

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 1 de 31

CONTENIDO

	PÁG
INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE Y RESPONSABLES	3
3. NORMATIVIDAD	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. PUNTOS DE ACCESO DE LOS USUARIOS A LAS INSTALACIONES	9
6. LINEAMIENTOS Y FUNCIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	13
6.1 Atención a los usuarios con discapacidad visual (persona ciega o con baja visión)	13
6.2 Atención a los usuarios con discapacidad auditiva (persona sorda o con hipoacusia)	17
6.3 Atención a los usuarios personas con sordoceguera	19
6.4 Atención a los usuarios con discapacidad cognitiva o intelectual.....	20
6.5 Atención a los usuarios con discapacidad psicosocial o mental.....	21
6.6 Atención a los usuarios con discapacidad física o motora	23
6.7 Atención a los usuarios con discapacidad múltiple	25
7. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	26
8. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	28
9. GENERALIDADES DEL PROTOCOLO	28
9.1 ¿Cómo referirnos apropiadamente a las personas con discapacidad de manera digna?	30
10. REGISTRO DE MODIFICACIONES.....	31
11. ANEXOS	31

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
 CLAUDIA MILENA RODRIGUEZ GONZALEZ Coord. Planeación y Gestión de Calidad Fecha: 17/08/2022	 JUAN FERNANDO ROJAS BUSTAMANTE Jefe Operativo JEISSON STYVEN GARCIA CELEITA Director Administrativo Fecha: 24/08/2022	 ALCIDES ANDRÉS SOCARRÁS JÁCOME Gerente Fecha: 25/08/2022

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 2 de 31

INTRODUCCIÓN

La Terminal de Transporte de Villavicencio S.A. es una sociedad de economía mixta, constituida mediante Escritura Pública N° 3310 del 28 de agosto de 1987, homologada y habilitada mediante Resolución N° 019325 del 27 de diciembre de 2002 por el Ministerio del Transporte.

Nuestra misión resalta que somos una empresa dedicada a los servicios conexos al transporte de pasajeros por carretera mediante una infraestructura inclusiva, moderna y ambientalmente sostenible, que presta los servicios con eficiencia y eficacia a través del talento humano comprometido con la mejora continua.

La Terminal de Transportes de Villavicencio ejecuta acciones con el fin de garantizar el acceso y movilización en nuestras instalaciones, de los usuarios en general para que accedan a los servicios en igualdad de condiciones, cumpliendo así los lineamientos de la Ley Estatutaria 1618 de 2013 cuyo objeto es garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y el Decreto 1079 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.

El siguiente protocolo es la herramienta que aplica el personal de la Terminal de Transportes de Villavicencio para prestar el servicio de atención y orientación para las personas con discapacidad.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 3 de 31

1. OBJETIVO

Garantizar el acceso a las instalaciones y a los servicios de la Terminal de Transportes de Villavicencio S.A., a todos los usuarios con discapacidad visual, física, auditiva, intelectual, psicosocial, múltiple y sordoceguera, bajo condiciones de igualdad, seguridad y calidad

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

La aplicación del presente protocolo inicia desde el ingreso de los usuarios a las instalaciones de la Terminal de Transportes de Villavicencio y finaliza con la atención y prestación de servicio a los mismos para acceder a: el servicio público de transporte intermunicipal, compra de tiquetes, servicios conexos de transporte, interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, usar las salas de espera de forma cómoda, los servicios sanitarios accesibles y el abordaje o descenso de forma segura de los vehículos de transporte que operen en la Terminal.

2.1 PERSONAL DE PRIMER CONTACTO

Los responsables de aplicar el presente protocolo y las funciones son los colaboradores del Proceso Gestión Operativa de la Terminal de Transportes de Villavicencio S.A. (Controladores de tráfico, Auxiliares Operativos y Guardas de Seguridad). En el área administrativa de la Terminal la primera persona de contacto es el (la) recepcionista.

Igualmente, aplica el Guarda de Seguridad, Rondero y Personal de Servicios Generales del Edificio Terminal de Transportes de Villavicencio. Así como los funcionarios del CAI de la Policía Nacional que permanecen en las instalaciones de la Terminal.

2.2 REQUISITOS DEL PERSONAL DE PRIMER CONTACTO

- Cumplir adecuadamente con todas las funciones descritas en el presente protocolo
- Tener una actitud de servicio al usuario con calidad
- Asistir a las capacitaciones programadas por la empresa para su formación y reentrenamiento sobre la atención y servicio a personas con discapacidad

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 4 de 31

- Estar debidamente uniformados e identificados en su puesto o punto de trabajo
- Reportar al jefe inmediato cualquier novedad durante su turno, con enfoque especial a aquellas relacionadas con la infraestructura, comodidad y seguridad de los usuarios con discapacidad
- Prestar el servicio de guía y asistencia, dejando registro en el formato FR-GOP-38 FORMATO REGISTRO DE GUIA Y ASISTENCIA.

