



@ElTerminalNeiva

Protocolo de accesibilidad





TABLA DE CONTENIDO

1.

Objetivos

2.

Alcance

3.

Enfoque

4.

Participantes

5.

Marco
normativo

6.

Definiciones

7.

Tipo de
discapacidad

8.

Definición de
áreas

9.

Accesibilidad a
los espacios
físicos PCD

10.

Áreas de
interacción
PCD

11.

Elementos de
asistencia

12.

Trato
inclusivo

13.

Terminología
apropiada

14.

Niveles de
asistencia y guía
PCD

15.

Protocolo
compra de
tiquete



1. OBJETIVO

Determinar las directrices para la atención a las personas con discapacidad, que requieran acceder a los servicios del Terminal de Transportes de Neiva S.A

2. ALCANCE

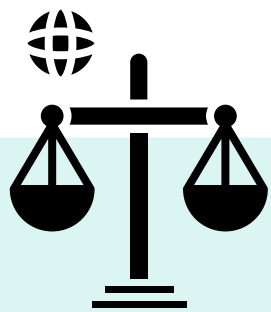
Este protocolo aplica para todos los funcionarios y servicios que brinda el Terminal de Transportes S.A.

3. ENFOQUE

Este documento presenta lineamientos, indicaciones, conductas, acciones y técnicas adecuadas en general para la atención a personas con discapacidad.

4. PARTICIPANTES

Todos los funcionarios Administrativos y Operativos del Terminal de Transportes de Neiva S.A, empresas de transporte, propiedad horizontal, empresa de vigilancia y demás actores involucrados en los servicios conexos y complementarios que brinda la sociedad del TTN.



5. MARCO NORMATIVO

La constitución Política de Colombia, artículo 13 del Capítulo 1 sobre los derechos fundamentales que establece: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.

- Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

- Ley Estatutaria 1618 de 2013, que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, la cual garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; en su artículo 8 resalta el criterio diferencial



de accesibilidad, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, y requiere que los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulguen la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaboren formatos alternativos comprensibles para dichos grupos, asegurando el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial adecuando los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

- Decreto 019 de 2012, Ley Anti trámites, la cual dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Lo que requiere que todas las entidades realicen ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad, acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

- Ley 082 de 2005, la cual en su artículo 2 establece la Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no

pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.

- Decreto 1538 de 2005, que reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, establece los lineamientos de accesibilidad física, que debe efectuarse en el diseño y ejecución de obras de construcción, ampliación, adecuación y modificación de edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público.



- Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, esta norma establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.
- Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por las Naciones Unidas en el año 2006, ratificada en Colombia, haciendo parte del ordenamiento constitucional del país.
- Ley 1618 de 2013 tiene por objetivo garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, de acciones afirmativas, de ajustes razonables y de la eliminación de toda forma de discriminación por razón de discapacidad.





6. DEFINICIONES

A continuación, encontrará los conceptos del artículo 2 de la Ley 1618 de 2013:

- *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, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

- *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, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

- *Acciones afirmativas:* Políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las

desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan.

- *Acceso y accesibilidad:* Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

- *Barreras:* Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

a) *Actitudinales*: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;

b) *Comunicativas*: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

c) *Físicas*: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.





7. TIPOS DE DISCAPACIDAD

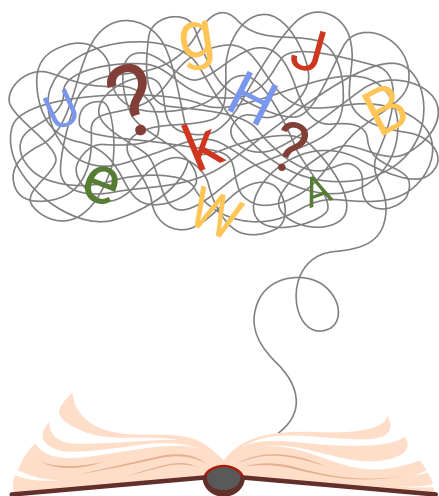
La información de esta sección es tomada de la Resolución 113 de 2020 expedida por el Ministerio de Salud:

1. 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 el 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. 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.

