



# Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 1 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>Pág. 2</b>
<b>MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>DESARROLLO DE LA GUÍA .....</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>CATEGORIAS DE DISCAPACIDAD.....</b>	<b>Pág. 10</b>
<b>ORIENTACIONES PARA EL ABORDAJE .....</b>	<b>Pág. 17</b>
<b>TERMINALES ESPACIO INCLUYENTE .....</b>	<b>Pág. 24</b>
<b>CIBERGRAFÍA DE REFERENCIA.....</b>	<b>Pág. 30</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>Pág. 31</b>



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 2 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

### INTRODUCCIÓN

En el mundo hay más de 1000 millones de personas con discapacidad, lo que supone alrededor de un 15% de la población mundial. La prevalencia de las discapacidades va en aumento debido al envejecimiento de las poblaciones y al incremento mundial de las enfermedades crónicas, y es más elevada en los países de ingresos bajos que en los de ingresos altos y afecta de forma desproporcionada a las mujeres, las personas de edad y los pobres.

Estas personas afrontan obstáculos generalizados para acceder a los diferentes servicios, muchos de los obstáculos existentes para ellos pueden evitarse, y también es posible superar los inconvenientes que vienen asociados a la discapacidad.

Actualmente, la participación social de las personas con discapacidad ha tenido un impulso significativo que se ha traducido en una mayor presencia y visibilidad en todos los aspectos de la vida social, económica y cultural. De igual manera, se ha venido evidenciando una gran transformación de los estereotipos que limitaban el acceso de estos individuos a las diferentes actividades de la cotidianidad, para los cuales se ha permitido alcanzar grandes avances en cuanto a la comunicación, el lenguaje, inclusión social, empleo y educación, entre otros aspectos y lo que se persigue cada día es tratar de eliminar aquellas barreras aun invisibles, pero presentes en nuestra sociedad.

Es por ello que, para Terminales de Transporte de Medellín, es de suma importancia trabajar en la construcción de una “Guía de orientación para el abordaje de las personas con diversidad funcional” que brinde las herramientas para que nuestros colaboradores brinden una atención humanizada, accesible, con igualdad de derechos y centrada en el ser a todas las personas con algún grado de discapacidad que a diario circulan por nuestras instalaciones.

Esta Guía, pretende servir de manual para todo el personal de Terminales y de la mano con la logística, la señalización y las mejoras de infraestructura contribuir a una mejor calidad de vida de esta población.

La presente guía se ha desarrollado teniendo en cuenta “El Plan de Acción Mundial de las OMS sobre discapacidad 2014-2021” donde se adoptó una resolución que impulso una mejor salud para todas las personas con discapacidad, donde sumados los esfuerzos de la OMS y los gobiernos, se permita mejorar la calidad de vida de mil millones de personas con discapacidad de todo el mundo.



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 3 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

### MARCO CONCEPTUAL

Cuando hablamos de discapacidad, se hace necesario tener en cuenta que todas las personas somos diferentes, poseemos características físicas, psicológicas y emocionales que nos hacen únicos e irrepetibles, que hay personas con discapacidades, pero que no pueden englobarse en una sola clasificación, por lo que es necesario tener conocimiento acerca de sus deficiencias, sus manifestaciones clínicas según las patologías y aquellas características sensoriales, físicas, cognitivas o psicológicas para poder abordarlos de una mejor manera, a continuación se enuncian algunos conceptos teniendo como base definiciones propuestas por la Organización Mundial de la Salud (OMS 1980-1981):

1. **Deficiencia:** Toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. La deficiencia supone un trastorno orgánico que produce una limitación funcional que se manifiesta objetivamente en la vida diaria. De este modo se puede hablar de:

**Deficiencias físicas:** Las que afectan a personas con problemas como amputaciones, pérdidas de movilidad, parálisis.

**Deficiencias sensoriales:** Afectan a personas con problemas de visión, audición o lenguaje.

**Deficiencias psíquicas:** Afectan a personas con enfermedades o trastornos mentales.

**Deficiencias de relación:** Referidas a quienes por causas diversas presentan conductas que dificultan la convivencia.

2. **Discapacidad:** El término "discapacidad" significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social. (Ley 762 de 2002)
3. **Minusvalía:** Toda situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un papel que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales). Pueden ser de muchos tipos como:



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 4 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

**De orientación:** Requieren que alguna persona les oriente o les guíe en un espacio físico determinado (ubicación espacial o infraestructura).

**De independencia física:** dependen de otra persona para llevar a cabo las actividades de la vida cotidiana

**De movilidad:** no pueden salir o necesitan ayuda para hacerlo.

**De ocupación:** no pueden estudiar o trabajar en las condiciones propias de su edad, sexo o cultura.

**De integración social:** están incapacitados para relacionarse fuera del entorno familiar.

- 4. Diversidad funcional:** Posteriormente, se planteó una clasificación que trajo modificaciones trascendentales intentado reflejar el deseo de sustituir la perspectiva negativa de las deficiencias, discapacidades y minusvalías por una visión más neutral de la estructura y de la función, considerando las perspectivas positivas de las actividades y de la participación, esta fue la “ Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud CIF “ (OMS-OPS) adoptada por un gran número de países a nivel mundial. Después de estos conceptos, hacia el año 2005, se planteó sustituir el término de “personas con discapacidad” por “personas con diversidad funcional”, propuesto por el foro **de vida independiente y diversidad**, ya que, según la semántica, se considera que "discapacidad", "minusvalía", "invalidez", etc., transmite una connotación negativa, de desprecio o de poco respeto. La motivación de los promotores de este término no es estética o por corrección lingüística, sino que tiene como objetivo igualar en derechos a las personas con diversidad funcional, conscientes de que el lenguaje utilizado cotidianamente, de forma aparentemente inocente, perpetúa la ideología y los valores dominantes en la sociedad, en este caso claramente negativos.
- 5. Barrera:** Barreras Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. (Ley 1618 de 2013) Estas pueden ser: Actitudinales, comunicativas y físicas.
- 6. 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