3. NORMATIVIDAD

Para el cumplimiento del presente protocolo es necesario tener en cuenta las siguientes referencias normativas:

- Decreto 1079 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte, expedido por el Ministerio de Transporte
- Ley Estatutaria 1816 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Norma Técnica Colombiana N° 4139 Accesibilidad de las personas al medio físico, Símbolo gráfico, características generales
- Norma Técnica Colombiana N° 5017 Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, servicios sanitarios accesibles; entre otras Normas técnicas colombianas aplicables a la accesibilidad en infraestructura de las Terminales de Transportes Terrestres
- Demás normas legales vigentes expedidas por las autoridades competentes

4. DEFINICIONES

- **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

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 5 de 31

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. (Ley 1618 de 2013)

- **Ajustes razonables** Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (NTC 6047)
- **Apoyo isquiático:** Soporte ubicado en forma horizontal para apoyar la cadera cuando una persona se encuentre en posición pie-sedente. (Decreto 1079 de 2015)
- **Atención Integral a Personas con Discapacidad:** Acciones y servicios dispuestos para que las personas con discapacidad accedan, transiten y permanezcan equitativamente a la totalidad de los servicios ofrecidos en la infraestructura de transporte. Así mismo, la integralidad hace referencia a los siete (7) tipos de discapacidades reconocidos en Colombia, que son: visual, física, auditiva, cognitiva-intelectual, mental-psicosocial, múltiple y sordoceguera.
- **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. 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.
 - b. Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos 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. (Ley 1618 de 2013)
- **Capacitaciones:** conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 6 de 31

- **Centro de relevo:** es un programa del Ministerio de las TIC, en alianza con la Federación Nacional de Sordos de Colombia, FENASCOL que busca garantizar el derecho a la comunicación de las personas sordas, este es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen, por lo cual en caso que una persona sorda desee usar el servicio deberá ingresar con su usuario para ser atendido.
- **Controlador de tráfico:** colaboradores del proceso gestión operativa encargados de operar los controles por parte de la Terminal de Transportes de Villavicencio S.A., sobre la actividad del transporte de pasajeros por carretera dentro de las instalaciones de la Terminal y su zona de influencia.
- **Discapacidad:** es toda 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, sensorial, cognitiva o mental. (Decreto 1079 de 2015)
- **Estacionamiento:** Sitio de parqueo autorizado por la Terminal.
- **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. (Ley 1618 de 2013)
- **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 vigilancia 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. (Ley 1682 de 2013)
- **Pasamanos.** Componente de una escalera o de una rampa u otros componentes de la edificación que brinda orientación, equilibrio y apoyo. (NTC 6047)

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 7 de 31

- **Pendiente:** ángulo 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, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Pompeyano:** son elementos construidos para garantizar la seguridad del peatón, priorizar su paso, de forma autónoma y segura.
- **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. (Decreto 1079 de 2015)
- **Señalización sonora:** es la que mediante sonidos efectúa la comunicación con el usuario, para que pueda actuar. (Decreto 1079 de 2015)
- **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 bajorrelieve, para establecer la comunicación con el usuario a efecto de lograr su actuación. (Decreto 1079 de 2015)
- **Señalización táctil; Indicadores táctiles en la superficie peatonal, TWSI:** 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). (NTC 6047)
- **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.
- **Tipos de Discapacidad:** De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 8 de 31

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”, como son:

- **Discapacidad Sensorial:** Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).
- Entre tanto, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.
- **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.
- **Discapacidad Cognitiva:** La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 9 de 31

problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

- **Discapacidad Mental:** Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.
- **Discapacidad Múltiple:** Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.
- **Vado:** Elemento que tiene como función eliminar las diferencias de nivel entre la calzada y el andén, o las diferencias existentes en las circulaciones peatonales, mediante planos inclinados

5. PUNTOS DE ACCESO DE LOS USUARIOS A LAS INSTALACIONES

Los usuarios podrán acceder a la Terminal de Transportes de Villavicencio S.A., por los siguientes puntos:

5.1 Acceso Peatonal por la Garita N° 1:

Los usuarios que ingresan caminando o usuarios de sillas de ruedas por el andén peatonal (con señalización podo táctil) desde la garita N° 1 de la Terminal de Transportes de Villavicencio, ubicada sobre la Carrera 1° N° 15-05, podrán acceder a las diferentes puertas de entrada Módulo 3, 2 y 1.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
		Vigencia 25/08/2022
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Documento Controlado
Página 10 de 31		

Para ingresar al módulo 3 los usuarios a pie podrán utilizar los escalones a la entrada los cuales cuentan con su respectivo pasamanos, los usuarios de sillas de ruedas podrán utilizar la rampa de accesibilidad encontrada al lado izquierdo de los escalones.

Para ingresar al módulo 2, los usuarios continúan su recorrido desde el andén peatonal de garita 1 hacia la entrada 2 por la franja de circulación peatonal demarcada en color azul oscuro.

Para ingresar al módulo 1 los usuarios siguen la franja de circulación peatonal demarcada en color azul oscuro que dirige a la entrada N° 1.

En las diferentes puertas de acceso 1, 2 y 3 los usuarios son recibidos por un Controlador de Tráfico y/o Auxiliar Operativo, también podrán ser recibidos por Guardas de Seguridad y Personal de la Copropiedad quienes estarán debidamente uniformados y carnetizados. El personal de primer contacto con los usuarios está debidamente capacitado y entrenado por la Terminal de Transportes de Villavicencio para prestar la atención integral al usuario.

El colaborador que se encuentre en la puerta de acceso identifica al usuario, lo saluda, se presenta con su nombre, y le pregunta si requiere el servicio de guía y asistencia. Si su respuesta es afirmativa, éste se comunica vía radio teléfono con el Auxiliar Operativo para que se desplace hasta el punto con el fin de que le preste el servicio al usuario de acuerdo con su tipo de discapacidad o elemento requerido (silla de ruedas, bastón o muletas).

