

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN 02 Página 1 de 25

PROTOCOLO DE ATENCIÓN, GUÍA Y ASISTENCIA INCLUIDA LA COMPRA DE TIQUETES A PASAJEROS O USUARIOS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A.

Ibagué, enero de 2021

 Revisado por: FREDI ALBEIRO OVIEDO ZARTA Rep. Gerencia para el S.I.G. Fecha. Mayo 30 de 2023	 Aprobado por: JUAN DAVID TORRES DIAZ Gerente: Fecha. Mayo 30 de 2023
---	---

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 2 de 25

INTRODUCCIÓN.

La aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el mes de diciembre de 2006, es un hecho de gran importancia en la era de los derechos humanos y un decidido paso para dejar atrás concepciones inaceptables acerca de la discapacidad, y reemplazarlas por un enfoque social de derecho. En virtud de este enfoque, la discapacidad se asocia a las barreras que tiene que enfrentar una persona con limitaciones físicas, mentales o sensoriales al entrar en interacción con el entorno, y que le impiden el pleno ejercicio de sus derechos.

Con esta guía se establecen las pautas que en materia de atención al ciudadano con alguna discapacidad deben seguir los empleados y contratistas de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A.

Es primordial realizar esta guía para la atención de ciudadanos con discapacidad con el fin de establecer prácticas más incluyentes, responsables y equitativas para con ellos. Se convierte además, en una guía básica de actuación en el proceso de la atención de los clientes de todos los servicios de la TTI que presentan condiciones especiales en términos de movilidad y perfil de preferenciales.

Los usuarios que presentan algún grado de discapacidad tienen en las instalaciones de la Terminal una atención preferencial pues el personal se encuentra capacitado y cuenta con los elementos para la atención de personas con movilidad reducida, adultos mayores, y en general a las personas con algún grado de disfunción corporal.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 3 de 25

1. OBJETIVOS.

El presente protocolo tiene como objetivo establecer las pautas para la atención de las personas en situación de discapacidad, ya sean usuarios internos o externos, de la Terminal de Transportes de Ibagué.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Incorporar acciones para la inclusión y apoyo relativos a las personas con discapacidad.
- Realizar, en la medida de lo posible, ajustes razonables para brindar en casos particulares apoyos técnicos, materiales, y/o humanos que requieran las personas que hagan uso de las instalaciones de la Terminal.
- Aportar información y sugerencias que contribuyan a la concientización y trato digno a las personas con discapacidad y de orden preferencial.

2. ALCANCE.

Este documento presenta información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial. Abarca a toda la población trabajadora, usuarios, clientes, proveedores, empresas de transporte, locales comerciales y demás instalaciones de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A.

3. DEFINICIONES.

- **ACCESO Y ACCESIBILIDAD:** Condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.
- **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:** Conjunto de características que deben tener las instalaciones para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, especialmente por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 4 de 25

- **AJUSTES RAZONABLES:** Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo (como formatos y documentos), que no signifiquen un esfuerzo desproporcionado o indebido, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso al servicio en igualdad de condiciones con las demás.
- **APOYO ISQUIÁTICO:** Soporte ubicado en forma horizontal para apoyar la cadera
- **ATENCIÓN INCLUYENTE:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.
- **ATENCIÓN PREFERENCIAL:** Hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como a las personas con niños en brazos, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, cumpliendo con la normativa vigente y generando en los clientes que presentan condiciones particulares o diversidad funcional una experiencia memorable en cada contacto.
- **AUTONOMÍA:** Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Este concepto abarca características y elementos como los siguientes:
 - ✓ Principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad.
 - ✓ Capacidad para realizar las actividades de la vida diaria.
 - ✓ Habilidad social para interrelacionarse con los demás.
 - ✓ Potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales.
 - ✓ Derecho a decidir, sentir, pensar y actuar.
- **BARRERAS:** Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser:
 - ✓ **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 5 de 25

- ✓ Comunicativas: Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- ✓ Físicas: Obstáculos materiales, palpables o contruidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.
- **CONVERTIC JAWS:** Es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.
- **CONVERTIC ZOOMTEXT:** Es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.
- **CENTRO DE RELEVO:** Permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea. Centro de relevo.
- **DISCAPACIDAD:** Es una restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, cognitiva o mental.
- ✓ **Discapacidad Física:** En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para et movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).
- ✓ Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 6 de 25