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 5 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

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. (Ley 1618 de 2013)

- 7. Ajustes razonables:** Se entenderán las 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. (Ley 1346 de 2009)
- 8. Braille:** es un sistema de lectura y escritura táctil. (Resolución 1904 de 2017)  
Se conoce como Braille o Sistema Braille a un sistema de lectura y escritura pensado para personas no videntes, basado en el sentido del tacto. Fue creado a mediados del siglo XIX por Louis Braille.
- 9. Comunicación:** Incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. (Ley 1346 de 2009)
- 10. Diseño universal:** Se entiende como el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Resolución 1904 de 2017)
- 11. Entorno físico accesible:** La Convención declara que deben adoptarse medidas para eliminar los obstáculos y barreras que obstaculizan las instalaciones internas y externas, entre ellas las escuelas, los centros médicos y los lugares de trabajo.
- 12. Accesibilidad:** Se entiende por accesibilidad como la condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes. (Ley 361 de 19



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 6 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

- 13. Lengua de señas colombiana:** Hace referencia a la lengua natural de carácter viso-gestual, cuyo canal de expresión son las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo, y su canal de recepción es visual. Esta lengua de señas es propia de la población con discapacidad auditiva colombiana. (Resolución 1904 de 2017)
- 14. Lenguaje:** Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal. (Ley 1346 de 2009)
- 15. Movilidad reducida:** Es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido a una discapacidad o que sin ser discapacitadas presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales. (Ley 1287 de 2009)
- 16. Humanización:** Hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales.



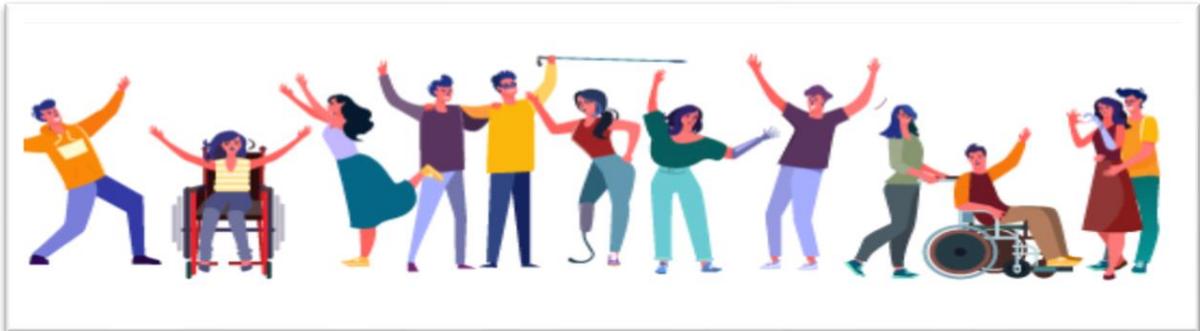
## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 7 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

### MARCO NORMATIVO

- 1. Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad**, de la Organización de Estados Americanos OEA. Aprobada mediante la Ley 762 del 31 de Julio de 2002. Declarada exequible por la Corte Constitucional en la Sentencia C-401 de 2003.
- 2. Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, de la Organización de las Naciones Unidas ONU**, fue aprobada mediante la ley 1346 de 2009, declarada exequible por la Honorable Corte Constitucional, mediante la Sentencia C-293 del 22 de Abril de 2010.
- 3. Constitución Política de Colombia 1991:** Se expresan una serie de artículos que hace mención expresa a la protección, atención, apoyo e integración social de las personas con discapacidad. (Art. 13, 47,54, 68, 25, 48, 49, 52, 67, 70, 366).
- 4. Ley 100 de 1993: SGSSS –** El cual tiene como objetivo garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para garantizar la calidad de vida de los individuos de acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que los afecten. (Derecho a la Vida-derecho a la salud).
- 5. Ley 361 de 1997:** (Ley de discapacidad) “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan disposiciones”
- 6. Decreto Nacional 1538 de 2005:** que reglamenta la Ley 361 de 1997
- 7. Ley 1287 de 2009:** la cual se adiciona a la ley 361 de 1997.
- 8. Plan de atención a las personas con discapacidad 1999-2002:** Cuyo objetivo es “Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, así como atendiendo el fortalecimiento y ampliación de los servicios existentes, facilitando su acceso, calidad y cobertura”

9. **Decreto 1660 de 2003:** "Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad".
10. **Ley 1436 de 2009:** Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
11. **Ley estatutaria 1618 de 2013:** "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"





## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 9 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

### DESARROLLO DE LA GUÍA

**Objeto:** La presente Guía tiene como objeto servir de referente para que los funcionarios de Terminales de Transporte de Medellín que son el primer contacto para los usuarios con discapacidad/diversidad funcional (Auditiva, física, intelectual, visual, sordoceguera, psicosocial, múltiple. Resolución 113 del 2020 MINSALUD y personas de talla baja Ley 1275 de 2009) brinden una atención integral, humanizada y enfocada en las necesidades individuales de cada usuario.