El servicio de guía y asistencia al usuario comprende la atención, el préstamo de elementos requeridos, así como la guía, información y/o acompañamiento hacia las empresas transportadoras, comercio, servicios conexos, interponer peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, ingresar a las salas de espera, abordar y descender vehículos.

Si el usuario acepta la guía y/o acompañamiento, el Auxiliar Operativo o colaborador que preste el servicio deberá guiar al usuario por las instalaciones teniendo en cuenta el área más cercana, cómoda y segura.

Si el usuario no requiere o manifiesta no necesitar el acompañamiento, el Auxiliar Operativo o colaborador deberá suministrarle la información requerida sobre los

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 11 de 31

servicios de la Terminal de Transportes de Villavicencio, indicándole el área más cercana, cómoda y segura para que el usuario se movilice.

La Terminal de Transportes de Villavicencio dispone, mantiene y mejora su infraestructura accesible e inclusiva para todos sus usuarios, facilitando el acceso a los servicios de forma autónoma, y capacitando y entrenando a su personal para prestar el servicio de guía y asistencia.

5.2 Entrada de vehículos particulares y taxis urbanos por la Garita N° 1

Los usuarios que llegan a la Terminal de Transportes en vehículos particulares y que no ingresan al parqueadero público externo, descienden del vehículo particular en la zona de estacionamiento temporal, y se dirigen directamente por la rampa accesible y la franja de circulación peatonal que da acceso a la entrada N° 2, si lo desean también podrán acceder por esa misma franja peatonal en el sentido izquierdo a la entrada N° 1 y en el sentido derecho a la entrada N° 3.

Los usuarios que llegan utilizando el servicio de taxis urbanos, desembarcan en la zona de estacionamiento temporal, y se dirigen directamente por la rampa accesible y la franja de circulación peatonal que da acceso a la entrada N° 2, si lo desean también podrán acceder por esa misma franja peatonal en el sentido izquierdo a la entrada N° 1 y en el sentido derecho a la entrada N° 3.

Los usuarios que llegan en vehículos particulares e ingresan al parqueadero público externo, parquearan en la bahía correspondiente al tipo de vehículo, existen dos bahías de estacionamiento accesible debidamente señalizadas y demarcadas para las personas con discapacidad según la NTC 4904. Al lado izquierdo de las bahías accesibles se encuentran demarcadas las zonas seguras de circulación peatonal de salida del parqueadero externo a través de rampas y cebras peatonales que conduce hacia la entrada N° 2, sin embargo, si lo desean también podrán acceder por esa misma franja peatonal en el sentido izquierdo a la entrada N° 1 y en el sentido derecho a la entrada N° 3.

En las puertas de ingreso N° 1, 2 y 3 los usuarios son recibidos por un Controlador de Tráfico y/o Auxiliar Operativo, también podrán ser recibidos por Guardas de Seguridad y Personal de la Copropiedad quienes estarán debidamente uniformados y carnetizados. El personal de primer contacto con los usuarios está debidamente capacitado y entrenado por la Terminal de Transportes de Villavicencio para prestar la atención integral al usuario.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 12 de 31

El colaborador que se encuentre en la puerta de acceso identifica al usuario, lo saluda, se presenta con su nombre, y le pregunta si requiere el servicio de guía y asistencia. Si su respuesta es afirmativa, éste se comunica vía radio teléfono con el Auxiliar Operativo para que se desplace hasta el punto con el fin de que le preste el servicio al usuario de acuerdo con su tipo de discapacidad o elemento requerido (silla de ruedas, bastón o muletas).

El servicio de guía y asistencia al usuario comprende la atención, el préstamo de elementos requeridos, así como la guía, información y /o acompañamiento hacia las empresas transportadoras, comercio, servicios conexos, interponer peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, ingresar a las salas de espera, abordar y descender vehículos.

Si el usuario acepta la guía y/o acompañamiento, el Auxiliar Operativo o colaborador que preste el servicio deberá guiar al usuario por las instalaciones teniendo en cuenta el área más cercana, cómoda y segura.

Si el usuario no requiere o manifiesta no necesitar el acompañamiento, el Auxiliar Operativo o colaborador deberá suministrarle la información requerida sobre los servicios de la Terminal de Transportes de Villavicencio, indicándole el área más cercana, cómoda y segura para que el usuario se movilice.

5.3 Entrada de vehículos de servicio de transporte público intermunicipal de pasajeros por la Garita de Entrada

Los usuarios que llegan a la Terminal de Transportes de Villavicencio utilizando los vehículos de servicio público intermunicipal de pasajeros por carretera, ingresan por la garita de entrada y descienden de los vehículos en la plataforma de descenso, allí son recibidos por un Controlador de Tráfico y/o Auxiliar Operativo, o en su defecto por Guardas de Seguridad y Personal de la Copropiedad quienes estarán debidamente uniformados y carnetizados. El personal de primer contacto con los usuarios está debidamente capacitado y entrenado por la Terminal de Transportes de Villavicencio para prestar la atención integral al usuario.

El personal que recibe al usuario, lo saluda, se presenta con su nombre, y le pregunta si requiere el servicio de guía y asistencia. Si su respuesta es afirmativa, éste se comunica vía radio teléfono con el Auxiliar Operativo para que se desplace

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 13 de 31

hasta el punto con el fin de que le preste el servicio al usuario de acuerdo con su tipo de discapacidad o elemento requerido (silla de ruedas, bastón o muletas).

El servicio de guía y asistencia al usuario comprende la atención, el préstamo de elementos requeridos, así como la guía, información y /o acompañamiento hacia las empresas transportadoras, comercio, servicios conexos, interponer peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, ingresar a las salas de espera, abordar y descender vehículos.