- ✓ De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.
- ✓ **Discapacidad Auditiva:** En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).
- ✓ Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros.
- ✓ De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.
- ✓ **Discapacidad Visual:** En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).
- ✓ Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros.
- ✓ Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 7 de 25

- ✓ **Sordoceguera:** La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.
- ✓ **Discapacidad Intelectual:** Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, et aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, et funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).
- ✓ Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.
- ✓ **Discapacidad Psicosocial (Mental):** Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.
- ✓ Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.
- ✓ Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 8 de 25

- ✓ De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).
- ✓ **DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:** Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.
- ✓ Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).
- **DISEÑO UNIVERSAL:** Diseño de entornos (espacios, comunicaciones, objetos), programas y servicios, accesibles y usables por la mayor extensión posible de personas, sin necesidad de adaptarlos. Su propósito es hacer más simple la realización de las actividades, tareas y operaciones, para que todas las personas puedan ejecutarlas con el mínimo esfuerzo y la máxima seguridad.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que garantizan la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.
- **INCLUSIÓN SOCIAL:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.
- **INFRAESTRUCTURA DEL TRANSPORTE:** Sistema de movilidad integrado por un conjunto de bienes tangibles, intangibles y aquellos que se encuentren relacionados con este, el cual está bajo la vigencia y control del estado, y se organiza de manera estable para permitir el traslado de las personas, los bienes y los servicios, el acceso y la integración de las diferentes zonas del país y que propende por el crecimiento, competitividad y mejora de la calidad de la vida de los ciudadanos

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 9 de 25

- **PASAMANOS:** Componente de una escalera o de una rampa u otros componentes de la identificación que brinda orientación, equilibrio y apoyo.
- **PENDIENTE:** Angulo o porcentaje de inclinación de una rampa con respecto de la horizontal de la superficie.
- **PERSONAS CON Y/O EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
- **SEÑALIZACIÓN:** El conjunto de estímulos que informan a un individuo acerca de la mejor conducta a seguir en unas circunstancias que conviene resaltar. Para que sea efectiva y cumpla con su finalidad en la prevención de accidentes, debe: atraer la atención de quien la reciba, dar a conocer el mensaje con suficiente antelación, ser clara y de interpretación única, posibilidad en la práctica de cumplir con lo indicado. (Instituto de Seguro Social. Evaluación del desarrollo del programa de Salud ocupacional).
- ✓ **Señalización Mixta:** Aquella que contiene información que combina al menos dos tipos o formas de dar a conocer el mensaje, puede ser visual-sonora, visual-táctil o táctil-sonora.
- ✓ **Señalización Sonora:** Es la que mediante sonidos efectúa la comunicación con el usuario, para que pueda actuar.
- ✓ **Señalización Táctil:** Se denomina así aquella que mediante el sentido del tacto es percibida por el usuario. Se puede utilizar el sistema braille o mensajes en alto o bajo relieve, para establecer la comunicación con el usuario a efecto de lograr su actuación.
- ✓ **Señalización Táctil; Indicadores Táctiles En La Superficie Peatonal:** Superficie del pavimento perfilada, con criterios de contraste visual para permitir que una persona con discapacidad visual que utiliza un bastón largo está descalza o cuenta con un medio de identificación visual, detecte una ruta específica (patrón de orientación) o la presencia de un peligro (patrón de atención).
- ✓ **Sistema Braille:** Se trata de un sistema de lectura y escritura táctil el cual utilizan las personas con discapacidad visual, para poder escribir y leer textos, libros y documentos.
- **TOMA DE DECISIONES CON APOYO:** Proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual y/o mental para identificar sus metas, deseos, voluntad y preferencias y apoyarla en que las logre. Las familias, instituciones y los sistemas tienen que garantizar que las preferencias de la

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 10 de 25

persona con discapacidad sean reconocidas e implementadas, sin discriminación.

