|  |
| --- |
|  |
| DIRECTIVA |
| Código de Documento Normativo | Versión | Documento de Aprobación | Fecha de Aprobación | Páginas |
| D-.....-2021-ATU/PE-DAAS-SDAAS | V01 | Resolución de Presidencia Ejecutiva N° -2021-ATU/PE |  | 6 |
| DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL COSAC I - METROPOLITANO |

**ÍNDICE**

[1. OBJETIVO 3](#_Toc90453324)

[2. FINALIDAD 3](#_Toc90453325)

[3. ALCANCE 3](#_Toc90453326)

[4. BASE LEGAL 3](#_Toc90453327)

[5. RESPONSABILIDADES 3](#_Toc90453328)

[6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 3](#_Toc90453329)

[7. DISPOSICIONES GENERALES 4](#_Toc90453330)

[7.1. Necesidad de emitir la directiva de atención para personas con discapacidad en el COSAC I 4](#_Toc90453331)

[7.2. Respecto a la directiva de atención para personas con discapacidad en el COSAC I 4](#_Toc90453332)

[8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 5](#_Toc90453333)

[8.1. Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad visual 5](#_Toc90453334)

[8.2. Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad auditiva 5](#_Toc90453335)

[8.3. Sobre las acciones necesarias para atender a personas con movilidad reducida 5](#_Toc90453336)

[8.4. Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad psicosocial 6](#_Toc90453337)

[9. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA 6](#_Toc90453338)

**DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL COSAC I – METROPOLITANO**

## OBJETIVO

Establecer los lineamientos para atender a las/os usuarios/as con discapacidad del Corredor Segregado de Alta Capacidad, COSAC-I.

## FINALIDAD

Contribuir a mejorar la atención de personas con discapacidad en el COSAC I, como un medio para dar solución al problema de discriminación estructural que afecta a estas personas en el transporte público.

## ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de cumplimiento obligatorio para los órganos y unidades orgánicas de la ATU con responsabilidades durante las acciones necesarias para la atención de las/os usuarios con discapacidad.

## BASE LEGAL

* + Constitución Política del Estado.
	+ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
	+ Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, es la norma marco que establece los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios el transporte y tránsito terrestre que rigen en todo el territorio nacional.
	+ Ley Nº 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU.
	+ Ley N° 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad.
	+ Ley N° 28683 - Atención Preferente en lugares públicos.
	+ Decreto Supremo N° 012-2018-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023.
	+ Decreto Supremo N°007-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional en Discapacidad para el Desarrollo
	+ Decreto Supremo N° 003-2019-MTC, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la ATU.
	+ Resolución Ministerial N° 090-2019-MTC/01, que aprueba la Sección Segunda del ROF de la ATU.
	+ Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 094-2021-ATU/PE, que aprueba la Directiva N° 001-2020-ATU/GG-OPP-UPO (V02), Directiva que regula la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, la cual tiene como objetivo establecer los lineamientos para la formulación, aprobación y actualización de los documentos normativos propuestos por los órganos y las unidades orgánicas de la ATU.

## RESPONSABILIDADES

* 1. **Dirección de Gestión Comercial:** Es el órgano de línea responsable de realizar actividades de difusión y capacitación a operadores y usuarios de los servicios respecto de las obligaciones y derechos en los servicios de transporte terrestre de personas.
	2. **Dirección de Operaciones:** Es el órgano de línea responsable de dirigir la supervisión de la calidad en la prestación integral del servicio de transporte, proponer los indicadores de desempeño; así como, supervisar los niveles de servicio en la fase de explotación referidos a la operación, mantenimiento, seguridad y otros vinculados a la infraestructura, según la modalidad contractual que corresponda.
	3. **Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales:** Es el órgano de línea responsable de formular y proponer lineamientos y estrategias en materia de asuntos sociales, tales como la formulación de lineamientos para la atención de usuarios con discapacidad que acceden a los servicios de transporte a cargo de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

