



Bilbao

# Accesibilidad en Aste Nagusia

**AENOR**

CARTAS  
DE SERVICIO

UNE 93200



**CARTA DE SERVICIOS**

**2024-2025**

5ª edición

[www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)



Lectura Fácil

Las cartas de servicios son los documentos que utilizamos en el Ayuntamiento de Bilbao para comunicar nuestros servicios y compromisos con las personas que viven, visitan o trabajan en la ciudad, y responder a sus necesidades y expectativas.

Además, para comprobar que cumplimos con estos compromisos todos los años realizamos una auditoría de estas cartas, publicamos los resultados obtenidos, e identificamos y realizamos mejoras en nuestros servicios.

■ Ayuntamiento de Bilbao

# MISIÓN

La misión de este servicio es celebrar una **Aste Nagusia** que permita a las personas con discapacidad disfrutar de todas sus actividades y eventos mediante la eliminación progresiva de las barreras físicas, sensoriales y cognitivas que existen en estas fiestas.

---

Unidad responsable de la Carta de Servicios es:

## ÁREA DE FIESTAS

Edificio Aznar. Plaza Venezuela, 2-5ª Planta.

48001 Bilbao

Teléfono: 944 203 147

Correo electrónico: [atf@bilbao.eus](mailto:atf@bilbao.eus)



## ¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

**Aste Nagusia** es la fiesta más importante de Bilbao. Por eso, queremos ofrecer una Aste Nagusia en la que todas las personas podamos disfrutar con las mismas oportunidades. También las personas que tengan discapacidad, temporal o permanente.

Para crear unas fiestas accesibles para todas las personas debemos tener en cuenta que existen distintos tipos de barreras:

- . **Barreras físicas:** Relacionadas con el entorno que nos rodea. Por ejemplo, escaleras, cuestas y algunos tipos de suelos..
- . **Barreras cognitivas:** Relacionadas con la capacidad para comprender la información. Por ejemplo, lenguaje difícil, y símbolos desconocidos.
- . **Barreras sensoriales:** Relacionadas con poder expresar y recibir mensajes a través de los sentidos. Sobre todo, por medio de la vista y el oído.

Crear unas fiestas accesibles es también una forma de demostrar que estas barreras existen y se pueden eliminar, para que la ciudadanía conozca y comprenda las necesidades de las personas con discapacidad.



Para lograrlo, es importante la implicación de todas las entidades que forman parte de Aste Nagusia.

Estas entidades son:

- . Ayuntamiento de Bilbao.
- . Entidades y empresas privadas. Por ejemplo, bares, barracas y plaza de toros.
- . Asociaciones. Por ejemplo, asociaciones de personas con discapacidad y comparsas.

Colaboramos con todos ellos para que participen en las medidas y servicios de accesibilidad que ofrecemos.

En Aste Nagusia ofrecemos los siguientes servicios relacionados con la accesibilidad:

### Información sobre Aste Nagusia accesible

- . **Atendemos consultas** sobre el programa y las medidas de accesibilidad en los actos y espacios festivos.
- . **Las consultas pueden hacerse** en persona, por teléfono, correo postal, correo electrónico buzón de la web del Ayuntamiento llamado "Tu Ayuntamiento te escucha", teléfono 010 y Skype (Bilbao010).



. Aseguramos que la información sobre medidas y servicios accesibles se difunda de forma clara, sencilla y comprensible, a través de diferentes canales. Esta información se actualice cada día en la web del Ayuntamiento y en los canales de atención a consultas.

. Tenemos una app en **Lectura Fácil** con toda la información de la programación de fiestas y las medidas de accesibilidad disponibles.

. Ofrecemos una versión en **Braille** del programa de Aste Nagusia.

**Esta versión en Braille está disponible en:**

- Oficina de Atención Ciudadana (Edificio de San Agustín)
- Bilbao Turismo (Plaza Circular, 1 y caseta junto al Guggenheim)
- Sede de la ONCE (Pérez Galdós, 11)
- Centro Municipal del Casco Viejo (Edificio "La Bolsa" / Palacio Yhon)
- Punto de información del Txikigune
- Centro Municipal de Abando (Barrainkua, 5).

. Ofrecemos una descripción del cartel de fiestas por parte del autor/a.