- **TRATO DIGNO:** Parte de la observancia de aspectos tales como respeto (reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias); amabilidad (cortesía y sinceridad); empatía (percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar); inclusión (prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones, y en igualdad de condiciones); oportunidad (prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario); efectividad (alternativas de solución que le permitan al usuario tomar decisiones); disposición (brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que el usuario demande); y reconocimiento (reconocer y respetar las capacidades propias de la discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).
- **POMPEYANO:** Elementos contruidos para garantizar la seguridad del peatón y priorizar su paso, de forma autónoma y segura, cuando la franja de andén es interceptada por el paso vehicular.
- **VADO:** Elemento que tiene como función eliminar las diferencias de nivel entre la calzada y el andén, o las diferencias existentes en las a peatonales, mediante planos inclinados.

4. MARCO NORMATIVO.

1. Decreto 1660 de 2003 - Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad. (Incluido en el Decreto compilatorio 1079 de 2015).
2. Ley 1346 de 2009 - Por medio de la cual se aprueba la Convención de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Organización de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
3. Ley 1618 de 2013 - Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
4. Decreto 1079 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte, expedido por el Ministerio de Transporte.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 11 de 25

5. Normas técnicas colombianas aplicables para accesibilidad de personas al medio físico, tales como la NTC 5017: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Servicios sanitarios accesibles. NTC 4139: Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico, características generales. Entre otros.
6. Demás normas aplicables vigentes expedidas por las autoridades competentes.

5. PUNTOS DE ACCESO DE LOS USUARIOS A LAS INSTALACIONES

Los Usuarios que llegan caminando o en silla con ruedas por estas puertas de acceso, son recibidos por el personal de primer contacto de la Terminal, quienes están plenamente capacitados en atención al usuario y personas con discapacidad, encontrándose debidamente identificados con su uniforme y carné.

El personal de primer contacto de la Terminal, se presentan, saludan y atienden los requerimientos de guía o asistencia. De acuerdo a la solicitud, estos se comunican por medio del radio teléfono con el Auxiliar Operativo y de servicios disponible más cerca de este acceso, con el fin de que lo reciba y le preste el servicio de acuerdo con su discapacidad o elemento que requiera (Silla con ruedas, bastón o muletas), o acompañamiento si requiere ayuda para la compra de tiquetes acorde al protocolo compra de tiquetes.

La infraestructura del edificio está adecuada para que el usuario se movilice de forma libre y segura a través de la señalización táctil, sonora, visual, vados, pompeyano, franjas de circulación podotáctil guía y alerta y cebras peatonales hacia las distintas entradas.

A continuación, relacionamos los distintos puntos de acceso de usuarios a las instalaciones:

1. Puerta 1, acceso peatonal ubicado contiguo a la calle 19 y frente a la bahía de descenso de pasajeros de taxis urbanos y particulares, paralela a la avenida ferrocarril.
2. Puerta 2, acceso peatonal ubicado a 15 mts contiguo a la puerta 1 y frente a la bahía de descenso de pasajeros de taxis urbanos y particulares, paralela a la avenida ferrocarril.
3. Puerta 3, acceso peatonal ubicado a 15 mts contiguo a la puerta 2 y frente a la bahía de descenso de pasajeros de taxis urbanos y particulares, paralela a la avenida ferrocarril.
4. Puerta 4, acceso peatonal ubicado a 15 mts contiguo a la puerta 3 y frente a la bahía de descenso de pasajeros de taxis urbanos y particulares, paralela a la avenida ferrocarril.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 12 de 25

5. Puerta 5, acceso peatonal ubicado a 15 mts contiguo a la puerta 4 y frente al pompeyano de bahía de descenso de pasajeros de taxis urbanos y particulares, a 1mts del descenso de pasajeros y contiguo a la zona de encomiendas, paralela a la avenida ferrocarril

6. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA A PASAJEROS O USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ.