* 1. Para efectos de la presente Directiva se aplican las definiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 012-2018- VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023, así como las señaladas en el Decreto Supremo N°007-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional en Discapacidad para el Desarrollo, y las que se listan a continuación:
1. **Centro de Gestión y Control:** Es la infraestructura constituida por un conjunto de medios tecnológicos, instalaciones y equipos, que permiten en tiempo real la recepción, procesamiento, trazabilidad y seguimiento de todas las actividades y operaciones del SIT.
2. **Monitor Operativo:** Personal encargado de dar seguimiento a las actividades relacionadas al servicio del COSAC I a través del sistema cerrado de cámaras e informar las incidencias que ocurran, con la finalidad de mantener la adecuada operatividad del servicio.
3. **Orientador:** Es el personal abocado a cumplir directamente la función de orientación, ayuda y atención a los usuarios/as que presenten discapacidad.
4. **Personal de Seguridad:** Persona que presta servicios de seguridad y vigilancia de las personas, infraestructura, vehículos y otros bienes públicos o privados, durante el desarrollo del servicio de transporte en el COSAC. Cabe señalar que la persona puede ser contratada por la ATU o por un tercero que brinde el servicio de seguridad y vigilancia. El personal de seguridad y vigilancia, de manera complementaria, puede realizar acciones que coadyuven a facilitar la orientación, tránsito, embarque o desembarque y otras relacionadas con la seguridad de los usuarios del servicio, en caso no se encuentre el personal abocado a la orientación.
5. **Persona con discapacidad:** Es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
	1. Las abreviaturas que se utilizan en la presente Directiva son la siguientes:
	* **ATU:** Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao
	* **COSAC I:** Corredor Segregado de Alta Capacidad
	* **CGC:** Centro de Gestión y Control
	* **DO:** Dirección de Operaciones
	* **DGC:** Dirección de Gestión Comercial
	* **SIT:** Sistema Integrado de Transporte

## DISPOSICIONES GENERALES

## Necesidad de emitir la directiva de atención para personas con discapacidad en el COSAC I

De conformidad con la legislación vigente en la materia[[1]](#footnote-1), bajo la competencia de la ATU, la condición que permite aprobar los lineamientos para la atención de personas con discapacidad se encuentra sustentada en el objetivo de la Ley N° 30900, Ley de creación de la ATU, la cual está orientada a garantizar el funcionamiento de un Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao que permita satisfacer las necesidades de traslado de los pobladores de las provincias de Lima y Callao, entre otras, de manera accesible y segura.

El procedimiento de atención para personas con discapacidad en el COSAC I es parte de la solución al problema público de discriminación estructural que enfrenta esta población y que también se ve reflejada en este servicio; para ello se ha identificado a los funcionarios y/o servidores que intervienen dentro de la Directiva, a efectos de dotarlos con las instrucciones necesarias para atender distintas situaciones que se susciten durante la prestación del servicio.

## Respecto a la directiva de atención para personas con discapacidad en el COSAC I

El orientador y/o el personal de seguridad tienen el deber de advertir situaciones en las que personas con discapacidad soliciten algún tipo de asistencia, orientación u apoyo, debido a alguna barrera que se presente en el entorno del servicio de transporte que limite su acceso, permanencia, desplazamiento o salida al COSAC I.

Ante cualquier situación que se advierta, deberán proceder de la siguiente forma:

* + - Se debe garantizar la atención preferente de las personas con discapacidad, para el ingreso a las estaciones, el transbordo en las puertas de embarque y las zonas de recarga de tarjetas del COSAC-I.
		- Si una persona con discapacidad solicita asistencia, apoyo u orientación que involucre el acompañamiento físico para acceder al servicio, el personal idóneo para acompañar es el orientador de la DGC. En los casos que en las estaciones del COSAC I no se cuente con orientadores, el personal de seguridad deberá acompañar y/u orientar a la persona con discapacidad, para ello debe tomar las precauciones necesarias para no dejar desatendido el puesto de control.
		- El orientador o personal de seguridad debe presentarse cordialmente mencionando su nombre y la función que realiza y proceder de acuerdo a lo señalado en el numeral 8 de la presente directiva. En todos los casos se identifica ante la persona con discapacidad y le pregunta si necesita información respecto a las puertas de embarque y/o rutas que ofrece el COSAC I, así como los tiempos de salida y llegada de las unidades de transporte, entre otras actividades que requiera.
		- En los casos que las personas con discapacidad soliciten el apoyo físico para llegar a acceder a los servicios que brinda el COSAC I, el orientador o el personal de seguridad le indica previamente cómo se va a proceder a realizar dicho acompañamiento; ello de acuerdo a lo establecido en el numeral 8 de la presente directiva, para lo cual luego de las indicaciones señaladas, preguntan a las personas con discapacidad si están de acuerdo que procedan de esa forma. El orientador o el personal de seguridad únicamente debe iniciar las acciones de acompañamiento previa confirmación con la persona con discapacidad.
		- Luego de realizar el acompañamiento para que la persona con discapacidad pueda embarcarse en el servicio, el orientador o el personal de seguridad informa al CGC el lugar de destino de la persona con la finalidad de que un orientador o un personal de seguridad pueda esperarlo y ayudarlo a desembarcar. Adicionalmente, pregunta a la persona con discapacidad si desea que se le acompañe a realizar transbordo o salir de la estación. Si en la estación de destino no existe orientador asignado, da aviso al Monitor Operativo el cual se comunica con el operador de video vigilancia, a fin que este coordine con el personal de seguridad de la estación destino, la asistencia correspondiente.