2. 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.



3. 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, macro tipo (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.



4. Discapacidad 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 sordociegos son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegos requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

5. 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, el 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, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).

6. Discapacidad psicosocial: 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 a sus necesidades. 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).



7. 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).

8. DEFINICIÓN DE ÁREAS

El Terminal de Transportes de Neiva cuenta con tres módulos: Edificio Terminal (Copropiedad): Fue inaugurada el primero de febrero de 1991. Desde entonces tiene sus puertas abiertas a los miles de viajeros que diariamente utilizan sus servicios.

Módulo Centenario: una moderna estructura, con un diseño arquitectónico vanguardista y funcional inaugurado en el 2008.

Modulo Regional: En el año 2017 se construyó el Módulo Regional, para ofrecer mayor comodidad y seguridad a los viajeros, conductores, comerciantes y visitantes en general, desde donde se atienden las rutas de influencia.

A continuación, se describen las áreas según MA-COV-01:

- Áreas operativas: Todas las que se encuentren asociadas al trámite de viaje, abordaje, despacho y desabordaje de vehículos de transporte intermunicipal de pasajeros y en general, a la operación del transporte de pasajeros por carretera.
- Áreas comerciales asociadas a la operación: Todas aquellas áreas operadas por las empresas de transporte, que coadyuvan, incidan o determinan la operación del transporte, para las empresas de transporte de pasajeros por carretera, que operan desde el Terminal de Transportes de Neiva S.A.

- **Áreas comerciales:** Todas las áreas destinadas a la actividad comercial dentro del Edificio Terminal de Transportes de Neiva S.A., y que no se encuentren asociadas a la operación del transporte.

- **Áreas de circulación:** Todas aquellas áreas al interior del edificio Terminal de Transportes de Neiva S.A, destinadas exclusivamente para la movilidad de los usuarios del Terminal de Transportes de Neiva S.A.

- **Áreas privadas:** Todas aquellas áreas que corresponden a la actividad interna de los copropietarios o usuarios del Edificio Terminal de Transportes de Neiva S.A., y consideradas como tal, desde la fachada de la respectiva área, hacia adentro.

- **Zonas comunes:** Áreas de la copropiedad que se encuentran abiertas al uso de todos los usuarios del edificio Terminal de Transportes de Neiva S.A.

- **Zonas comunes de uso exclusivo:** Áreas de la copropiedad, que se destinan al uso exclusivo de uno o varios copropietarios.

- **Taquillas:** Sitios destinados en forma exclusiva, para la venta de tiquetes.

- **Salas de espera:** Áreas públicas o privadas de uso público, al servicio de los usuarios de las empresas de transporte, para la permanencia antes del inicio de los recorridos.

- **Área de abordaje:** Facilidad operativa al servicio de las empresas de transporte, destinadas a la movilización de los pasajeros hacia los muelles de ascenso cuando van a iniciar un recorrido.

- **Plataforma:** Entiéndase como el sitio plenamente identificado y demarcado donde pueden estacionarse los vehículos de servicio público intermunicipal de pasajeros, siendo la facilidad operativa destinada a estacionar los vehículos en las operaciones de ascenso y descenso de pasajeros.

- **Plataforma de ascenso de pasajeros:** Área donde se estacionan temporalmente los vehículos para el abordaje de los pasajeros. Integra parte de la facilidad operativa.

- **Plataforma de descenso de pasajeros:** Área donde se estacionan temporalmente los vehículos que ingresan a un terminal terrestre para el descenso de los pasajeros. Hace parte de la facilidad operativa.