Los colaboradores y prestadores de servicios en la entidad, deben:

- ✓ Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- ✓ Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- ✓ Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad” (Ver numeral 6).
- ✓ Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- ✓ Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- ✓ Dirigirse directamente a las personas con discapacidad, no a sus acompañantes o intérpretes. Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.
- ✓ Estar atentos a lo que las personas puedan necesitar, preguntarle cómo hacerlo antes de ayudar y ofrecer apoyo solo si la persona lo solicita, parece necesario y lo acepta.
- ✓ No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada.
- ✓ Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- ✓ Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- ✓ Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.
- ✓ Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al cliente. Si el

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 13 de 25

colaborador debe desplazarse de su puesto de trabajo, debe solicitar apoyo de sus compañeros, del personal de vigilancia, según el caso, procurando siempre la guía, asistencia y la disposición de alternativas y herramientas para la atención integral de la necesidad del cliente, hasta el ascenso al vehículo.

- ✓ Si la persona con discapacidad requiere tiempo de espera se debe ubicar en las sillas prioritarias más cercanas a la zona de atención requerida.
- ✓ Realizar una despedida amable, validando la conformidad del servicio, dando a conocer los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle inconvenientes en desplazamientos.
- ✓ El funcionario deberá registrar la atención suministrada a la persona con discapacidad en el formato correspondiente.

7. USO DEL LENGUAJE.

Las personas con discapacidad tienen el derecho a expresar sus opiniones con libertad y comunicarse de la forma que elijan. El respeto a este derecho comienza con el uso de un lenguaje incluyente de énfasis en la persona y no es su discapacidad.

- ✓ Anteponer la palabra **PERSONA** y hablar de persona con discapacidad, en lugar de discapacitado, minusválido, lisiado o cualquier otro eufemismo como impedimentos físicos o alteraciones sensoriales, que centran la atención en la deficiencia y no en la persona.
- ✓ Desechar las expresiones frecuentes y equivocadas sobre la discapacidad.
- ✓ Evitar el uso de términos que caracterizan a las personas por su deficiencia y las disminuyen como víctimas (invalido, cojo, “cuatro ojos”, loco, retrasado, etc.).
- ✓ Evitar el uso de diminutivos que reducen la dignidad de las personas, por ejemplo: el cieguito o la sordita, etc.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja
	+ Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega
- Semividente	+ Persona con discapacidad visual
- (el) Sordo	+ Persona con baja visión
- Mudo	+ Persona sorda
- Sordomudo	+ Persona con discapacidad auditiva
	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
- Hipoacúsico	+ Con limitación auditiva
- Inválido - Minusválido	
- Tullido	+ Persona con discapacidad física
- Lisiado	
- Parálitico	
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental - Enfermo mental	+ Persona con discapacidad intelectual
- Bobo, Tonto, Mongólico	
- Neurótico	+ Persona con neurosis
- Esquizofrénico	+ Persona con esquizofrenia
- Epiléptico	+ Persona con epilepsia
- Víctima de...	+ Persona que experimentó o que tiene...
	+ Persona en situación de...
- Aquejado por...	
- Padece...	+ Persona que tiene...
- Sufre de ...	

NO OLVIDE: Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término **personas con discapacidad**, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

8. ATENCIÓN A PERSONAS SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD QUE PUEDEN PRESENTAR LOS USUARIOS.

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

a. Movilidad reducida temporal:

Están las personas que, sin tener una discapacidad, presentan pérdida temporal de sus capacidades de movilidad.



	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 16 de 25

b. Movilidad reducida permanente:

Se encuentran las personas con discapacidades auditiva, cognitiva, mental, motriz, múltiple, sordo-ceguera y visual.



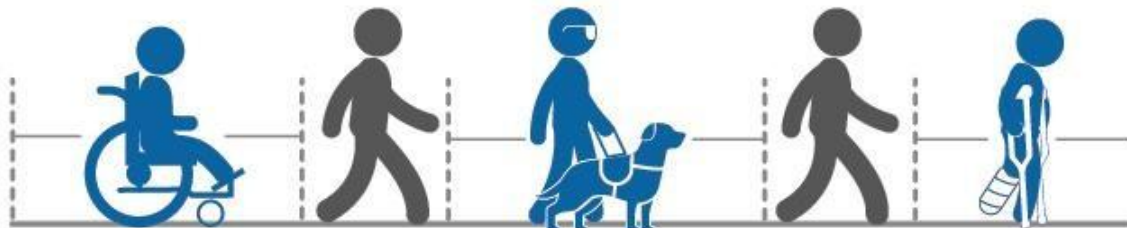
9. TIPOS DE DISCAPACIDAD

9.1. DISCAPACIDAD FÍSICA

Personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren de ayudas para manipular objetos, debido a las condiciones externas que las rodean.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 17 de 25

Ejemplos: Personas que utilizan bastón y silla de ruedas o ayudas técnicas como prótesis u órtesis, entre otras.