* + - En las situaciones que el orientador o el personal de seguridad consideren necesario para atender a los usuarios o usuarias del servicio fuera de las estaciones o de los paraderos del COSAC-I el orientador deben solicitar apoyo a la Policía Nacional del Perú a través de los canales de ayuda correspondientes.

## DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

## Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad visual

El orientador o el personal de seguridad ante una situación de apoyo físico a una persona con discapacidad visual debe actuar de la siguiente forma:

* + 1. Para iniciar el acompañamiento, el orientador o el personal de seguridad debe invitar a que la persona con discapacidad visual pueda colocar su brazo sobre el hombro, o sujetarlo del brazo, de tal forma que pueda ser conducido a paso normal, procurando no jalar el vestuario o el brazo. El orientador o el personal de seguridad debe estar un paso por delante de la persona que está guiando.
		2. Durante el acompañamiento el orientador o el personal de seguridad debe informar el tipo de obstáculo o dirección, con frases cortas y precisas; por ejemplo: “arriba se encuentra”, “abajo se encuentra”, “a su derecha se encuentra”, “a su izquierda se encuentra”, “escalón” y otras similares. Asimismo, debe evitar en todo momento dar indicaciones que puedan llevar a confusión.
		3. Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
		4. Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.

## Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad auditiva

El orientador o personal de seguridad ante una situación de apoyo físico a una persona con discapacidad auditiva debe actuar de la siguiente forma:

* + 1. Para iniciar el acompañamiento, el orientador o el personal de seguridad debe indicar la forma de comunicación a mantener con la persona con discapacidad auditiva; para ello puede utilizar el lengua de señas peruana; o de preferirlo la persona a través de un cuaderno de anotación o mediante un dispositivo móvil o cualquier otro apoyo visual o gestual. Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, procurando en todo momento mantener una comunicación efectiva.
		2. En los casos que no sea posible la comunicación a través de las formas indicadas en el numeral 8.2.1 del presente numeral, el orientador o el personal de seguridad podrán comunicarse mediante el lenguaje labio facial, para lo cual deben bajarse la mascarilla para poder iniciar la comunicación y deberán utilizar en todo momento el protector facial, el orientador o el personal de seguridad debe procurar comunicarse de forma lenta, pero sin exagerar su expresión verbal, para que sea comprensible.

## Sobre las acciones necesarias para atender a personas con movilidad reducida

El orientador o personal de seguridad ante una situación de apoyo físico a una persona con movilidad reducida debe actuar de la siguiente forma:

* + 1. Para iniciar el acompañamiento en el caso de una persona en silla de ruedas, el orientador o personal de seguridad toma el manillar de la silla y debe guiarlo evitando realizar movimientos que puedan ocasionar cualquier tipo de riesgo a la persona con movilidad reducida; de igual forma, durante el acompañamiento debe informar permanentemente a la persona con movilidad reducida las direcciones que está tomando para llegar a la puerta de embarque, así como respecto de cualquier obstáculo que pueda presentarse. En los casos que el orientador o el personal de seguridad tengan que ayudar a la persona con movilidad reducida a bajar o subir una rampa o escalón alto, deben preguntar si prefiere hacerlos mirando hacia el frente o hacia atrás.
		2. Para ayudar a realizar el embarque en la unidad de transporte el orientador o personal de seguridad debe acercar la silla de ruedas hacia su cuerpo a una distancia aproximada de 30 centímetros a través de los manillares, luego debe empujar con uno de sus pies hacia abajo y buscar el punto de equilibrio que permita maniobrar de forma segura la silla de ruedas y lograr subir a la unidad vehicular. Finalmente, lo acompaña hasta la ubicación correspondiente y pregunta a la persona con movilidad reducida si desea que le ayude con el cinturón de seguridad. De ser afirmativa la respuesta, procederá a ubicar el cinturón de seguridad correspondiente y a accionar el freno de la silla de ruedas.

## Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad mental o psicosocial

El orientador o el personal de seguridad ante una situación de información y orientación de una persona con discapacidad psicosocial debe actuar de la siguiente forma:

* + 1. El orientador o personal de seguridad, al advertir que ingresa una persona con discapacidad psicosocial se acerca a ofrecer información sobre el servicio, para lo cual dicha comunicación debe ser en lenguaje claro y sencillo.
		2. En los casos que se advierta que dentro de la estación se encuentra una persona con discapacidad psicosocial desorientada o con necesidad de apoyo, el orientador o personal de seguridad se acerca a efectos de preguntarle de forma cálida y directa, si necesita algún tipo de orientación.
		3. En caso de ser afirmativa la respuesta, se procederá a dar la información necesaria de forma clara, breve y directa, y ofrece acompañarlo/a hasta la puerta de embarque correspondiente, para lo cual debe procurar reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
		4. Al momento que la persona se encuentre ubicada en la zona de espera del vehículo, el orientador o personal de seguridad volverá a preguntarle cuál es su lugar de destino. En los casos que la respuesta difiera de la indicación inicial, volverá a consultarle; y, en caso la respuesta sea distinta, le pedirá a la persona con discapacidad psicosocial que lo acompañe a la estación u oficina en la cual puedan tomar sus datos y solicitar algún tipo de contacto de un familiar para ayudarlo.

## Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad intelectual

## El orientador o el personal de seguridad ante una situación de necesidad de información y orientación de una persona con discapacidad intelectual debe actuar de la siguiente forma:

## El orientador o personal de seguridad, al advertir que ingresa una persona con discapacidad intelectual se acerca a ofrecerle la información pertinente sobre el servicio, para lo cual dicha comunicación debe ser en lenguaje claro y sencillo, procurando en todo momento utilizar un lenguaje sencillo, comprensivo, sin ambigüedades y respetando los tiempos de respuesta de la persona con discapacidad intelectual.

## En todo momento la interacción debe procurar reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**PRIMERA.-** Los orientadores y el personal de seguridad deberán llevar un registro de las personas que son atendidas. Dicho registro estará a cargo de la DGC con la finalidad de administrar la información del número de atenciones, las cuales se incluirán en un informe semestral emitido y publicado por la DGC en el portal institucional de la entidad.

**SEGUNDA.-** Los orientadores y el personal de seguridad deben ser capacitados por la DGC respecto a la atención de personas con discapacidad en el COSAC I, para ello la DGC deberá publicar semestralmente, en el portal institucional, respecto a las capacitaciones realizadas a los orientadores y personal de seguridad. Las capacitaciones señaladas deberán tener como base lo dispuesto en la presente directiva.

**TERCERA. -** La DGC debe publicar en el portal institucional trimestralmente las acciones realizadas en cumplimiento del Plan de Capacitación el cual contiene un componente de accesibilidad el cual se encuentra dirigido a los usuarios, operadores y conductores del servicio.

1. *Cf.* Ley 30900:

***“Artículo 1. Objeto de la ley***

*El objeto de la presente ley es garantizar el funcionamiento de un sistema integrado de transporte de Lima y Callao que permita satisfacer las necesidades de traslado de los pobladores de las provincias de Lima y Callao de manera eficiente, sostenible, accesible, segura, ambientalmente limpia y de amplia cobertura, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, sobre provincias conurbadas.”* [↑](#footnote-ref-1)