

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.		CÓDIGO: SAC-IN02	 LA TERMINAL.
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N°1 DE OCTUBRE DE 2022	

Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. CÓMO ENTENDEMOS EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:	3
4. PROTOCOLO DE ASISTENCIA PARA COMPRA DE TIQUETES.	6

COPIA CONTROLADA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.		CÓDIGO: SAC-IN02	 LA TERMINAL
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N°1 DE OCTUBRE DE 2022	

INTRODUCCIÓN

El protocolo para el servicio de guía y asistencia de la Terminal de Transporte S.A., establece parámetros para que los funcionarios que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes sedes, brinden un servicio oportuno, eficaz, digno, igualitario, eficiente, equitativo y de la mejor calidad, con un trato preferencial a los usuarios con discapacidad, movilidad reducida o condición especial.

Cuanto se detecte este tipo de usuarios, se atenderá de manera preferencial, procurando que nuestros clientes encuentren fácilmente acceder a los servicios, la información y dar el acompañamiento necesario que sea requerido por medio de los canales presenciales o digitales, a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos.

1. OBJETIVO

Este proceso en la Terminal de Transporte S.A., pretende atender con oportunidad y calidad, las necesidades de los ciudadanos que hacen uso de la infraestructura y los servicios administrados por la Terminal de Transporte S.A., en condiciones de equidad e inclusión, contribuyendo de esta manera a mejorar su movilidad y calidad de vida.

2. ALCANCE

Inicia con las generalidades y criterios de accesibilidad a la entidad, continua con los lineamientos sobre señalización incluyente y finaliza con las recomendaciones para el servicio y atención incluyente.

Este documento presenta información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto de personas con discapacidad y movilidad reducida. Se convierte, además, en una guía básica de actuación en el proceso de la atención de los usuarios de todos los servicios de La Terminal De Transporte de Bogotá en sus tres sedes que presentan condiciones especiales en términos de movilidad y perfil de preferenciales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.		CÓDIGO: SAC-IN02	 LA TERMINAL
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N°1 DE OCTUBRE DE 2022	

3. CÓMO ENTENDEMOS EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

Personas con discapacidad o movilidad reducida: Condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna dificultad física, mental o sensorial y que limitan la atención bajo el modelo estándar de la prestación de los servicios. Dichas condiciones pueden darse por diferentes causas, ya sea naturales (nacimiento), accidentales, permanentes o temporales, y en tanto requieren una atención diferencial y preferencial.

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.

DESARROLLO En La Terminal de Transporte S.A se viene fortaleciendo un modelo que favorezca la atención a las personas con diversidad funcional, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, y generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad, su inclusión, asistencia y participación en los servicios prestados por la entidad. Recomendaciones generales para la atención y asistencia a clientes con discapacidad y movilidad reducida en La Terminal de Transporte S.A. Los colaboradores y prestadores de servicios en la entidad, deben:

A continuación, entregamos recomendaciones generales:

- Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes.
- No trate a la persona como si fuera un niño.
- La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Se debe asegurar 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 dilatados.
- Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro), requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.		CÓDIGO: SAC-IN02	 LA TERMINAL
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N°1 DE OCTUBRE DE 2022	

Discapacidad Física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

- Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la
- movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Diríjase a la persona por su nombre.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

Discapacidad Visual (Personas con baja visión o personas ciegas)

- Preséntese e identifíquese.
- Intente ser lo más descriptivo posible respecto al cuestionario, como, por ejemplo, número de preguntas y forma de respuesta. Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avisar al usuario cuando se ausenta.
- No utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Vidente o no Vidente son términos incorrectos. Puede decir persona que ve o persona ciega, respectivamente.

Discapacidad Intelectual

	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.		CÓDIGO: SAC-IN02	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N°1 DE OCTUBRE DE 2022	

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- A menos que la persona sea menor de 18 años o si está interdicto, la persona está calificada para ser censado (a).
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.

Discapacidad Psíquica

- Es probable que no resulte evidente al momento de censarla, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

Discapacidad Auditiva

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Modular con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, chequee si puede leer las preguntas y que le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede hacer ello, o hay dificultades para comprender las preguntas, intente solicitar el apoyo de una persona “oyente” en la familia, para que intermedie en el proceso.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.		CÓDIGO: SAC-IN02	 LA TERMINAL
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N°1 DE OCTUBRE DE 2022	

Consideraciones Finales

La única forma de que una persona en situación de discapacidad no pueda contestar es que se encuentre declarada interdicta. Por ejemplo, si usted llega a un hogar en donde viva una pareja de personas con síndrome de Down, bajo ningún caso o criterio procedería dejarlos fuera, a menos que estuviesen declarados interdictos.