Si el usuario acepta el acompañamiento, el Auxiliar Operativo o colaborador que preste el servicio deberá guiar al usuario por las instalaciones teniendo en cuenta el área más cercana, cómoda y segura.

Si el usuario no requiere o manifiesta no necesitar el acompañamiento, el Auxiliar Operativo o colaborador deberá suministrarle la información requerida sobre los servicios de la Terminal de Transportes de Villavicencio, indicándole el área más cercana, cómoda y segura para que el usuario se movilice.

La plataforma de descenso de pasajeros cuenta con la infraestructura accesible para que los usuarios puedan movilizarse hacia las diferentes áreas, existen dos rampas accesibles con su respectivo pasamanos que conectan la vía de descenso de los vehículos intermunicipales con el andén peatonal y el acceso a la puerta de acceso, donde podrá dirigirse a la salida que conduce al servicio de taxis urbanos, o a los diferentes módulos 1, 2 y 3 para acceder a los otros servicios de la Terminal.

6. LINEAMIENTOS Y FUNCIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El personal de la Terminal de Transportes de Villavicencio y del Edificio Terminal de Transportes de Villavicencio que preste el servicio atención, guía y asistencia a los usuarios con discapacidad deberán cumplir las funciones descritas en el presente protocolo:

6.1 Atención a los usuarios con discapacidad visual (persona ciega o con baja visión).

- Presentarse ante la persona con discapacidad visual, indicando su nombre y cargo, saludela cordialmente y respetuosamente. Tenga en cuenta que no es necesario que hablar más alto cuando se dirige a la persona.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 14 de 31

- Dirigirse a la persona con discapacidad visual, así venga acompañada de otra persona. Tratar a la persona por su nombre
- Para guiar a una persona con discapacidad visual primero se le debe preguntar si desea la guía y asistencia. Ejemplo del saludo, presentación y pregunta: *Buenos días, bienvenido a la Terminal de Transportes de Villavicencio mi nombre es (indicar el nombre) soy (mencionar el cargo), estoy para servirle. ¿cuál es su nombre por favor?, - señor o señora (decir el nombre de la persona) desea el servicio de guía y asistencia?*
- Si la persona acepta el servicio de guía y asistencia ofrecer su hombro o brazo para desplazarlo dentro de las instalaciones, no hale del vestuario o del brazo de la persona con discapacidad visual.
- No tome a la persona del brazo para empujarle por delante de Usted; es difícil guiarlo de este modo y además le generará inseguridad. La persona que sirve de guía siempre debe caminar un paso adelante de la persona guiada para que tenga tiempo de avisarle si hay que subir o bajar escalones o cruzar obstáculos que puedan surgir en el recorrido. Además, al ir agarrado de su brazo o de su hombro, no es necesario decir «a la derecha» o «a la izquierda», pues la persona con discapacidad visual percibirá los giros de su cuerpo.
- Para entrar por una puerta angosta o cruzar por un paso estrecho, lleve el brazo del que va tomada la persona ciega hacia atrás, ya que esta señal significa, para la persona guiada que se coloque detrás del guía. De esa forma, ambos podrán pasar sin soltarse por un espacio cuyo ancho permite el paso de una sola persona. Cuando lleguen a un separador de vía, avísele que hay que subir o bajar.
- Si van a subir o bajar escaleras, indíquele dónde está el pasamano. Adviértale del comienzo y el final de cada tramo recorrido. Si existe la posibilidad de elegir entre utilizar la escalera o la rampa, es la persona con discapacidad visual quien debe decidir cuál prefiere usar.
- Caminar ligeramente delante de la persona con discapacidad visual
- Cuando la persona con discapacidad visual esté acompañada de perro guía, no lo separe de esa ayuda viva, permítale entrar antes que su usuario ya que este

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 15 de 31

representa sus ojos y seguridad. No alimente, consienta, hale o sujete al perro guía, ya que esto lo puede distraer.

- Si la persona con discapacidad visual utiliza bastón no lo coja, debido a que ésta es su herramienta para guiarse.
- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal no gestual. Utilizar un lenguaje claro y sencillo
- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.
- Orientar a la persona de una manera clara y precisa, utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Mirar a la persona de frente, sonreírle, la expresión amable a quien no lo puede ver
- Para indicar a una persona ciega dónde puede sentarse, primero preguntarle si desea sentarse, en caso afirmativo, llévele la mano al espaldar de la silla o la superficie del asiento. Esto será suficiente para que la persona con discapacidad visual realice la exploración y proceda a sentarse. En ningún caso intente girarlo y sentarlo a la fuerza.
- Ubicar espacialmente lo que se describe, ir siempre de lo general a lo específico. Ejemplos: *al frente se encuentra las taquillas donde puede adquirir el tiquete, siguiendo a su derecha se encuentra un baño accesible, etc.*
- Si durante la atención al usuario usted necesita retirarse un momento para obtener la información o los elementos requeridos por la persona ciega, indicárselo y volver enseguida, es necesario que la persona esté debidamente enterada de lo que usted está haciendo.
- Cuando se entreguen documentos a la persona, decirle con claridad cuáles son.
- Si la persona con discapacidad visual no acepta el servicio de guía y asistencia, suminístrele la información requerida sobre los servicios de la Terminal de

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 16 de 31

Transportes de Villavicencio, indicándole el área más cercana, cómoda y segura para que el usuario se movilice de forma autónoma.

