada año si es viable habilitar una zona o franja adaptada, dejando constancia escrita de su decisión.

7. Trato y comunicación

El personal se dirige directamente a la persona con discapacidad, usa un lenguaje claro y respetuoso, pregunta antes de ayudar e informa el requisito que no se cumple sin emitir juicios sobre la persona. Ante una reacción emocional intensa del menor o del acudiente, mantiene la calma, ofrece un lugar tranquilo para conversar y llama al supervisor. No se permite infantilizar a la persona ni sugerirle que ocupe un espacio diseñado para menores de otra edad.

9. Quejas y reclamos

Cualquier visitante o acompañante puede presentar una queja por discriminación, falta de accesibilidad o incumplimiento de esta política.

10. Capacitación y responsabilidades

Antes de operar una atracción o zona con restricción, cada colaborador recibe una inducción sobre esta política y firma constancia de asistencia.

- **Administración:** aprobar y divulgar la política, dotar medidores y señalización, designar supervisores, mantener la lista de requisitos y atender las quejas.
- **Supervisor de turno:** resolver dudas de acceso, ofrecer ajustes, verificar reclamos sobre otros usuarios y reportar novedades.
- **Operadores:** medir, aplicar los requisitos, informar con respeto, escalar al supervisor y llevar el registro.
- **Atención al cliente:** recibir quejas y trasladarlas a la administración dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.

11. Emergencias, revisión y vigencia

En una emergencia se activa el protocolo del parque, que prevalece sobre los procedimientos ordinarios. La administración revisa esta política cada año y, además, cuando cambien las normas o los equipos o se presente una queja fundada, y deja constancia escrita de cada revisión. La política rige desde su aprobación y se comunica al personal mediante la inducción.