

# Manual de taxis 2023

Buenos Aires Ciudad

## PRESENTACIÓN

Te damos la bienvenida a la décima edición del Manual de Profesionalización de Conductoras y Conductores de Taxi de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Para nuestro Gobierno es un orgullo continuar con esta capacitación porque reconocemos la importancia que tiene el taxi como símbolo de nuestra ciudad y como actor clave para la integración y la convivencia con los demás en el espacio público.

Como proveedores de un servicio de transporte público, es importante que los conductores de taxi puedan seguir mejorando para brindar un servicio de mayor calidad, más transparente y más moderno. Esos son los objetivos de este manual y del curso de profesionalización, siempre con la convicción de que el aprendizaje es una tarea que se realiza a diario y de que los cambios individuales son centrales para la transformación de todo el sector. En este ciclo del Manual, abordamos los temas que consideramos necesarios para avanzar en este sentido, y confiamos en la capacitación para mejorar la formación profesional.

En el capítulo sobre “Seguridad vial” nos enfocamos en la visión cero y los actores más vulnerables: peatones, ciclistas, niños y ancianos. Creemos en la importancia de empatizar con ellos y de comprender que todos somos peatones en algún momento del día. También planteamos allí cuestiones referidas a la velocidad y la capacidad de conducir como dos variables para prevenir siniestros y la importancia de hacerlo de manera cada vez más responsable.

En “Normativa vigente” buscamos informar y recordar cuál es el marco legal para desarrollar la actividad de transporte público no colectivo de pasajeros en la Ciudad de Buenos Aires.

En “Transporte inclusivo” buscamos reflexionar sobre la concepción actual de la discapacidad, del concepto de inclusión y apoyos, de las barreras que atentan a la participación de las personas con discapacidad, que pueden ser físicas, comunicacionales y/o sociales. También ahondamos en cómo realizar el transporte de personas mayores, que cosas se deben tener en cuenta, consejos para promover la inclusión y recursos para reducir y minimizar barreras. Otro de los sectores que se deben incluir son las personas acompañantes de niños o niñas o personas mayores también, que pueden tener algunas dificultades para transportarse.

El capítulo sobre “Turismo” busca reconocer la importancia de los conductores de taxi como actores del transporte público y embajadores informales de la Ciudad. Los turistas conocen la Ciudad a través de los taxis, siendo los taxistas muchas veces el primer contacto al llegar al país y el último al despedirse de él.

El capítulo sobre “Modernización del servicio” explora las oportunidades de mejorar el servicio prestado a partir de las herramientas tecnológicas cada vez más habituales en nuestra vida diaria. El taxi no es ajeno a estas transformaciones y por ello destacamos la importancia del manejo de aplicaciones móviles de despacho de viajes (como BA Taxi), de

navegadores GPS y de medios electrónicos de cobro. Los pasajeros nos exigen mejorar y los conductores de taxi debemos y podemos estar a la altura.

En el capítulo de “Género” retomamos uno de los temas más importantes y transversales hoy: la cuestión de reflexionar sobre el rol que puede asumir la persona que conduce profesionalmente un transporte público ante una situación de violencia de género y/o la trata de personas. También sobre las realidades que se construyen socialmente y se aprenden a través de la socialización. Cuáles son los daños y castigos que existen en las desigualdades de género y de la violencia ejercida sobre las mujeres en la sociedad actual. En este contexto, se presenta el QR de seguridad con el que cuentan todos los taxis en la ficha tarifaria.

Por último, el capítulo que refiere a la “Convivencia” destaca su importancia para la vida en comunidad. Los conductores de taxi estamos a diario en contacto con otros actores y desde ese lugar podemos reforzar los comportamientos de respeto y empatía que nos permiten ser mejores profesionales, brindar un servicio de mayor calidad y colaborar en el desarrollo de una sociedad más accesible.

En el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires creemos que las capacitaciones especiales sobre temas puntuales y específicos mejoran el ejercicio de la profesión y por eso los invitamos a participar de las diferentes convocatorias para seguir mejorando las propias capacidades y el vínculo con los demás actores del espacio público.

Esperamos que los contenidos del Manual y del Curso de Profesionalización de Conductoras y Conductores de Taxi sean útiles y te ayuden a brindar un mejor servicio para tener taxistas cada vez más satisfechos/as con su trabajo y pasajeros cada vez más conformes con el servicio de taxi de la Ciudad.

¡Que tengas un buen viaje!