- No se ofenda ni se sienta mal, si la persona a quien ofrece ayuda la rechaza. Muchas personas con discapacidad visual prefieren ejercer su autonomía.
- No generalice, tenga en cuenta que cada persona con discapacidad visual tiene características propias, ha vivido experiencias en su contexto familiar, social, ambiental que le han permitido tener diversos grados de independencia y funcionalidad.
- Despedirse de la persona con discapacidad visual cuando haya culminado el servicio de atención, guía o asistencia, el cual finaliza una vez el usuario accede al servicio requerido en las condiciones de seguridad, comodidad y calidad.

6.1.1 Recursos dispuestos por la Terminal para la atención de usuarios con discapacidad visual

- La Terminal de Transportes de Villavicencio S.A. cuenta con una infraestructura accesible para que los usuarios con discapacidad visual accedan a las instalaciones, posee de andenes y accesos peatonales con señalización podotáctil, cebras peatonales, rampas de acceso y franjas de circulación peatonal de acuerdo con los lineamientos de las Normas Técnicas Colombianas aplicables.
- Al interior de la Terminal los módulos, pasillos, taquillas, salas de espera, plataforma de abordaje y plataforma de descenso se encuentran accesibles, sin obstáculos que dificulten la movilidad de las personas con discapacidad visual.
- Sistema de audio (altavoces) para información a los usuarios
- Señalización informativa, preventiva y de emergencia inclusiva (sistema braille).
- Baños accesibles para hombres y mujeres en la batería del baño N° 1 frente a la sala vip de la Terminal, batería de baño N° 2 frente a la sala vip de Flota la Macarena, batería de baño N° 4 en la zona de descenso de pasajeros, y batería de baño N° 5 en el módulo 1 de la Terminal.
- Ducha accesible en la batería de baño N° 5.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 17 de 31

- Adecuada iluminación en las zonas de acceso y zonas internas
- Servicio gratuito de préstamo de bastón y silla de ruedas.
- Página web accesible www.tvillavo.co
- Personal debidamente capacitado y entrenado para la atención, guía y asistencia de personas con discapacidad visual.

6.2 Atención a los usuarios con discapacidad auditiva (persona sorda o con hipoacusia).

- Presentarse ante el usuario con su nombre y cargo, saludela cordialmente y respetuosamente utilizando lengua de señas.
- Determine cuál es el canal de comunicación empleado por el usuario con discapacidad auditiva (lengua de señas, o el español escrito).
- Para la atención a una persona con discapacidad auditiva, debemos ubicarnos frente a ella, articulando y modulando las palabras correctamente en forma clara y pausada con o sin voz según lo requiera la persona. No gritar, no hablar con prisa, pero tan poco despacio, hablar normal y vocalizar bien.
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Evitar que varias personas le hablen al mismo tiempo a la persona con discapacidad auditiva.
- Evitar realizar ruidos innecesarios que dificulten la atención y la comunicación con la persona
- Evitar taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 18 de 31

- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele por favor 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.
- Respetar el turno de la palabra, preguntarle a la persona con discapacidad auditiva, cuando debemos parar y comenzar de nuevo con la información
- Evitar corregir el habla de la persona, respetarle su forma de expresarse
- Brindar información clara y precisa del lugar, los objetos, las señales que puede utilizar para su información. Utilice términos orientativos tales como arriba, abajo, izquierda, derecha, atrás, adelante, etc.
- Utilizar todos los elementos no verbales, en caso de necesitarlos, tales como, escritura, dibujo, expresiones faciales, lengua de señas, símbolos, etc.

6.2.1 Recursos dispuestos por la Terminal para la atención de usuarios con discapacidad auditiva

- Señalización informativa, preventiva y de emergencia inclusiva (lengua de señas).
- Baños accesibles para hombres y mujeres en la batería del baño N° 1 frente a la sala vip de la Terminal, batería de baño N° 2 frente a la sala vip de Flota la Macarena, batería de baño N° 4 en la zona de descenso de pasajeros, y batería de baño N° 5 en el módulo 1 de la Terminal.
- Ducha accesible en la batería de baño N° 5.
- Adecuada iluminación en las zonas de acceso y zonas internas
- Página web accesible www.ttvillavo.co

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 19 de 31

- Personal debidamente capacitado y entrenado para la comunicación por lengua de señas.

6.3 Atención a los usuarios personas con sordoceguera

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Infórmele de su presencia al usuario con sordoceguera tocándolo suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda prestarle atención.
- 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 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 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.

6.3.1 Recursos dispuestos por la Terminal para la atención de usuarios personas con sordoceguera

- Señalización informativa, preventiva y de emergencia inclusiva (sistema braille).
- Acceso a las instalaciones por andenes peatonales con señalización podo táctil, rampas de acceso con pasamanos.
- Al interior de la Terminal los módulos, pasillos, taquillas, salas de espera, plataforma de abordaje y plataforma de descenso se encuentran accesibles, sin obstáculos que dificulten la movilidad de las personas con discapacidad visual.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 20 de 31

- Baños accesibles para hombres y mujeres en la batería del baño N° 1 frente a la sala vip de la Terminal, batería de baño N° 2 frente a la sala vip de Flota la Macarena, batería de baño N° 4 en la zona de descenso de pasajeros, y batería de baño N° 5 en el módulo 1 de la Terminal.
- Ducha accesible en la batería de baño N° 5.
- Adecuada iluminación en las zonas de acceso y zonas internas
- Página web accesible www.ttvillavo.co
- Servicio gratuito de préstamo de bastón y silla de ruedas.
- Personal debidamente capacitado y entrenado para la atención, guía y asistencia.