**Personal de primer contacto:** Es el personal que identifica las necesidades de los usuarios, activan el llamado o sirven de Guías de acompañamiento para el acceso a los servicios de Terminales de transporte de Medellín.

Para la presente Guía se mencionan 8 discapacidades, para las cuales se capacitará a las personas de Primer contacto para que puedan conocer sus funciones durante el abordaje de estos usuarios, los cuales deben ser guiados de forma integral y humanizada en nuestras instalaciones. **Se encuentran incluidos:**

- ✓ Personal de información
- ✓ Personal Operativo de Terminales Medellín
- ✓ Personal de Enfermería
- ✓ Personal de Vigilancia
- ✓ Personal de servicios generales
- ✓ Equipajeros

## CATEGORIAS DE DISCAPACIDAD

La información de esta sección es tomada de la “**Resolución 113 de 2020**”, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se dictan las disposiciones en relación con la caracterización de personas con Discapacidad. Según la normatividad abordada, se relacionan 7 Discapacidades. Además, para Terminales de Transporte Medellín se aborda como Población con necesidades especiales a las personas de Talla baja como se estipula en la **Ley 1275 de 2009** “Política Pública para personas de talla baja”.

### 1. 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,

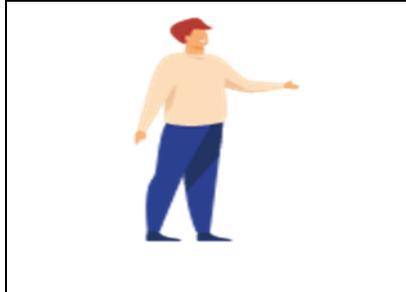
para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las sufijales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

## 2. 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.

### 3. Discapacidad intelectual:



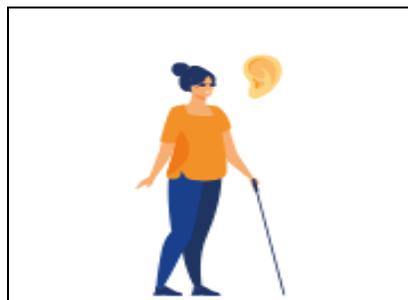
- Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento 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).
- Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

### 4. Discapacidad visual:



- En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras.
- Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

##### **5. Discapacidad sordoceguera:**



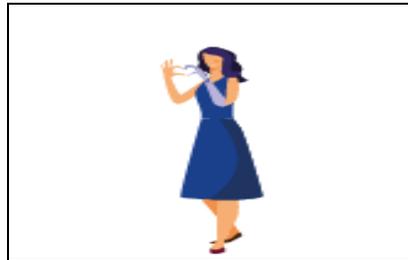
- La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.
- Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

#### **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



- Se define como persona con discapacidad múltiple aquella que presenta una combinación de dos o más discapacidades asociadas, ya sea sensorial, física, intelectual y/o mental con necesidades de apoyos y ajustes razonables generalizados y significativos en diferentes áreas de las habilidades adaptativas y del desarrollo, por lo que requieren de una metodología de trabajo, actividades y procesos de acuerdo a sus características y de un abordaje educativo que respete sus condiciones para poder acceder al conocimiento y a una vida autónoma.
- En la mayoría de los casos presentan retrasos generalizados en su desarrollo psicomotor, lo que ocasiona dificultades para el desplazamiento y en ocasiones para la movilidad.
- Pueden tener un rango variable, dependiendo de la edad, así como de la combinación y severidad de sus discapacidades. Hablar de discapacidad múltiple no solamente es sumar los tipos de discapacidad que puede tener una persona, sino es la interacción que tienen juntas. Es importante entender las dificultades reales a las que se enfrentan las personas con discapacidad múltiple. Las personas con discapacidad múltiple han sido uno de los grupos más discriminados. Más allá de sus múltiples discapacidades, tienen las mismas necesidades básicas que cualquier otra persona: amor, seguridad, estímulos, oportunidad de aprender cosas del mundo que le rodea y desarrollar al máximo sus capacidades.

## 8. Personas de talla baja:



- El enanismo se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza. La acondroplasia es la causa más común de enanismo. El término acondroplasia significa "sin formación cartilaginosa".
- El "enano" no es propiamente un ser discapacitado físico, lo que lo hace ser discapacitado es el entorno que lo rodea, al no alcanzar una determinada estatura, un determinado requisito, porque en la mayoría de los hombres de Talla baja tienen libertad física de movimiento, y su capacidad intelectual es normal. La gente que padece algún tipo de enanismo (talla baja) se hace discapacitado por las barreras arquitectónicas, por el entorno que no está de acuerdo con él.