- **Plataforma de reserva:** Plataforma donde se estacionan los vehículos que están a la espera de ubicarse en plataformas de ascenso. Facilidad operativa.
- **Plataforma de encomiendas:** Área donde se estacionan temporalmente los vehículos que ingresan a un terminal terrestre para el cargue y descargue de encomiendas.
- **Rampas de circulación:** Facilidades operativas al servicio de las empresas de transporte, para la circulación de los vehículos desde las plataformas de reserva, hasta las plataformas de ascenso.
- **Caseta de control de llegada de vehículos:** Punto destinado a controlar y registrar la llegada de vehículos intermunicipales e interdepartamentales, autorizados para descargar pasajeros en el terminal.
- **Caseta de control de salida de vehículos:** Punto destinado a verificar la documentación y condiciones de obligatorio cumplimiento que debe presentar el conductor del vehículo en el momento de la salida del terminal.
- **Puesto de control:** Sitio destinado a la verificación del cumplimiento de las obligaciones y prohibiciones en la operación del transporte. Puede ejecutarse dentro de la terminal o en las zonas periféricas autorizadas, como extensión de la operación del terminal.

9. ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de elección e interacción con el entorno, por lo que es importante acoger el concepto de accesibilidad universal, que significa estandarizar los espacios públicos y privados al igual que los sistemas de transporte, mobiliario, objetos y accesorios a la medida de todos; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva.

La falta de condiciones mínimas de acceso en los espacios físicos destinados a servir a los ciudadanos es una realidad que viola derechos fundamentales de personas en situación de discapacidad y que impide la consolidación incluyente.

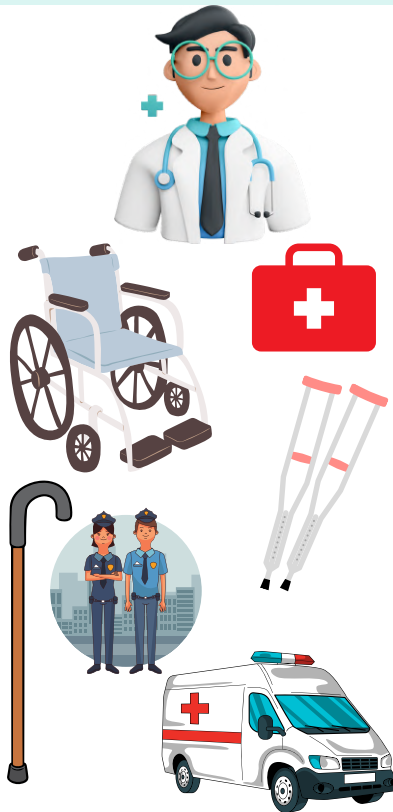
Por lo anterior, se tendrá en cuenta la normatividad, reglamentos y lineamientos para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos, realizando de manera progresiva y según disponibilidad presupuestas, los ajustes razonables y pertinentes a cada una de ellas, para que las personas en condición de discapacidad, cuenten con la seguridad y el fácil acceso a las instalaciones.

10. ÁREAS DE INTERACCIÓN CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PCD

La Terminal de Transportes de Neiva, en su compromiso para la inclusión, asistencia y guía de las personas con discapacidad, ha identificado las áreas con mayor probabilidad de interacción; así como los lugares de la infraestructura donde puedan interactuar las personas con discapacidad.

MODULO CENTENARIO	MODULO REGIONAL	MODULO ANTIGUO (COPROPIEDAD)
• 4 entradas • 3 taquillas • 12 plataformas • Baterías sanitarias • 4 locales comerciales • Zona de Lactancia • Sala • VIP • Taquilla • única accesible	• 2 entradas • 12 plataformas • 18 taquillas • Baterías sanitarias • Punto de información • Taquilla única accesible • 4 locales comerciales • 1 Droguería • Zona de Lactancia	• 3 entradas • 13 plataformas • 14 taquillas • 2 entradas • Guarda equipaje • 39 Locales comerciales • 2 baterías sanitarias (Mixtos- Capilla) • Parqueadero • Taquilla única accesible

11. ELEMENTOS DE ASISTENCIA



El Terminal de Transporte de Neiva cuenta con los siguientes elementos de asistencia:

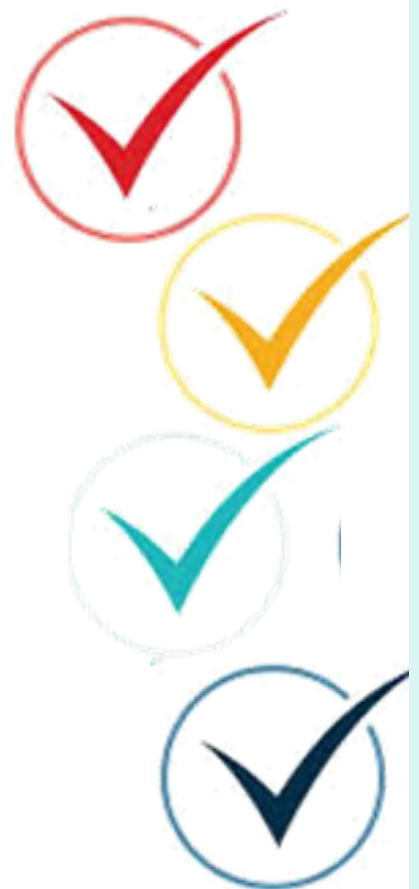
- Sillas de ruedas
- Muletas
- Bastones.
- Puntos de emergencia
- Primeros auxilios (Botiquín y camilla)
- Centro de Atención Inmediata – CAI
- Desfibrilador externo automático-DEA
- Convenio ambulancia
- Operador logístico de Alcoholemia
- Medico General.
- Red de apoyo con los diferentes entes de control, vigilancia y salud.

12. TRATO INCLUSIVO

El Terminal de Transportes de Neiva ha creado el presente protocolo para que las personas con discapacidad puedan acceder a todos nuestros servicios conexos y complementarios (Baterías Sanitarias, taquillas de las empresas de transportes), locales comerciales, entre otros.

El módulo Antiguo – Edificio Terminal de Transportes de Neiva - Propiedad Horizontal fue construido en 1991, por lo cual, dicha infraestructura no cumple con algunos requisitos normativos legales vigentes en materia de Accesibilidad, por lo anterior y dando cumplimiento a la Ley Estatutaria 1618 de 2013 en su Artículo 15,

Las personas con discapacidad tienen derecho al uso efectivo de todos los sistemas de transporte, por lo anterior y dando cumplimiento al Numeral 4, “Los aeropuertos y las terminales de transporte marítimo y terrestre contarán con un servicio de guía y asistencia a personas con discapacidad”, el Terminal de Transportes de Neiva será garante en:



- Brindar servicio de guía a las personas discapacitadas que requieran acompañamiento, por ello, el personal recibirá la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de Tipologías de discapacidad; El abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas y un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.
- Incluir en el programa de capacitaciones cada dos meses temas de conocimiento básico, así mismo, anualmente recibirán reinducción en el protocolo.
- Dar prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- Llevar un registro en el formato FO-AC-08 Registro Atención a personas en situación de discapacidad.
- Vincular a los diferentes actores involucrados (empresa de vigilancia, otros) en los servicios conexos y complementarios de la sociedad Terminal de Transportes de Neiva, en las campañas, capacitaciones, entre otras actividades que fomenten participación activa en el servicio de guía a las personas con discapacidad.
- Exigir el cumplimiento mínimo normativo vigente a todos los actores que brinden servicios conexos y complementarios, a fin de garantizar los espacios e infraestructura adecuada para el servicio a personas con discapacidad.
- Fomentar cultura a la comunidad en general, utilizando nuestros canales de comunicación internos y externos, a fin de incluir las indicaciones del presente protocolo de guía de asistencia para personas con discapacidad.



13. TERMINOLOGÍA APROPIADA

Todo el personal recibirá capacitación del uso adecuado de lenguaje para el trato de personas con discapacidad, teniendo en cuenta que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad en condición de discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.



EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Si se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple Reemplacémoslas por expresiones como: persona en condición de discapacidad, discapacidad congénita, persona con talla baja o persona con acondroplasia, persona ciega, persona en condición de discapacidad visual, persona con baja visión, persona sorda o persona en condición de discapacidad auditiva, persona hipoacúsica o persona con baja audición, persona en condición de discapacidad física, persona usuaria de silla de ruedas, persona con amputación, persona con movilidad reducida, persona que no habla en lengua oral, persona en condición de discapacidad intelectual, persona con neurosis, persona con esquizofrenia, persona con epilepsia, persona en condición de discapacidad.
Minusválido / Defecto de nacimiento/ Malformación / Postrado	
Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo	
Sordomudo / Tullido / Lisiado / Parálítico / Retardado mental	
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico	
Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito Mudo / Mochito / Discapacitado	

- Si llega en taxi, vehículo particular, bus urbano, pero no necesita parquear, en todas las entradas de ingreso por donde llegan los vehículos mencionados se encuentran las rampas de acceso señalizadas respectivamente.

DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBILIDADES DE LLEGADA DE UNA PERSONA DISCAPACITADA

A continuación, se menciona las diferentes formas en que puede llegar un usuario en condición de discapacidad:

- Si la persona con discapacidad, usuario de silla de ruedas, bastón o personas que caminen o se desplacen juntas, llega en un vehículo, en los parqueaderos hay zonas exclusivas de estacionamiento debidamente señalizadas con el símbolo internacional de accesibilidad.

- Si llega en taxi, vehículo particular, bus urbano, pero no necesita parquear, en todas las entradas de ingreso por donde llegan los vehículos mencionados se encuentran las rampas de acceso señalizadas respectivamente.

14. NIVELES DE ASISTENCIA Y GUIA PCD

Para la Terminal de Transportes de Neiva es muy importante establecer y definir los niveles de atención a las personas con discapacidad, de tal manera ha establecido sus niveles de atención y las actividades respectivas con el fin de dar alcance a los objetivos trazados en el presente documento.

NIVEL 1: PERSONAL DE PRIMER CONTACTO

El personal de primer contacto incluye a todos los empleados que entran en contacto directo con las personas con discapacidad, el primer contacto con el usuario es una de las interacciones más cruciales y desafiantes en la atención con personas con discapacidad, en nuestra organización intervendrían:

- Auxiliares Operativos
- Auxiliares de Servicios Generales
- Personas de la empresa de vigilancia.

En este sentido, lo primero que se debe tener en cuenta es el respeto por las personas, un valor implícito en todas las relaciones humanas. Este respeto parte del principio fundamental de entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que todos somos diferentes.

Actividades:

- Por comunicación interna anunciar el ingreso de cualquier persona con discapacidad, para poner en marcha los protocolos de atención y guía
- Prestar ayuda, siempre y cuando sea solicitada.
- Dirigir a la persona con discapacidad al módulo de atención al cliente dispuesto en el ingreso #1

Es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas. Por lo tanto, se debe entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos, sin importar su condición, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad.

NIVEL 2: PERSONAL DE SEGUNDO CONTACTO

La Terminal de Transportes de Neiva incluye acciones diferenciales que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad.

- Auxiliares Operativos
- Auxiliares de Servicios Generales
- Personas de la empresa de vigilancia

Actividades:

- Atender de manera amable la solicitud o requerimiento de la persona con discapacidad; si no se tiene la información para responder las inquietudes o solicitudes se debe remitir a nivel 3.
- Abstenerse de dar información al ciudadano, si esta no es de su competencia.
- Acompañamiento a la persona con discapacidad para la compra de tiquetes y el abordaje al respectivo vehículo.
- Registrar en el formato establecido los datos del personal con atención prevalente.