6.4 Atención a los usuarios con discapacidad cognitiva o intelectual

- Presentarse ante la persona con discapacidad cognitiva, indicando su nombre y cargo, saludela cordialmente y respetuosamente.
- Para comunicarse con la persona con discapacidad cognitiva utilice un lenguaje natural y sencillo.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- Para la atención con discapacidad cognitiva, en caso de requerirlo utilice apoyos gráficos o visuales
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestado. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la 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.
- Realizar el acompañamiento a la persona con discapacidad cognitiva, en las instalaciones para acceder al servicio en caso de ser necesario.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 21 de 31

6.4.1 Recursos dispuestos por la Terminal para la atención de usuarios con discapacidad cognitiva o intelectual

- La Terminal de Transportes de Villavicencio S.A. cuenta con una infraestructura accesible e incluyente para todos sus usuarios, por ello dispone de puertas de ingreso accesibles, módulos y pasillos seguros, baños accesibles, taquillas accesibles, salas de espera cómodas, señalización preventiva, informativa y de emergencia, plataforma de abordaje y plataforma de descenso de vehículos accesibles, punto de información al usuario, y demás servicios conexos.
- En cada uno de las puertas de ingreso, sala de espera VIP de la Terminal, plataforma de descenso de pasajeros y punto de información, permanece un Controlador de Tráfico, o en su defecto Auxiliar Operativo, Guarda de Seguridad y/o personal de la Copropiedad, debidamente uniformados y carnetizados. Además, el personal de contacto directo con los usuarios está capacitado y es competente para la prestación de un servicio con calidad.

6.5 Atención a los usuarios con discapacidad psicosocial o mental

- Presentarse ante la persona con discapacidad mental, indicando su nombre y cargo, saludela cordialmente y respetuosamente.
- Para dirigirse al usuario utilice un lenguaje natural y sencillo. Realice preguntas cortas.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente por el usuario
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- Evitar indagar sobre el estado de salud del usuario, ser discretos.
- Evitar situaciones de estrés que puedan alterar al usuario, como discusiones o críticas.
- Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, comenzar tranquilizándonos nosotros mismos. Respetar sus silencios y su espacio

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 22 de 31

- Escuchar a la persona y no juzgarla, estando a su lado aun cuando no se les comprenda o no se esté de acuerdo con ellas y aceptando las diferencias.
- Ante una crisis cognitiva, emocional, fisiológica, conductual o social del usuario, se debe activar los primeros auxilios psicológicos (PAP) establecidos por la Terminal de Transportes de Villavicencio S.A., donde el protocolo de abordaje ABCDE ante la crisis puede ser realizado por cualquier colaborador de la Terminal de Transportes que haya recibido la formación en los primeros auxilios emocionales.
- Antes de prestar los primeros auxilios psicológicos es necesario tener en cuenta que esta es una decisión consciente, para un acto de mucha responsabilidad y respeto hacia la otra persona.

6.5.1 Recursos dispuestos por la Terminal para la atención de usuarios con discapacidad psicosocial o mental.

- La Terminal de Transportes de Villavicencio S.A. cuenta con una infraestructura accesible e incluyente para todos sus usuarios, por ello dispone de puertas de ingreso accesibles, módulos y pasillos seguros, baños accesibles, taquillas accesibles, salas de espera cómodas, señalización preventiva, informativa y de emergencia, plataforma de abordaje y plataforma de descenso de vehículos accesibles, punto de información al usuario, y demás servicios conexos.
- En cada uno de las puertas de ingreso, sala de espera VIP de la Terminal, plataforma de descenso de pasajeros y punto de información, permanece un Controlador de Tráfico, o en su defecto Auxiliar Operativo, Guarda de Seguridad y/o personal de la Copropiedad, debidamente uniformados y carnetizados. Además, el personal de contacto directo con los usuarios está capacitado y es competente para la prestación de un servicio con calidad.
- La Terminal de Transportes de Villavicencio capacita a su personal para la prestación de los primeros auxilios psicológicos y tiene establecido un protocolo de abordaje ante situaciones de crisis.
- La Terminal de Transportes de Villavicencio cuenta con el apoyo de personal del CAI de vigilancia de la Policía Nacional, en caso que se requiera.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 23 de 31

6.6 Atención a los usuarios con discapacidad física o motora

- Presentarse ante la persona con discapacidad física, indicando su nombre y cargo, saludela cordialmente y respetuosamente.
- Para ofrecer el servicio de guía y asistencia a las personas con discapacidad física debe ubicarse al frente de ella y a su misma altura
- Pregúntele a la persona con discapacidad física si requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo
- Si la persona con discapacidad física tiene dificultades para desplazarse, ofrecerle el servicio gratuito de préstamo de muletas o sillas de ruedas según lo requiera.
- Si la persona con discapacidad física requiere y acepta el servicio de guía, se le debe prestar el acompañamiento hasta el sitio que necesite.
- Si la persona tiene dificultades para caminar, pero no requiere sillas de ruedas ni muletas, se le ofrece el acompañamiento para su desplazamiento al sitio que necesite, procurando ser paciente y ajustando nuestro paso al suyo.
- En caso que la persona con discapacidad física utilice una prótesis o tenga alguna extremidad inmovilizada, ser cuidados en la atención.
- No toque los elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) que utiliza la persona con discapacidad física, ni separe a la persona de éstos, a menos que ella lo solicite
- En caso que la persona con discapacidad física se tropiece o caiga, se le debe ofrecer la ayuda inmediatamente preguntándole si lo necesita
- Si la persona con discapacidad física solicita el servicio de préstamo de la silla de ruedas y no viene con un acompañante, se le ofrece el servicio, preguntándole la forma en que se debe sentar que no se vea afectado. Al momento de realizar el desplazamiento por las instalaciones, éste se debe realizar de forma segura. Al llegar al área o lugar requerido por la persona, se le debe ayudar a bajarse de forma segura.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
		Vigencia 25/08/2022
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Documento Controlado
Página 24 de 31		