Esta descripción la hace el autor o autora que ha creado el cartel.

## Atención a personas con discapacidad durante Aste Nagusia

Durante todas las fiestas contamos con varios sistemas de comunicación accesible y multicanal para atender a las personas con discapacidad.

Estos sistemas son: teléfono, mail, Skype (Bilbao010), web del Ayuntamiento y atención en persona.

Para la atención directa a las personas con discapacidad en los actos y espacios festivos, contamos con personas regidoras y con el personal responsable del Txikigune.

Estas personas cumplen con los siguientes requisitos:

- . Llevan una identificación para que las personas sepan quienes son.
- . Están formadas para responder y atender a las personas con discapacidad.
- . Supervisan los lugares para comprobar que las medidas de accesibilidad que se usan funcionan bien.
- . Se encargan de solucionar los problemas que surjan.



# NOS COMPROMETEMOS A...

## Información sobre Aste Nagusia y accesibilidad

## MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

### Accesibilidad en los actos y espacios festivos

- . Creamos actos y servicios accesibles teniendo en cuenta las distintas necesidades según edad, gustos y tipos de barreras.
- . Nos responsabilizamos de que se cumplan las medidas de accesibilidad en los espacios y actos festivos. Para ello tomamos las siguientes medidas:
  - Hacemos un estudio inicial para conocer cuáles son las necesidades y ver qué medidas hay que tomar.
  - Revisamos el lugar para confirmar que cumple con las medidas.
  - Destinamos los recursos materiales y personal necesario para ponerlas en marcha.
  - Hacemos seguimiento y resolvemos los problemas.
  - Controlamos que las medidas se cumplen y hacemos una evaluación para saber si han sido buenas y suficientes.

Informar de medidas de accesibilidad de Aste Nagusia

a través de los siguientes medios:

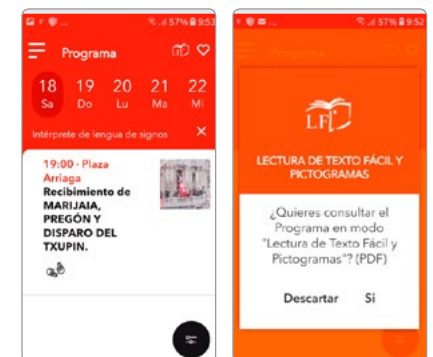
- En el programa de las fiestas.
- En la app de Aste Nagusia.
- En los carteles de los principales actos festivos.
- En redes sociales y web del Ayuntamiento.
- En el servicio de información 010.
- En correo a las asociaciones de personas con discapacidad.

. El % de medios de difusión en los que se informa de las medidas de accesibilidad.

Ofrecer el programa de Aste Nagusia en formato accesible, mediante una app creada en Lectura Fácil.

La app estará disponible, como mínimo, 10 días antes del inicio de Aste Nagusia.

. Disponibilidad de la app.  
. Días de antelación con los que se publica la app de Aste Nagusia.



# NOS COMPROMETEMOS A...

## Atención a personas con discapacidad

Contar con personal de atención al público en el recinto festivo.

Estas personas:

- Son regidores y regidoras.
- Están bien identificados.
- Solucionan las necesidades de accesibilidad.

### MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

. El % de regidores y regidoras bien identificados.

. El nº de quejas relacionadas con la accesibilidad.

## Accesibilidad en los actos y espacios festivos

Ofrecer teatro de calle muy visual y con poco texto hablado.

Disponer de **Intérprete de Lengua de Signos (ILS)** en obras con mucho texto hablado.

### MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

. El % de obras de teatro de calle basadas principalmente en texto hablado, accesibles mediante intérprete de Lengua de Signos.

. El % de obras de teatro con poco o ningún texto hablado, accesibles a través de la vista.

## Accesibilidad en los actos y espacios festivos

Ofrecer los conciertos en espacios:

- Sin barreras físicas y de fácil acceso.
- Con baños adaptados.
- Con reserva de sitios para personas con discapacidad\*.

\*Nota: Por motivos arquitectónicos/seguridad no se reservan sitios en Plaza Circular, Plaza Berria y Pérgola.

### MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

. El % de conciertos sin barreras físicas, con baños adaptados y reserva de espacios para personas con discapacidad.