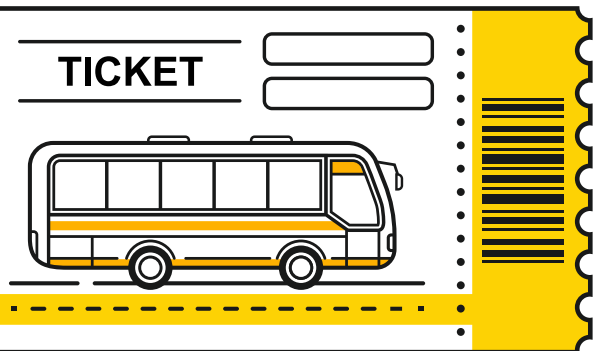
NIVEL 3: PERSONAL DE TERCER CONTACTO

Dentro de las competencias requeridas, los colaboradores Administrativos deben tener las aptitudes para la atención al cliente, así mismo, se cuenta con personal debe tener capacitación de como interactuar con una persona con discapacidad.

Actividades:

- Constituye la última instancia para la atención de personas con discapacidad.
- Constituye la última instancia para la atención de personas con discapacidad.
- Dirimir cualquier controversia que se presente entre los grupos de valor en la atención de las personas con discapacidad.
- Realizar el seguimiento de la atención de las personas con discapacidad, desde el primer reporte realizado por el nivel #1.
- Establecer medición a través de indicadores para realizar las acciones de mejora pertinentes para optimizar la atención de las personas con discapacidad que ingresan y requieren de atención y guía en la Terminal de Transportes de Neiva.

15. PROTOCOLO COMPRA DE TIQUETES



Dentro de las obligaciones operacionales de la Terminal de Transportes de Neiva está la de facilitar su operación del transporte, en los aspectos de comodidad, accesibilidad, igualdad y seguridad a las empresas de transporte que operan desde la terminal y a sus usuarios y pasajeros.

Así las cosas, es importante definir el protocolo para facilitar a todos los usuarios, incluyendo las personas con discapacidad, la compra de los tickets para su desplazamiento a los destinos ofertados por las empresas transportadoras que operan en esta terminal.

Dentro de las obligaciones operacionales de la Terminal de Transportes de Neiva está la de facilitar su operación del transporte, en los aspectos de comodidad, accesibilidad, igualdad y seguridad a las empresas de transporte que operan desde la terminal y a sus usuarios y pasajeros.

Así las cosas, es importante definir el protocolo para facilitar a todos los usuarios, incluyendo las personas con discapacidad, la compra de los tickets para su desplazamiento a los destinos ofertados por las empresas transportadoras que operan en esta terminal.

En las actividades del nivel #2 de asistencia y guía para para personas con discapacidad, se encuentra establecida la solución de los requerimientos para dicha población prevalente, respetando la libre competencia; el colaborador del nivel #2 debe indicar de forma objetiva, las empresas que viajan al destino requerido, siendo el usuario quien definirá, según su propio criterio, la empresa en la que desea viajar.

Una vez identificado lo anterior, el colaborador de la Terminal, si así lo dispone, hará acompañamiento hasta la taquilla para que el usuario realice su compra, después se debe dirigir a la sala de espera, para que aborde su vehículo. Deberá registrar los datos de la persona atendida en el formato establecido.



16. RECOMENDACIONES GENERALES

- Identificar las condiciones de discapacidad.
- Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evitar dirigirla palabra o mirada, solo a los acompañantes.
- 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 colaborador debe desplazarse de su puesto de trabajo, debe solicitar apoyo de sus compañeros, del personal de vigilancia, según el caso, procurando siempre la asistencia y la disposición de alternativas y herramientas para la atención integral de la necesidad del cliente.
- Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.
- El personal del Terminal de Transporte de Neiva solo prestara el servicio de acompañamiento de la compra de tiquete, el proceso de decisión de empresa transportadora o manejo de dinero debe ser directamente con el empleado de la empresa de transportes elegida por el usuario.
- Todo menor de edad debe estar acompañado de un menor, de no ser así, se debe ser reportado a la Policía Nacional.

17. ATENCIÓN DE ACUERDO A LA DISCAPACIDAD



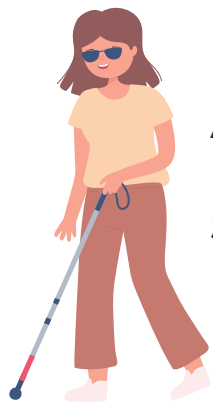
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL:

- No hale del vestuario o del brazo.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: "a su izquierda encuentra", "a su derecha esta" y otras similares.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de este, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que el usuario, ya que 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.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDA O HIPOACUSICAS.