- 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 transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

6.6.1 Recursos dispuestos por la Terminal para la atención de usuarios con discapacidad física o motora

- La Terminal de Transportes de Villavicencio S.A. cuenta con una infraestructura accesible e incluyente para todos sus usuarios, por ello dispone de accesos peatonales con señalización podo táctil, rampas de accesibilidad, zonas de estacionamiento accesible, puertas de ingreso accesibles, módulos y pasillos accesibles y seguros, taquillas accesibles, salas de espera cómodas, señalización preventiva, informativa y de emergencia, plataforma de abordaje y plataforma de descenso de vehículos accesibles, punto de información al usuario, y demás servicios conexos.
- Sistema de audio para brindar información.
- Baños accesibles para hombres y mujeres en la batería del baño N° 1 frente a la sala vip de la Terminal, batería de baño N° 2 frente a la sala vip de Flota la Macarena, batería de baño N° 4 en la zona de descenso de pasajeros, y batería de baño N° 5 en el módulo 1 de la Terminal.
- Ducha accesible en la batería de baño N° 5.
- Adecuada iluminación en las zonas de acceso y zonas internas
- Servicio gratuito de elementos de ayuda tales como bastón, muletas y sillas de ruedas.
- Página web accesible www.ttvillavo.co

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 25 de 31

- Personal debidamente capacitado y entrenado para la atención, guía y asistencia de personas con discapacidad.

6.7 Atención a los usuarios con discapacidad múltiple

- Demostrar interés por las necesidades de la persona con discapacidad múltiple
- Ubíquese en el campo de visión de la persona con discapacidad para realizar el contacto.
- Presentarse ante la persona con discapacidad múltiple, indicando su nombre y cargo, saludela cordialmente y respetuosamente.
- Identificar cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Utilice un lenguaje natural y sencillo para brindar la atención
- De acuerdo con el tipo de discapacidad o discapacidades que posea la persona (sensorial, física, mental) se procede a brindar el servicio de guía y asistencia siguiendo los lineamientos descritos en el presente protocolo para la atención a los usuarios con discapacidad visual, auditiva, sordoceguera, física, cognitiva, o mental.

6.7.1 Recursos dispuestos por la Terminal para la atención de usuarios con discapacidad múltiple

- La Terminal de Transportes de Villavicencio S.A. cuenta con una infraestructura accesible e incluyente para todos sus usuarios, por ello dispone de accesos peatonales con señalización podo táctil, rampas de accesibilidad, zonas de estacionamiento accesible, puertas de ingreso accesibles, módulos y pasillos accesibles y seguros, taquillas accesibles, salas de espera cómodas, señalización preventiva, informativa y de emergencia, plataforma de abordaje y plataforma de descenso de vehículos accesibles, punto de información al usuario, y demás servicios conexos.
- Sistema de audio para brindar información.
- Baños accesibles para hombres y mujeres en la batería del baño N° 1 frente a la sala vip de la Terminal, batería de baño N° 2 frente a la sala vip de Flota la

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 26 de 31

Macarena, batería de baño N° 4 en la zona de descenso de pasajeros, y batería de baño N° 5 en el módulo 1 de la Terminal.

- Ducha accesible en la batería de baño N° 5.
- Adecuada iluminación en las zonas de acceso y zonas internas
- Servicio gratuito de elementos de ayuda tales como bastón, muletas y sillas de ruedas.
- Apoyos isquiáticos
- Página web accesible www.ttvillavo.co
- Personal debidamente capacitado y entrenado para la atención, guía y asistencia de personas con discapacidad.

7. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL

La Terminal de Transportes de Villavicencio S.A. dispone de un canal telefónico y virtual para establecer comunicación con todos los usuarios, nuestro conmutador línea fija N° 6606535 es atendido por la recepcionista del área administrativa, de lunes a viernes en horario de 07:00 a.m. a 12:00 p.m y de 02:00 p.m a 06:00 p.m.

Contamos con la línea de WhatsApp N° 3214980780 las 24 horas del día para información a los usuarios.