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 17 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

### ORIENTACIONES PRÁCTICAS PARA EL ABORDAJE DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD/DIVERSIDAD FUNCIONAL EN TERMINALES MEDELLIN

#### Recomendaciones generales:

- Siempre pregunte si la persona necesita ayuda. Si le dicen que sí no asuma que sabe que es lo que necesita, pregunte no suponga. Preste mucha atención a las instrucciones y sígalas cuidadosamente. Recuerde que puede ser irrespetuoso y hasta peligroso forzar la aceptación de ayuda. Las dos preguntas básicas son: **¿Te puedo ayudar? Y ¿Cómo te puedo ayudar?**
- Hable directamente con la persona, reconozca su presencia, no se dirija al acompañante (si lo tiene) el contacto directo es importante.
- Nunca pregunte acerca de la discapacidad. Si la persona desea que lo sepa se lo dirá, concéntrese en ayudar a sus necesidades.
- Evite la sobreprotección, trate en lo posible permitirle su auto dependencia y de fortalecer su autocuidado.
- No generalizar, el comportamiento de una persona con diversidad funcional, no tiene por qué ser igual a la de otra.
- Actúe con naturalidad. Recuerde que discapacidad de no es sinónimo de falta de inteligencia o madurez. Utilice el lenguaje que usa con cualquier usuario, sólo evite palabras que sean discriminatorias (por ejemplo: minusválido, retardado, enfermito, etc.).
- Su lenguaje debe ser sencillo. Nunca levante la voz a menos que se lo pidan, cuando no le entienden debe repetir lo dicho utilizando otras palabras o indicaciones, no muestre actitudes de desagrado.

Desde Terminales Medellín, pretendemos brindar una atención humanizada e integral para todos los nuestros usuarios, por eso con el fin de mejorar nuestro servicio se desarrolla la presente guía que contiene las pautas generales aplicables para abordar a las personas con diferentes tipos de diversidad funcional /discapacidades.

A continuación, se enuncian unas recomendaciones específicas de como interactuar para garantizar un trato adecuado según cada tipo de diversidad funcional:



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 18 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

### 1. Discapacidad auditiva:

- Para llamar su atención es suficiente con un par de leves golpes en el brazo o el hombro.
- No le hables nunca sin que te esté mirando.
- Sitúate en un lugar donde te puedan ver con claridad: háblales de cerca, de frente, a su altura y con el rostro suficientemente iluminado.
- El audífono, no proporciona una audición completa, por tanto la persona que lo lleva se seguirá apoyando en la lectura labial para comprendernos.
- Habla con voz y con naturalidad, ni muy deprisa ni muy despacio, se debe vocalizar bien sin exagerar ni gritar, se puede ayudar con gestos naturales y/o del uso de escritura si es necesario (puede preguntarle con señas si sabe escribir)
- Mantener la zona de la boca libre de “obstáculos”: bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc., que dificulten la vocalización.
- Si no te entiende, repite el mensaje o constrúyelo de otra forma más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar.
- Cuando te hable no trates de aparentar que le has entendido si no es así.
- Si es necesario pídele que te repita. Ten en cuenta que el ritmo y la pronunciación no son los acostumbrados.
- Apoyarse de los espacios físicos señalizados.
- Si, además, son personas sordas usuarias de la lengua de los signos, utilízala directamente si la conoces o bien cuenta con la presencia de un profesional para la interpretación.
- En caso de entregar algún documento o impreso, cerciérate de su comprensión. Algunas personas sordas pueden presentar dificultades de lectoescritura.
- «Desterrar del lenguaje el término “sordomudo”, la no utilización del habla no implica afectación de la misma.

### 2. Discapacidad física:

- En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza bastón o muletas, ajustemos nuestro paso al suyo. No apresurarlo y evitar empujones.



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 19 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

- Si presentan dificultad para llevar peso mientras caminan o mientras suben y bajan escaleras, preguntarles si necesitan ayuda o para llevar el equipaje o cualquier otro peso.
- No usar NUNCA las áreas como: parqueaderos, baños u espacios para minusválidos.
- «Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.
- Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.
- Preguntar siempre, antes de coger la silla de ruedas, si la persona con discapacidad necesita ayuda; y qué tipo de ayuda. La persona con discapacidad conoce su silla y su manejo, ella informará de cómo maniobrar.
- Ofrece tu ayuda para transportar o alcanzar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras, etc.
- Advertir siempre con anterioridad de la maniobra que se va a realizar con la silla de ruedas, no empujarla demasiado deprisa, ni girarla bruscamente.
- Atravesar con ella por zonas de señalización de tráfico.
- Colocar la silla correctamente, bloqueando siempre los frenos.
- No levantar la silla por los brazos, sería causa de accidente si se nos quedan en la mano.
- En terreno desigual inclinar la silla sobre las ruedas grandes, para evitar caídas.
- Para franquear un escalón, inclinar la silla hacia atrás hasta que se encuentre en equilibrio. Bajar y subir el peldaño perpendicularmente a él.
- Si hay que trasladar a la persona de la silla, se frena ésta y se levanta el reposapiés, se pasa el brazo alrededor de su cintura y el otro bajo los muslos, cerca de sus rodillas, se coloca un brazo de la persona con discapacidad alrededor de nuestro cuerpo, y se la levanta.
- En caso que la persona utilice muletas, bastones o andador tener en cuenta que los mismos cumplen una función de apoyo, sostén y equilibrio, es recomendable dejar estos elementos siempre cerca de la persona.
- Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, caminador, teclados especiales, etc.), preguntémosle cómo ayudarla.