4. PROTOCOLO DE ASISTENCIA PARA COMPRA DE TIQUETES.

El primero de diciembre de 2020, la Terminal de Transportes de Bogotá firmó una alianza con Redbus para la venta de tiquetes de bus por internet, con el objetivo de evitar largas filas y aglomeraciones, sobre todo en la época decembrina y disminuir el contacto entre personas.

Es muy fácil comprar tus pasajes en internet, encontrarás la disponibilidad de buses, tarifas, empresas transportadoras y, allí mismo, podrás realizar el proceso de pago. Lo mejor de todo es que no necesitas tener tarjeta de crédito para realizar tu compra a través de la página web de la Terminal terminaldetransporte.gov.co.

Dado lo anterior la Terminal de Transportes de Bogotá cuenta con dos modalidades para generar la compra de tiquetes, la mencionada anteriormente por medio de la página web o personalmente una vez el usuario se acerca a la terminal tenemos el acompañamiento de los funcionarios.

Al ingreso el usuario debe acercarse a nuestro personal dispuesto y capacitado para realizar el acompañamiento, en caso de ser necesario el uso de silla de ruedas el funcionario la debe facilitar en el menor tiempo posible, así mismo deberá realizar el acompañamiento del usuario a las taquillas donde vendan tiquetes para su destino si el realizará la compra personalmente, es importante aclarar que no puede generar ninguna recomendación en la decisión del usuario, una vez tome la misma se procede acercar a la ventanilla para que el usuario genere la compra, se realiza el acompañamiento hasta la sala de espera, si el bus sale inmediatamente se realiza compañía hasta el bus donde viajara, asegurándose que el usuario este cómodo y que el bus cuente con buenas condiciones para su viaje.

Si el usuario genera la compra de su tiquete por medio de la pagina WEB el funcionario deberá acompañarlo hasta la sala de espera donde se realiza el abordaje, si el bus sale inmediatamente deberá acompañarlo hasta el bus asegurándose que el usuario este cómodo y que el bus cuente con buenas condiciones para su viaje.

Es importante que en el momento de ingreso a nuestras instalaciones el usuario nos manifieste si cuenta con una condición de discapacidad que requiera el acompañamiento y de esta manera el funcionario deberá realizarlo, es necesario que el funcionario emplee el protocolo de servicio al ciudadano con cada uno de sus ítems de atención para que el usuario este cómodo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.		CÓDIGO: SAC-IN02	 LA TERMINAL
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N°1 DE OCTUBRE DE 2022	

Funcionarios atención: En el ingreso de nuestras Terminales encontrarán funcionarios (Operarios – Técnicos) que hacen parte de la Dirección de Servicio al Ciudadano quienes cuentan con la experiencia y capacitación para brindar servicio a los usuarios que ingresen y requieran nuestro apoyo.

Técnico 2: Coordinar las actividades requeridas para el desarrollo de la operación en las terminales de transporte, garantizando los estándares de servicio a usuarios y transportadores de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos.

Operario: Atender, orientar y brindar información clara y oportuna a las personas que hacen uso de la Terminal de Transportes S.A., brindando un servicio de cumpla con los estándares de calidad y buena imagen de la Empresa.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU, define de manera genérica a quien posee una o más discapacidades como **persona con discapacidad**. En ciertos ámbitos, términos como «discapacitados», «ciegos», «sordos», etc., aun siendo correctamente empleados, pueden ser considerados despectivos o peyorativos, ya que para algunas personas dichos términos «etiquetan» a quien padece la discapacidad, lo cual interpretan como una forma de discriminación. En esos casos, para evitar conflictos de tipo semántico, se usan a veces las formas «personas con diversidad funcional» o «personas con discapacidad».

Referencias bibliográficas.

- Manual de Protocolo para la Atención a personas en situación de discapacidad.
- Documento desarrollado por Colombia Accesible para la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- Documento virtual de la convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. - Documento virtual del Servicio Nacional de la Discapacidad.
- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- Personas en Situación de Discapacidad CENSO 2017 - Servicio Nacional de la Discapacidad.