Contar con un espacio infantil, **Txikigune** inclusivo.

Este es un espacio:

- Sin barreras físicas y de fácil acceso.
- Con el 90% de actividades accesibles.
- Con monitores y monitoras formados en atención a personas con discapacidad.
- Con la presencia permanente de de un monitor o monitora que se sepa comunicar en Lengua de Signos.

. El % de actividades del Txikigune adaptadas o aptas para personas con discapacidad.

. El % de monitores y monitoras con formación en atención a personas con discapacidad.

. El % de horas con monitor o monitora con formación en Lengua de Signos.

Contar en las barracas con un mínimo de 3 días en los que no haya ruido de las atracciones durante 3 horas.

. Nº de días en los que hay 3 horas sin ruido de las atracciones.

Disponer de **Intérprete de Lengua de Signos (LS)** en los principales actos de protocolo de Aste Nagusia.

Estos actos son: pregón de las fiestas y recepción del Alcalde.

. El % de actos protocolarios con intérprete de Lengua de Signos (LS).

Contar con un servicio de ascensores, escaleras y rampas mecánicas en funcionamiento las 24 horas del día.

Nota: Se entiende por ascensor disponible el que solo deja de funcionar un máximo de 2 horas en total en toda Aste Nagusia.

. El % de ascensores, escaleras y rampas mecánicas disponibles durante Aste Nagusia.



## ¿QUÉ HACEMOS SI NO SE CUMPLE ALGÚN COMPROMISO?

Cuando los compromisos de la Carta no se pueden cumplir total o parcialmente por causas internas o externas al servicio, el Ayuntamiento actuará para corregir esta situación y no perjudicar a las personas usuarias del servicio.

En esos casos, el equipo responsable se encargará de solucionar las incidencias para que el servicio vuelva a la actividad (si fue suspendido) o normalidad (si fue afectado).

## ¿DÓNDE COMUNICAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS?

Todos los años se publica el resultado del cumplimiento de los compromisos en la web [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)

En la web municipal también se puede consultar:

- . La **legislación aplicable**.
- . Los **derechos y deberes** de las personas usuarias en relación al servicio.
- . **Modificaciones** de esta versión de la carta.

## ¿CÓMO PUEDEN PARTICIPAR LAS PERSONAS USUARIAS?

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de esta Carta de Servicios, participando en sus futuras revisiones que se realicen.

Las personas interesadas deben contactar con la **Dirección de Modernización del Ayuntamiento**, a través del correo [esankalitateari@bilbao.eus](mailto:esankalitateari@bilbao.eus)

## ¿DÓNDE SE PUEDEN PRESENTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS?

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados expresando sus sugerencias y quejas en:

- . Las oficinas de **Registro** del Ayuntamiento con cita previa (Registro General del Edificio de San Agustín y registros de los Centros Municipales de Distrito).
- . En el Registro electrónico de la página web del Ayuntamiento **[www.bilbao.eus/sede electrónica](http://www.bilbao.eus/sede_electrónica)**. El acceso se hace mediante certificado electrónico, BakQ o clave de acceso web.
- . La página Web del Ayuntamiento de Bilbao **[www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)** (Tu Ayuntamiento te escucha).
- . El teléfono municipal de información **010**.
- . En el correo electrónico del servicio.

Se responderá a todas las quejas y sugerencias recibidas en 1 mes como máximo.



# ¿DÓNDE ESTAMOS?

## SERVICIO

### ▶ FIESTAS

## CONTACTO

- ▶ Edificio Aznar.  
Plaza Venezuela, 2  
5ª Planta  
48001 **Bilbao**  
Teléfono: 944 203 147  
E-mail: [atf@bilbao.eus](mailto:atf@bilbao.eus)

## ACCESO

-  **Autobús:**  
Bilbobus  
(varias líneas)  
Bizkaibus  
(varias líneas)

-  **Metro:**  
(Abando)

-  **Tranvía:**  
(Abando)

-  **Tren:**  
Renfe (Abando)  
FEVE (Bilbao)

-  **Punto Bilbaobizi:**  
Ayuntamiento

## HORARIO

- ▶ Lunes a viernes:  
08:30 - 14:00  
De junio a septiembre  
8:30-13:00