### 3. Discapacidad intelectual:

- Tratar a la persona de forma natural, de acuerdo a su edad, pero adaptándonos a su capacidad. No te sientas intimidado por los movimientos, sonidos o expresiones que lleve a cabo una persona con discapacidad intelectual.



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 20 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

- Se recomienda utilizar un lenguaje sencillo, concreto y claro, asegurándose de que la persona nos ha comprendido. Es recomendable una conversación natural y llanos en nuestra manera de hablar a una persona con dificultades de comprensión.
- En una conversación pueden responder lentamente, por lo que hay que darles tiempo para hacerlo. ES importante ser paciente, flexible y mostrar siempre apoyo. Verificar que la persona haya comprendido lo que se le ha indicado.
- «Procurar prestar atención a sus respuestas, para que se pueda adaptar la comunicación si fuera necesario.
- En todo momento hay que procurar evitar prejuicios y/o sobreprotección, que impidan o dificulten una adecuada relación. Es importante ayudar solo en lo necesario, dejando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades, no hay que realizar las tareas que sobreprotejan a la persona.
- Respetar su intimidad sobre su enfermedad.
- Individualizar el trato y adaptarlo a las necesidades que cada persona tiene, como ser único e irreplicable que es.
- Centrarse en las capacidades y no en las limitaciones.
- Identificar con que acompañante se encuentra la persona, para tratar de identificar oportunamente su exposición a situaciones inseguras.
- Las personas con discapacidad intelectual tienen dificultad para adaptarse a los cambios, ya que éstos les provocan inseguridad. Es recomendable comentarle los cambios antes de que ocurran.

#### 4. Discapacidad visual:

- Saludar, en el caso de que él no nos extienda su mano se la cogeremos para hacerle saber que queremos saludarla. Siempre que sea nuestro primer contacto con la persona debemos presentarnos indicándole, siempre que proceda, quién somos y qué hacemos.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a él/ella.
- No debemos elevar el tono de voz y tampoco debe darnos reparo usar palabras como: ver, mirar, ciego..., lo que no debemos es gesticular sustituyendo el lenguaje oral. Si por algún motivo nos tenemos que marchar avisaremos, lo mismo que cuando regresemos.
- Al acompañar a una persona con discapacidad visual se debe ofrecer nuestro brazo, no tomar el suyo, y caminar medio paso delante de ella, advirtiéndola de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 21 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

- Ser precisos y específicos en el mensaje.: Hablar en un tono normal, despacio y claro, no debemos acompañar las indicaciones con gestos que no se pueden ver y con palabras sin referencias concretas, como “aquí” o “allí”. Debemos pues ofrecer más detalles con información relativa a su situación espacial para que resulte más fácil su localización, como, por ejemplo: “a la derecha de la mesa”, “a tu derecha” ... otra opción es conducir su mano hacia el objeto.
- Al llegar a un sitio nuevo puede ser aconsejable acompañar y describir el espacio en el que se encuentra, describiendo el área.
- Para sentarse es importante señalarle a la persona donde debe sentarse, si se trata de una silla colocaremos su mano en el respaldo y le indicaremos que la tiene delante.
- Mantener un entorno ordenado, evitando puertas entreabiertas y objetos fuera de su sitio. Informa a la persona ante cualquier cambio que se realice y no ausentarse sin avisar.
- Pequeñas modificaciones ambientales pueden favorecer la autonomía: buena iluminación, contraste, etc.
- No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información. Según su resto visual, sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta ampliada, herramientas informáticas, etc., cada uno adaptado a sus necesidades.

### 5. Discapacidad sordoceguera:

- Lo primero que debemos hacer siempre es darle a conocer nuestra presencia tocándole suavemente en el hombro o en el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, esperaremos hasta que pueda atendernos. Si conserva algo de resto visual, trataremos de colocarnos dentro de su campo de visión.
- El siguiente paso será identificarnos, decirle quiénes somos, deletreando nuestro nombre y por el cual nos conoce. No es conveniente jugar a las adivinanzas. Aunque nos conozca, debemos comunicarle quiénes somos para evitarle confusiones.
- Si utiliza un audífono porque puede entendernos a través de él, nos dirigiremos a él de manera clara y directa, siempre vocalizando bien. En estos casos conviene evitar los lugares ruidosos para desarrollar una conversación con él.
- Si lo que conserva es algo de resto visual, trataremos de no salirnos de los límites de su campo de visión. Quizá pueda entendernos a través del labio lectura o utilizando otros recursos, como la Lengua de Signos. Si no



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 22 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

conocemos otro método, dirijámonos a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y, a ser posible, en tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.

