

Directiva que regula la atención de personas con discapacidad en el COSAC I-Metropolitano



ÍNDICE

[1. OBJETIVO 3](#_Toc109647226)

[2. FINALIDAD 3](#_Toc109647227)

[3. ALCANCE 3](#_Toc109647228)

[4. BASE LEGAL 3](#_Toc109647229)

[5. RESPONSABILIDADES 4](#_Toc109647230)

[6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 5](#_Toc109647231)

[7. DISPOSICIONES GENERALES 6](#_Toc109647232)

[7.1. Necesidad de emitir la directiva de atención para personas con discapacidad en el COSAC I 6](#_Toc109647233)

[7.2. Respecto a la directiva de atención para personas con discapacidad en el COSAC I 6](#_Toc109647234)

[8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 8](#_Toc109647235)

[8.1. Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad visual 8](#_Toc109647236)

[8.2. Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad auditiva 9](#_Toc109647237)

[8.3. Sobre las acciones necesarias para atender a personas con movilidad reducida 9](#_Toc109647238)

[8.4. Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad mental o psicosocial 10](#_Toc109647239)

[8.5. Sobre las acciones necesarias para atender a personas con discapacidad intelectual 11](#_Toc109647240)

[9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES 11](#_Toc109647241)

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 en 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:

* + 1. 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.
		2. 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)