9.1.1. Atención a personas con discapacidad física o motora:

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

- ✓ Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en sillas de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- ✓ Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que necesita y cómo hacerlo.
- ✓ No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la personas de estos, a menos que lo solicite.
- ✓ No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- ✓ No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- ✓ No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- ✓ No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

- ✓ En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- ✓ Si apoya a una persona en silla de ruedas, tómelala del manillar firmemente y no realice movimientos bruscos.



- ✓ Toda persona con discapacidad tiene acceso prioritario que le permite ubicarse al inicio de la fila de la atención requerida.



- ✓ No obstaculice su entrada, ni su espacio prioritario, facilite su acceso al primer lugar en la fila y en el bus.
- ✓ Si observa que una persona tiene problemas para subir al bus, a una rampa o no puede circular, debido a algún tipo de obstáculo, ofrézcale ayuda.
- ✓ Toda silla de ruedas en la parte de atrás lleva un “pie de amigo”, el funcionario debe colocar su pie sobre este así:



1. Aproxime la silla hacia su cuerpo por medio de los manillares
2. Empuje con el pie hacia abajo.
3. Busque un “punto de equilibrio”.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 19 de 25



9.1.2. Ayudas vivas - perro guía:



- ✓ Los animales de asistencia o animales guía 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.
- ✓ Si observa que un pasajero con discapacidad visual, apoyado por un perro guía para su desplazamiento, está ingresando a la Terminal; facilítele su espacio prioritario, o en su defecto una silla para que esté más cómodo.
- ✓ No lo alimente, no lo toque. El perro guía en ese momento está trabajando.
- ✓ Cuando el pasajero con su ayuda viva, solicita apoyo; permítale el paso para que pueda llegar hasta una taquilla, fila o silla.

9.2. DISCAPACIDAD SENSORIAL:

Personas que por alguna afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o realizar sus actividades cotidianas. Ejemplos: Personas sordas, Sordociegas (que se incluye dentro de las discapacidades múltiples) y personas ciegas o de baja visión.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 20 de 25

9.2.1. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- ✓ Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- ✓ Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- ✓ Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- ✓ No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- ✓ Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- ✓ Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- ✓ Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

9.2.2. Atención a personas con sordoceguera:

Con el fin de facilitar la comunicación con las personas sordociegas la Fundación ONCE de España propone las siguientes sugerencias:

- ✓ Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- ✓ De a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- ✓ Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- ✓ Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- ✓ Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 21 de 25

9.2.3. Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- ✓ No hable del vestuario o del brazo.
- ✓ Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- ✓ Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- ✓ Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- ✓ Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- ✓ Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- ✓ Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- ✓ Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

9.3. DISCAPACIDAD INTELECTUAL/COGNITIVA:

Personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos. Ejemplo: Personas con Síndrome de Down o con autismo.

9.3.1. Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- ✓ Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- ✓ Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 22 de 25

velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.

- ✓ Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.
- ✓ Ignore comportamientos que le parezcan extraños.

9.4. DISCAPACIDAD MENTAL/PSICOSOCIAL:

Personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Una enfermedad mental no significa discapacidad, sino una consideración distinta a los modos de relación con el mundo, las demás personas e incluso con ellas mismas.

Ejemplo: Personas diagnosticadas con depresión, esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otras. Es importante anotar que las personas con discapacidad psicosocial no pueden ser asimiladas con aquellas que tienen discapacidad intelectual, puesto que su proceso de aprendizaje no se ve comprometido.