- Elijamos el sistema más adecuado. Nuestro interlocutor nos indicará cuál es el que prefiere o el que conoce mejor. Aprendamos el dactilológico (lenguaje de señas), es fácil para nosotros y muchas personas con sordoceguera lo conocen y pueden comunicarse, aunque sea de manera elemental a través de él.
- Puede que al principio nos encontremos con ciertas dificultades en el desarrollo del proceso comunicativo. Es necesario que ambos tengamos paciencia. La eficacia en la comunicación aumentará con la práctica, según nos vayamos familiarizando con el sistema elegido.
- Cuando nos encontremos con una persona sordociega conocida, saludémosla directamente, aunque vaya acompañada. Así se percatará de nuestra presencia y estará encantada de correspondernos.
- Podemos serle útiles actuando como intérpretes frente a otras personas. Lo más difícil para él en estas ocasiones será saber cuándo es el momento adecuado para hablar. Indiquémoselo.
- No debemos olvidar nunca despedirnos. Si tenemos que ausentarnos un momento, se lo diremos y le dejaremos mientras tanto en un lugar cómodo y seguro. No es aconsejable dejarle solo en un sitio desconocido.
- Al caminar con él, la forma correcta de llevarle es dejar que coja nuestro brazo; por lo general, lo hará por encima del codo. Así podrá seguir mejor nuestros movimientos. Nunca debemos intentar llevarle delante de nosotros. Le transmitiremos los signos convenidos para indicarle que hay que subir o bajar escaleras, cruzar una puerta o una calle, etcétera.
- Mientras vayamos con él, es conveniente ir contando dónde nos encontramos y qué sucede a nuestro alrededor. Si vemos algo que nos parece interesante y que puede tocar, no debemos dudar en mostrárselo.
- Por último, recordemos siempre que, al comunicarnos con una persona con sordoceguera, lo único que estamos haciendo es hablar con ella. Olvidemos prejuicios y miradas ajenas.

**Técnica del guía:** Para asistir su desplazamiento utilizaremos la técnica del guía: al aproximarnos a una escalera le indicaremos si es de subida o bajada, en los medios de transporte le indicaremos dónde se encuentra la puerta de entrada y la barra dónde debe sujetarse. Primero la persona ciega localiza el codo de la persona vidente y coloca la mano en la zona interna del brazo, por encima de él. El guía



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 23 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

debe ir medio paso por delante y así el ciego notará cualquier cambio en la marcha. Debemos evitar en todo momento movimientos bruscos.

### 6. Discapacidad Psicosocial:

- Siempre acércate de manera franca y respetuosa.
- Sé natural y sencillo.
- Límitate a ayudar en lo necesario. Permite que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Demuestra interés y empatía.
- Tómame tiempo para escuchar lo que dice y háblale lenta y claramente.
- Evita situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.

### 7. Discapacidad múltiple:

- Para este tipo de discapacidad, se debe tener en cuenta cuales son las alteraciones fisiológicas o psicológicas que presenta el usuario y según esto, se debe asociar las recomendaciones específicas de cada discapacidad con la finalidad de ofrecer un apoyo integral y que satisfaga las necesidades manifestadas por el usuario o por su acompañante.

### 8. Personas de talla baja:

- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la persona puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos, verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 24 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

### TERMINALES ESPACIO INCLUYENTE

#### *¡Hagamos de Terminales Medellín ¡un espacio incluyente!*

**Espacios y condiciones accesibles:** Dentro de Terminales de Transportes de Medellín se cuenta con espacios de infraestructura accesibles para las personas con discapacidad/Diversidad funcional:

- Espacios adecuados con sistemas de desplazamiento vertical que facilitan la movilización de los usuarios con discapacidad/diversidad funcional como rampas, ascensores y escaleras fijas con pasamanos a doble altura.
- Servicios sanitarios accesibles disponibles en los diferentes pisos de la Entidad
- Parqueaderos públicos accesibles
- Acceso a salas de espera y de bordaje accesibles.
- Acceso a Plataforma de Llegada de buses Municipales e Interdepartamentales con posibilidad de desplazamiento a otros pisos.
- Acceso a medios de transporte público con destino a diferentes sitios de la ciudad: Sistema de transporte Metro y sistema integrado eléctrico, diferentes flotas municipales, acopios de taxis.
- Acceso a plataformas de abordaje de buses Municipales e Interdepartamentales
- Demarcación de circulación en el perímetro de la terminal y plataformas de llegada con loetas piso táctil y alerta, que facilitan la orientación de personas con discapacidad visual.
- Cruces a nivel en las vías de acceso, a través de pompeyanos y vados.
- Counter de información con altura accesible
- La pagina web de la Entidad esta dotada con herramientas que permiten la navegación accesible, a través de una pestaña con el icono de accesibilidad, se pueden ajustar características como contraste, enlace realce, tamaño de textos, espacio de textos, dislexia amigable, icono de cursor, altura de la línea, texto alinead, animaciones, entre otras.

**Dispositivos de apoyo para la marcha, disponibles en puntos estratégicos:**



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 25 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

El personal de los puntos de información está capacitado para según este protocolo institucional, facilitar a los usuarios de Terminales con discapacidades y que requieran apoyo para la marcha, dispositivos en calidad de préstamo sin ningún valor económico. Entre ellos muletas, bastones y sillas de ruedas, durante su uso, estarán acompañados por personal de vigilancia o de la operativa, para asistir este proceso de desplazamiento y poder acceder a los servicios de la Terminal.

