

MANUAL DEL CONDUCTOR DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

**BUENAS PRÁCTICAS
PARA PROMOVER EL BUEN TRATO A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Y ADULTOS MAYORES**

INTRODUCCIÓN

Desde la Gerencia de Usuarios de la Autoridad Metropolitana de Transporte entendemos que parte de nuestra competencia es avanzar hacia un servicio más inclusivo, por lo que trabajamos en la prevención, sensibilización y formación en el sector.

Proporcionar un trato adecuado dignifica a las personas y enriquece a la sociedad en general, por lo que apostamos a que esta guía sencilla y práctica contribuya a lograr un mayor conocimiento, pero sobre todo a impulsar un cambio en el trato que se da a las personas comprendidas en el grupo que en esta oportunidad nos ocupa.

Con la finalidad de que este material sea de utilidad para los trabajadores, y atendiendo a la necesidad de contribuir a incrementar el

conocimiento de los mismos en materia de derechos y obligaciones de los usuarios del transporte, es que desde la Autoridad Metropolitana de Transporte de Salta, en articulación con la Secretaría de Adultos Mayores y la Coordinación de Discapacidad de la Provincia, impulsamos esta propuesta, la cual se encuentra orientada a proporcionarles herramientas que los motiven a brindar un servicio seguro y accesible a todos sus pasajeros, en especial a las personas con discapacidad y adultos mayores.

“

**PROPORCIONAR UN TRATO
ADECUADO DIGNIFICA A LAS
PERSONAS Y ENRIQUECE A LA
SOCIEDAD EN GENERAL**



¿PORQUÉ ES NECESARIO UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS?

El comportamiento y las funciones de los conductores son relevantes para mejorar la accesibilidad de todas las personas a la dinámica social y les posibilita ejercer sus derechos en igualdad de oportunidades. Por otra parte, sabemos que su trabajo en el sector de transporte de pasajeros es complejo y frecuentemente genera altos niveles de estrés derivado de innumerables factores contextuales como: estado de calles, obras de infraestructura, horarios a cumplir, tránsito vehicular, contacto directo con usuarios diversos, responsabilidad sobre la vida de terceros, además de variables de índole privada (situación personal o familiar), entre otros.

En este marco, consideramos que es necesario alentar el desarrollo de habilidades prácticas relacionadas con la cotidianeidad de su función, y en este sentido es importante aprender sobre las particularidades del servicio relacionadas a los usuarios que por diferentes condiciones permanentes o temporales (personas con discapacidad, adultos mayores, a mujeres embarazadas, entre otros) requieran algún tipo de asistencia y/o consideración especial.

“
EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES ES FUNDAMENTAL PARA GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD DE TODOS LOS PASAJEROS

DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS

1 SÉ CORTÉS Y RESPETUOSO

2 ANTES DE INICIAR TU JORNADA LABORAL, VERIFICÁ QUE LA RAMPA DE LA UNIDAD ASIGNADA FUNCIONE CORRECTAMENTE, ESTO TE PERMITIRÁ PREVER Y ACCIONAR ACERTADAMENTE EN SITUACIONES RELACIONADAS A LA ASISTENCIA DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ASÍ COMO REDUCIR TIEMPO EN EL RECORRIDO



3 RECORDÁ TENER ESPECIAL CUIDADO DE DETENERTE COMPLETAMENTE PARA QUE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES PUEDAN SUBIR O BAJAR DE MANERA SEGURA

4 ESTACIONÁ TAN CERCA COMO SEA POSIBLE AL CORDÓN DE LA VEREDA PARA FACILITAR EL ASCENSO Y DESCENSO DEL USUARIO

5 VERIFICÁ QUE LAS PERSONAS QUE HAYAN ASCENDIDO SE ENCUENTREN UBICADAS EN SUS RESPECTIVOS ASIENTOS, O BIEN SUJETOS



6

EN TANTO SEA POSIBLE, PROCURÁ QUE LAS PERSONAS VIAJEN SENTADAS EN TODOS LOS CASOS, HACIENDO RESPETAR LA PRIORIDAD QUE POR LEY LES CORRESPONDE. PARA ELLO, PODÉS SOLICITAR DE MODO ASERTIVO A LOS DEMÁS PASAJEROS QUE CEDAN SUS ASIENTOS SOLIDARIAMENTE PARA AQUELLOS QUE ASÍ LO REQUIERAN

7

AL CONDUCIR, ARRANCÁ, FRENÁ Y GIRÁ CON CUIDADO PARA QUE LOS USUARIOS SE SIENTAN SEGUROS

8

SI ES NECESARIO, INFORMÁ A LOS PASAJEROS SOBRE EL RECORRIDO Y DESTINO. POR EJEMPLO, NOMBRAR LAS CALLES Y LUGARES DE REFERENCIA AYUDA A LA CLARIDAD DEL MENSAJE

9

EN LA MEDIDA DE LAS POSIBILIDADES OPERATIVAS, SIEMPRE RECOGÉ A LOS PASAJEROS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES

10

AL LLEGAR A LA PARADA DE DESTINO, DETENÉ TOTALMENTE LA UNIDAD Y COLABORÁ EN EL DESCENSO DE LAS PERSONAS QUE REQUIERAN ASISTENCIA, BAJANDO LA RAMPA DISEÑADA PARA TAL FIN. ADEMÁS PODÉS SOLICITAR LA COLABORACIÓN DE OTROS PASAJEROS EN CASO DE SER NECESARIO



"MUCHA GENTE PEQUEÑA
EN LUGARES PEQUEÑOS,
HACIENDO COSAS PEQUEÑAS,
PUEDE CAMBIAR EL MUNDO."

EDUARDO GALEANO

HAGAMOS DEL TRANSPORTE
UN LUGAR PARA TODOS