El correo electrónico de la Terminal a disposición de los usuarios para las comunicaciones es: ventanilla.unica@ttvillavo.co

7.1 Pautas para la atención telefónica y WhatsApp

- La atención al usuario de forma telefónica debe ser un servicio amable, concreto y oportuno, se debe tener en cuenta el tono de voz con el que se le habla al usuario, pues a través de la voz se transmite la credibilidad de lo que se está diciendo, evite emitir sonidos incómodos y transmita la información de manera pausada, articulando bien las palabras.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 27 de 31

- Al contestar la llamada o el mensaje de WhatsApp en primer lugar se saluda al usuario, presentarse con el nombre, preguntar por el nombre del usuario e indagar cómo podemos ayudarlo. Ejemplo: *Buenos días, gracias por comunicarse con la Terminal de Transportes de Villavicencio, mi nombre es, con quien tengo el gusto hablar?. Señor (a) ... ¿en qué le puedo servir?*
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Pronunciar o escribir correctamente las palabras
- Verifique siempre que la persona ha comprendido la información.
- La velocidad con la que se habla debe ser en un término medio
- No interrumpir al usuario
- No tutear al usuario
- Tener una actitud de servicio
- Escucha activa sobre lo que dice el usuario
- Al solicitar datos use las palabras “por favor”, “señor o señora”, “gracias por su espera”.
- Usar tiempos de espera, retomando la llamada o la conexión vía WhatsApp constantemente para que el usuario sienta el acompañamiento.
- Si la llamada se debe transferir a otra dependencia, indicarle al usuario la extensión a la que se le dirigirá.
- Para el perfil del número WhatsApp de atención al cliente, debe permanecer el logo institucional, no publicar estados que no correspondan a los institucionales, evitar conversaciones personales por este medio.
- Al finalizar la comunicación, despedirse del usuario. Ejemplo: *Gracias por comunicarse con la Terminal, que tenga buen día.*”

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 28 de 31

8. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Los usuarios podrán manifestarnos sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los siguientes canales:

CANALES O MEDIO	DESCRIPCIÓN
Electrónico o Virtual:	ventanilla.unica@ttvillavo.co , habilitado las 24 horas.
Presencial o físico	Instalaciones de la Terminal de Transportes de Villavicencio, ubicada en la Carrera 1° N° 15-05 Anillo Vial Villavicencio-Meta, las 24 horas del día en el Punto de Información con el personal operativo, o de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 02:00 p.m. a 05:30 p.m. en la recepción del área administrativa.
Telefónico	PBX: (8) 6606535, de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 02:00 p.m. a 05:30 p.m.

9. GENERALIDADES DEL PROTOCOLO

- De la prestación de servicio de guía y asistencia a la persona con discapacidad, se deberá dejar registro en el FR-GOP-38 FORMATO REGISTRO DE GUIA Y ASISTENCIA.
- Al interactuar con un usuario con discapacidad, tener clara su condición de PERSONA por encima de su discapacidad, respetando en todo momento su dignidad
- Antes de ayudar a alguna persona con discapacidad, preguntar con naturalidad si lo necesita y cómo puedes hacerlo, quien mejor puede informar de sus necesidades es la propia persona
- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Las personas con discapacidad son usuarios como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 29 de 31

- 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.
- Los usuarios con discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto, es importante contar con información auditiva
- Cuando se habla de accesibilidad se refiere no solo a las personas con discapacidad sino también a los usuarios como, por ejemplo: la mamá con su bebé en el coche, la usuaria en estado de embarazo, el usuario escuchando música y viendo el celular, los niños jugando, las personas mayores con nietos inquietos. Por ello la infraestructura de la Terminal de Transportes de Villavicencio se mantiene y mejora para la prestación de servicio a todos sus usuarios, con espacios cómodos, seguros y agradables, incluyendo zonas accesibles, salas de espera VIP y sala de espera exclusiva para mujeres, plataformas de abordaje y de descenso, baños accesibles, batería de baños con cambiador de pañales para bebe, orinal para niño, baño para niña, entre otros.
- La Terminal de Transportes de Villavicencio dentro del plan de emergencias contempla las necesidades de las personas con discapacidad, asegurando, especialmente, que la comunicación y la movilidad estén garantizadas en situaciones de emergencias y desastres

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 30 de 31

9.1 ¿CÓMO REFERIRNOS APROPIADAMENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE MANERA DIGNA?

EXPRESIONES APROPIADAS	EXPRESIONES INAPROPIADAS O DISCRIMINATORIAS
Persona con discapacidad	Discapacitado Persona especial Persona en situación de discapacidad Persona con necesidades especiales Persona con diversidad funcional Superhéroe Pobrecito O cualquier otro diminutivo
Persona con discapacidad congénita	Defecto de nacimiento Enfermo Deficiente Deforme Especial
Persona de talla baja o persona con Acondroplasia	Enano Pequeño o bajito
Persona ciega o persona con discapacidad visual	Invidente El ciego Cegatón El corto de vista Cieguito o cualquier otra expresión en diminutivo
Persona con baja visión	Semividente
Persona sorda o persona con discapacidad auditiva	El sordo El mudo El sordomudo
Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.	Hipoacúsico
Persona con discapacidad física	Inválido Minusválido Incapacitado Paralítico

	SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.	PRT-GOP-01
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión 1
	PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE GUIA Y ASISTENCIA	Vigencia 25/08/2022
		Documento Controlado
		Página 31 de 31

	Disminuido
	Tullido
	Lisiado
Persona usuaria de silla de ruedas	Confinado a una silla de ruedas
Persona con amputación	Mutilado
Persona con movilidad reducida	Cojo
Persona con discapacidad intelectual	Retardado mental
	Enfermo mental
	Bobo
	Tonto
	Mongólico
	Anormal
	Persona con capacidades diferentes
Persona con neurosis	Neurótico
Persona con esquizofrenia	Esquizofrénico
Persona con epilepsia	Epiléptico
Persona que tiene...	Aquejado por...
	Padece...
	Sufre de ...

10. REGISTRO DE MODIFICACIONES

FECHA	CAMBIO	NUEVA VERSION
25/08/2022	Creación del documento	1

11. ANEXOS

FR-GOP-38 FORMATO REGISTRO DE GUIA Y ASISTENCIA.