### **Funciones del personal de primer contacto:**

Dentro de las funciones establecidas para el personal de primer contacto se menciona que cada funcionario debe comprometerse con identificar la necesidad puntual de los usuarios con discapacidad y activar la ayuda específica que se requiera basado en los principios de empatía, humanización e integralidad y se disponen las siguientes funciones:

### **Personal de información:**

- Activar el llamado del **personal de primer contacto** teniendo en cuenta la necesidad específica que manifieste el usuario con discapacidad o sus acompañantes.
- Debe apoyar el proceso de ubicación espacial y referencia de las entidades y taquillas disponibles.
- Diligenciar el préstamo de dispositivos de apoyo (Bastón, silla de ruedas y muletas) disponibles en los puntos de información)
- Custodiar los dispositivos de apoyo disponibles dentro de los puntos de información para apoyar el proceso de desplazamiento dentro de instalaciones de Terminales. (Bastón, muletas y silla de ruedas)

### **Personal operativo de Terminales Medellín:**

- Identificar a los usuarios con discapacidad que manifiesten la necesidad de recibir algún tipo de apoyo dentro de las instalaciones de Terminales de Transporte.
- Apoyar el desplazamiento de apoyo o activar el llamado a Vigilancia en caso de que se requiera traslado con los dispositivos de apoyo para que brinden el acompañamiento.
- Brindar acompañamiento o direccionamiento a las diferentes dependencias de la entidad.



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 26 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

- Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, enfermería o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.

### Personal de enfermería:

- Identificar a los usuarios con discapacidad que manifiesten la necesidad de recibir algún tipo de apoyo dentro de las instalaciones de Terminales de Transporte.
- Apoyar el desplazamiento de apoyo o activar el llamado a Vigilancia en caso de que se requiera traslado con los dispositivos de apoyo para que brinden el acompañamiento.
- Brindar acompañamiento o direccionamiento a las diferentes dependencias de la entidad.
- Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, área protegida, 123 social o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.
- Brindar atención integral de Primeros Auxilios o direccionamiento bajo condiciones seguras a otro tipo de entidades (123 social, EPS, entre otras al alcance).
- Realizar el inventario y verificación de condiciones físicas diariamente de los dispositivos de apoyo disponibles en los puntos de información (Bastón, muletas y silla de ruedas) y dentro de los puntos de Primeros Auxilios (Silla de ruedas) para apoyar el proceso de desplazamiento dentro de instalaciones de Terminales.

### Personal de vigilancia:

- Identificar a los usuarios con discapacidad que manifiesten la necesidad de recibir algún tipo de apoyo dentro de las instalaciones de Terminales de Transporte.
- Apoyar el desplazamiento de apoyo o con el uso de Dispositivos para la marcha dentro de las instalaciones.
- Brindar acompañamiento o direccionamiento a las diferentes dependencias de la entidad.
- Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, enfermería o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.
- Custodiar y verificar las condiciones físicas diariamente de los dispositivos de apoyo disponibles por fuera de los puntos de información para apoyar el



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 27 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

proceso de desplazamiento dentro de instalaciones de Terminales (Sillas de ruedas).

### Personal de servicios generales y guardaequipajeros:

- Identificar a los usuarios con discapacidad que manifiesten la necesidad de recibir algún tipo de apoyo dentro de las instalaciones de Terminales de Transporte.
- Activar el llamado del **personal de primer contacto** teniendo en cuenta la necesidad específica que manifieste el usuario con discapacidad o sus acompañantes.
- Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, enfermería o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.
- Apoyar el proceso de ubicación espacial y referencia de las entidades y taquillas disponibles.

### Como se prestará el servicio a las personas que lo soliciten:

- Se dispone que todo el **personal de primer contacto, distribuido en la infraestructura de las Terminales**, debe estar atento a la manifestación verbal de los usuarios con discapacidad cuando solicitan un tipo de apoyo o acompañamiento dentro de las instalaciones.
- El mecanismo para detectar dicha situación puede ser por solicitud del usuario con discapacidad/Diversidad funcional o por solicitud de su red de apoyo (Familia o acompañantes) o por ofrecimiento por parte de los funcionarios cuando se identifica una situación susceptible de apoyo.

### Acompañamiento para acceder a los servicios de compra de tiquetes:

- El personal de primer contacto brinda el acompañamiento desde el lugar de la terminal donde se requiera el servicio de asistencia, hasta las taquillas, para realizar el proceso de compra de tiquetes, respetando la libre escogencia de la empresa de transportes de su preferencia y posterior a esto el acompañamiento al abordaje del vehículo si es solicitado por el usuario.
- De igual forma desde el punto de información se brinda asistencia para poder acceder al servicio de compra de pasajes en bus, para esto se encuentra disponible la plataforma **"Pinbus.com"** en la página Web <https://pinbus.com/terminal-de-transporte/medellin> de Terminales Medellín.



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 28 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

### **Temas y espacios de capacitación para el personal de primer contacto: Guías y de asistencia**

Como parte de nuestro compromiso con la prestación de servicios incluyentes y accesibles, se realizan periódicamente capacitaciones para reforzar lo establecido en este protocolo y para brindar mejores herramientas a la hora de implementarlo. Como talleres de accesibilidad y lenguaje de señas (términos de cortesía y prestación de servicios básicos), en algunas ocasiones en cooperación con la Secretaria de Inclusión social del Municipio de Medellín, Policía Nacional y Conalter o dirigidas por el equipo de primeros auxilios/enfermería de las Terminales.

En estas capacitaciones se vincula especialmente el personal de la operativa de Terminales de Medellín, personal de aseo, vigilancia y equipajeros, por ser el personal con el que el usuario tiene el primer contacto al ingresar a las terminales.