9.4.1. Atención a personas con discapacidad mental:

- ✓ Diríjase con respeto.
- ✓ Realice el saludo de la manera habitual.
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- ✓ Estos ciudadanos no son violentos si son tratados adecuadamente con discreción, comprensión y respeto.
- ✓ En caso de que la persona presente una crisis permanezca tranquilo y ofrezca su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.
- ✓ Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona. Sea muy respetuoso.
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

10. CULTURA CIUDADANA:

Los estacionamientos demarcados como exclusivos para personas con discapacidad, déjelos disponibles para quienes realmente lo necesitan. Su uso indebido: (Artículo 36 Decreto 3660 de 2003 Mintransporte: sanción de 15 SMDLV)



www.shutterstock.com · 1448923076

10.1. Personas con derecho a una atención preferencial, de acuerdo con la normatividad:

Adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y población en situación de vulnerabilidad: víctimas de la violencia, desplazados o personas en pobreza extrema; grupos étnicos minoritarios (indígenas, raizales, gitanos) y personas de baja talla.

La atención a este grupo de personas se realiza en orden de llegada. Si usted no tiene la información para responder las inquietudes o solicitudes, remítalo a los canales establecidos para la atención al ciudadano.

Absténgase de dar información al ciudadano, si esta no es de su competencia.

11. RECURSOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN

- Talento humano capacitado (protocolos guía, asistencia y compra de tiquetes)
- Franjas de circulación podotáctiles.
- Vados y pompeyanos con señalización podotáctil
- Sistemas auditivo y visual
- Señalización informativa, preventiva y de emergencia inclusiva (lenguaje braille).
- Baterías de Baños Accesibles.

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 24 de 25

- Página web
- Servicio gratuito de préstamo de Silla de Ruedas.
- Servicio gratuito de préstamo de muletas y bastón.
- Punto de información
- Plataformas de abordaje y descenso de pasajeros accesibles.
- Parqueaderos accesibles.
- Escaleras y pasamanos accesibles.
- Ingreso y salidas de acceso al Terminal y zonas operativas amplias y accesibles

12. TENGA EN CUENTA QUE...

- ✓ Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- ✓ Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- ✓ Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- ✓ Las personas sordas si hablan pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- ✓ Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- ✓ La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva. Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas.
- ✓ Los ciudadanos con discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto es importante contar con información auditiva.

13. PROTOCOLO DE ASISTENCIA PARA LA COMPRA DE TIQUETES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

	PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	CÓDIGO: GOC-MN-01
	ANEXO MANUAL OPERATIVO	VERSIÓN : 02 Página 25 de 25

El grupo de colaboradores autorizado por la Gerencia de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A, se encargará de la atención requerida por las personas con discapacidad (PCD), brindándoles toda la información necesaria respecto a los itinerarios de salida y llegada de vehículos, atendiendo la necesidad del viajero en la escogencia de la empresa de su preferencia, acompañándolo hasta el fin del proceso de compra y embarque si así se requiere.

De igual manera, la Terminal de Transportes de Ibagué tendrá a disposición de los usuarios las herramientas tecnológicas necesarias para garantizar la compra de los tiquetes virtuales o en línea, garantizando el libre acceso a la consulta entre las diferentes empresas transportadoras que operan en esta infraestructura y que se ajusten a las necesidades del usuario, compartiendo la información relacionada a horarios, tarifas y compra de tiquetes (de acuerdo con el destino).

El personal de primer contacto de la Terminal informará a la(s) persona(s) con discapacidad (PCD) en el caso de requerirlo y de no tener claridad en su elección, la oferta de empresas de transporte de pasajeros que prestan el servicio en la ruta requerida, siendo el usuario quien de manera libre y espontánea decidirá en cual empresa se movilizará, así como el horario en el que tomará su viaje.

Si la ruta que requiere el usuario es prestada por una sola empresa de transporte de pasajeros por carretera se le hará la aclaración.

De ser necesario y requerido por el usuario con discapacidad (PCD), el personal de la Terminal lo acompañara hasta la Taquilla de la empresa elegida por el pasajero con el fin de realizar el proceso de compra del respectivo tiquete, informando a la empresa de transporte del requerimiento de asistencia para el usuario.

En el caso de las personas con baja visión asistidas por perro lazarillo, se le informará a la empresa de transporte que el usuario deberá ingresar al vehículo de transporte público en compañía de su perro de asistencia.

Por cada atención brindada, la Terminal dejará un registro en el que consten los datos del usuario guiado ya asistido. El registro puede ser llevado en físico o digital.