- Siempre hable de frente y articule las palabras de 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/ escribir.



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 y Colombia las adopta en la Guía para entidades públicas: Servicio y Atención Incluyente.

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante solo 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 visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura.

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 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 entenderá través de este- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.

Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cual es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona 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
- 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.
- 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.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Al momento de brindar la atención a las personas con discapacidad intelectual, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se deben evitar gestos, burlas o cualquier tipo de comentarios con sentido humillante o imprudentes, que puedan generar incomodidad.

- Use un lenguaje claro.
- Brinde una atención calmada y sin afán, la persona con discapacidad psicosocial requiere tiempo para aclarar las inquietudes que tenga.
- No juzgue las emociones o sentimientos que pueda manifestar la persona, por el contrario, bríndele seguridad y tranquilidad.
- No entrar a generar discusiones que puedan causar malestar en la persona con discapacidad.
- Confirmar con la persona discapacitada que la información brindada fue comprendida.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL



Al momento de brindarla atención a las personas con discapacidad intelectual, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se deben evitar gestos, burlas o cualquier tipo de comentarios con sentido humillante o imprudentes, que puedan generar incomodidad.

- Antes de generar un acercamiento, pregúntele a la persona si necesita quiere recibir ayuda.
- Si lleva acompañante, dirigirse siempre a la persona con discapacidad, a menos que la persona con discapacidad manifieste lo contrario.
- Utilice un lenguaje claro y mensajes cortos y concretos.
- No se le debe hablar a la persona con discapacidad en un tono alto (gritos).
- No debe tratar a la persona con discapacidad como si se hablara con niños o como si no entendieran.
- Evitar manejar términos diminutivos.
- Se le debe brindar a la persona con discapacidad el tiempo suficiente (que él requiera) para que se exprese y pregunte.
- Escuche todo el mensaje de la persona con discapacidad antes de responder y dé tiempo para aclarar dudas
- Verifique que la información que le brindó a la persona ha sido comprendida, si es necesario repítale con lenguaje claro y sencillo.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MULTIPLE

Al momento de brindar la atención a las personas con discapacidad múltiple, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se deben evitar gestos, burlas o cualquier tipo de comentarios con sentido humillante o imprudentes, que puedan generar incomodidad.
- El diálogo con una persona con discapacidad múltiple, puede ser compleja teniendo en cuenta que puede presentar varias discapacidades.
- La atención que se brinde a la persona con discapacidad y a su acompañante, deber ser tranquila y resolutive.
- Se debe entablar dialogo con su acompañante, sin excluirá la persona con discapacidad
- Al momento de entablar el dialogo, es importante mantener una conexión visual con la persona con discapacidad, brindándole así valor e importancia.
- El apoyo y acompañamiento debe ser permanente, el cual permita brindar solución total o direccionamiento al área pertinente.

Todo el personal del Terminal de Transportes de Neiva (Auxiliares Operativos, vigilantes y Administrativos), deberán brindar el apoyo necesario que soliciten las personas en estado de vulneración o discapacitados; inclusive debemos velar por su protección en cualquier anomalía o evento que suceda con ellos, para lo cual disponemos para informar a las autoridades competentes como es la policía o el Hospital unidad de Psiquiatría.

Lo anterior amparados en la Ley 1346 de 2009 y la LEY ESTATUTARIA 1618 DE 2013.

18. COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección definirá y asignará los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para la implementación, revisión, evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de atención a personas con discapacidad en el TERMINAL DE TRANSPORTES DE NEIVA S.A.

Las capacitaciones en accesibilidad encuentran incluidas en el programa de capacitaciones del sistema integrado de gestión anual FO-GTH-11 PROGRAMA CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN, donde se incluyen a trabajadores y partes interesadas.