### **Para tener en cuenta**

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

### **Registro de la atención brindada**

Con el fin de llevar la trazabilidad sobre los procesos que se apliquen de este protocolo, se deberán documentar las asistencias y/o acompañamiento que se



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 29 de 32  
 Versión: 1  
 Fecha : 2023/02/28  
 Usuario: Lramirez

brinde para facilitar el acceso a los servicios de Terminales de transporte de Medellín, como lo son:

Acción	Tipo de registro	Personal a cargo de realizar el registro
Brindar acompañamiento o direccionamiento sobre los servicios de Terminales Medellín	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal operativo Personal de vigilancia Personal de enfermería
Apoyar el desplazamiento con apoyo	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal operativo Personal de vigilancia Personal de enfermería
Asistencia para poder acceder al servicio de compra de pasajes en bus, a través de la plataforma " <b>Pinbus.com</b> "	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal operativo
Activar llamado a las entidades de apoyo disponibles como personal operativo, Policía Nacional, área protegida, 123 social o demás entidades que se encuentren habilitadas para atención al público.	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal de enfermería
Brindar atención integral de Primeros Auxilios o direccionamiento bajo condiciones seguras a otro tipo de entidades (123 social, EPS, entre otras al alcance).	Diligenciar planilla "Formato acompañamiento accesibilidad"	Personal de enfermería
préstamo de dispositivos de apoyo (Bastón, silla de ruedas y muletas) disponibles en los puntos de información)	Diligenciar planilla "Formato insumos accesibilidad"	Personal operativo Personal de vigilancia Personal de enfermería

*Se anexa Formato acompañamiento accesibilidad y Formato insumos accesibilidad.*



## Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 30 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

### CIBERGRAFÍA DE REFERENCIA

1. <http://www.who.int/disabilities/actionplan/en/index.html.EB134/16>
2. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/175064/B134\\_16-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/175064/B134_16-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. <http://forovidaindependiente.org/diversidad-funcional-nuevo-termino-para-la-lucha-por-la-dignidad-en-la-diversidad-del-ser-humano/>
4. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/glosario-discapacidad-2020.pdf>
5. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>
6. [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/marco\\_legal.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/marco_legal.pdf)
7. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>
8. <http://discapacidadcolombia.com/index.php/articulos-discapacidad/accion-mundial-de-la-oms>
9. <https://www.cepal.org/deype/ceacepal/qt/CIF-es.pdf>
10. <http://www.tecnosensible.net/content/de-la-discapacidad-la-diversidad-funcional-m%C3%A1s-all%C3%A1-del-lenguaje>
11. [http://sapdu.unizar.es/sites/default/files/UAM\\_protocolodiscapacidad.pdf](http://sapdu.unizar.es/sites/default/files/UAM_protocolodiscapacidad.pdf)
12. <http://campusvida.usc.es/es/wp-content/uploads/2011/08/Campus-Vida.-Plan-de-accesibilidad.pdf>
13. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/categor%C3%ADas-de-discapacidad>
14. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf)
15. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/4204/tesis69.pdf;sequence=1>
16. [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2074/ABORDAJE\\_PREHOSPITALARIO\\_PACIENTE\\_DISCAPACIDAD\\_AUDITIVA.pdf;jsessionid=70499E5E06D88C496FE8C2CF62AE7A01?sequence=2](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2074/ABORDAJE_PREHOSPITALARIO_PACIENTE_DISCAPACIDAD_AUDITIVA.pdf;jsessionid=70499E5E06D88C496FE8C2CF62AE7A01?sequence=2)
17. [https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7\\_guia\\_cermi\\_madrid.pdf](https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7_guia_cermi_madrid.pdf)
18. [https://mecanismo-discapacidad.cndh.org.mx/Main/Trato\\_Adecuado](https://mecanismo-discapacidad.cndh.org.mx/Main/Trato_Adecuado)



**Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad**

Página: 31 de 32  
 Versión: 1  
 Fecha : 2023/02/28  
 Usuario: Lramirez

19. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2023/02/23	Gustavo Hernando Cortes Valestt/Subgerent e Técnico y Operativo	Primera versión del documento	<p>Diana Giraldo Profesional Coordinación de Primeros Auxilios</p> <p>Diana Sofia Anaya Acevedo/Profesional Especializada Coordinación Técnica</p> <p>Catalina María Arroyave/ Profesional Universitaria Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño:</b></p> <p>Richard Alberto Serna Maya/Gerente General</p> <p>Carlos Mario Patiño González/Profesional Especializado Asesor de Gerencia</p> <p>Luz Amelia Barrios Valencia/Secretaria General</p> <p>Beatriz Eliana Sepúlveda Ceballos/ Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Patricia Elena Giraldo González/Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Gildardo Restrepo Jaramillo/Profesional Especializado Recursos Humano</p> <p>Diego Mora Ariza/Jefe Asesor de Comunicaciones</p> <p>John Giraldo Granda/ Asesor Control Interno</p> <p>Gustavo Hernando Cortés Valestt/ Subgerente Técnico y Operativa</p> <p>Juan Esteban Sánchez Toro/ Contratista TIC</p>	2023/02/28



# Protocolo guía para la asistencia en el abordaje de personas con diversidad funcional/discapacidad

Página: 32 de 32  
Versión: 1  
Fecha : 2023/02/28  
Usuario: Lramirez

					Laura Patricia Suarez Salazar/ Asesor de Convenios y Proyectos	
--	--	--	--	--	--	--