## ÍNDICE

### **1. Seguridad Vial**

- a. Diagnóstico
- b. Estadísticas de siniestralidad vial
- c. Visión cero
- d. Peatones
- e. Niños y adultos mayores
- f. Personas con discapacidad
- g. Incidentes viales
- h. Semáforos
- i. Velocidad
- j. Campo visual
- k. Tiempo y distancia de reacción
- l. Distancia de seguridad
- m. Capacidad natural
- n. Ingesta de determinadas sustancias
- o. Sueño y fatiga
- p. Estrés
- q. Distracciones

### **2. Normativa vigente para el servicio público de transporte de pasajeros**

- a. Tipo de documentación necesaria, obligaciones y normativa sobre el reloj
- b. Cuadro de faltas y sanciones

### **3. Transporte inclusivo en CABA**

- a. ¿Qué es la discapacidad?
- b. Discapacidad y transporte
- c. Barreras que atentan a la participación de las personas con discapacidad: físicas, comunicacionales y sociales
- d. Transporte y personas mayores

### **4. Modernización del servicio**

- a. Herramientas tecnológicas al servicio de la movilidad
- b. BA Taxi en 5 pasos
- c. Medios electrónicos de pago
- d. Aplicaciones que mejoran la calidad del servicio

### **5. Turismo**

- a. La importancia de conocer la Ciudad
- b. Comunidad anfitriona
- c. Datos útiles

## **6. Género**

- a. ¿Sexo y género son lo mismo?
- b. Algunos conceptos importantes
- c. ¿En qué consisten los roles y estereotipos de género?
- d. ¿Qué es ser varón? ¿Hay una única forma de serlo?
- e. Violencia de género
- f. Líneas de ayuda para situaciones de riesgo
- g. Inclusión laboral de mujeres en el sector del transporte

## **7. Construcción de convivencia**

- a. Convivencia profesional entre compañeros
- b. Convivencia con pasajeros/as

## **8. Reflexión final**

## **9. Glosario de definiciones**

## Capítulo 1: Seguridad vial

### a. DIAGNÓSTICO

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en base al Plan de Seguridad Vial 2020-2023, piensa a la movilidad a partir de cinco pilares:

1. SUSTENTABLE: promoviendo una movilidad responsable con el ambiente.
2. ACCESIBLE: garantizando el acceso de todas las personas a los bienes y servicios urbanos.
3. METROPOLITANA: pensando a la Ciudad de Buenos Aires como parte de una metrópolis mucho más grande.
4. SEGURA: mejorando la seguridad vial y ciudadana.
5. PERSONALIZADA: en base a las necesidades individuales.

Cada año 1,5 millones de personas mueren a causa de siniestros viales en el mundo y entre 20 y 50 millones sufren traumatismos no mortales. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), las lesiones ocasionadas por siniestros viales son la principal causa de muerte en niños, niñas y jóvenes de 5 a 29 años de edad. Los países de ingresos bajos y medianos son los más afectados, ya que en ellos se producen más del 90% de las defunciones relacionadas con estas causas.

En Argentina se registra un promedio de 5.084 víctimas fatales por siniestros viales al año (2010-2020), lo que equivale a una tasa de mortalidad de 12,6 cada 100 mil habitantes. Mientras que en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se registra un promedio de 104 víctimas fatales anuales, lo que representa una tasa de mortalidad de 3,4 cada 100 mil habitantes (2021). En conjunto, para el periodo 2010-2019, la Ciudad registró un total de 1.572 víctimas fatales por siniestros viales.

Los vehículos produjeron una revolución en la sociedad moderna y aunque hayamos vivido miles de años sin ellos, hoy sería difícil decir que son prescindibles, sino que todo lo contrario: se vuelven útiles y necesarios en nuestro ritmo y estilo de vida. Sin embargo, a pesar de que tienen muchos aspectos positivos, los automóviles también pueden asociarse con un fenómeno muy negativo: los incidentes de tránsito.

En la actualidad enfrentamos varios problemas que exceden a la enseñanza vial: el comportamiento irresponsable de los conductores que no respetan las velocidades permitidas, de los que beben alcohol y luego manejan, o los que no respetan la luz roja de los semáforos o los que no ceden el paso a los peatones, solo por mencionar algunos.

Si bien el tránsito es un sistema muy complejo, la buena noticia es que la gran mayoría de los incidentes son evitables. La seguridad es un derecho del ciudadano, y mantenerla es un deber del Estado. Por esto, todos debemos sumar esfuerzos para mantenernos seguros y a salvo en las calles.

En este contexto, la Ciudad ha impulsado planes que insisten en la necesidad de coordinar las políticas urbanísticas en conjunto con las de movilidad. El objetivo es conseguir un modelo de Ciudad de convivencia donde todos, principalmente niños, mayores y personas con movilidad reducida, puedan sentirse seguros y cómodos en sus desplazamientos y donde se jerarquicen los medios de transporte más sostenibles y seguros, como los desplazamientos a pie, en bicicleta y en transporte público por sobre el vehículo privado. La protección de los grupos más vulnerables es una de las prioridades de la estrategia de Seguridad Vial de la Ciudad de Buenos Aires.

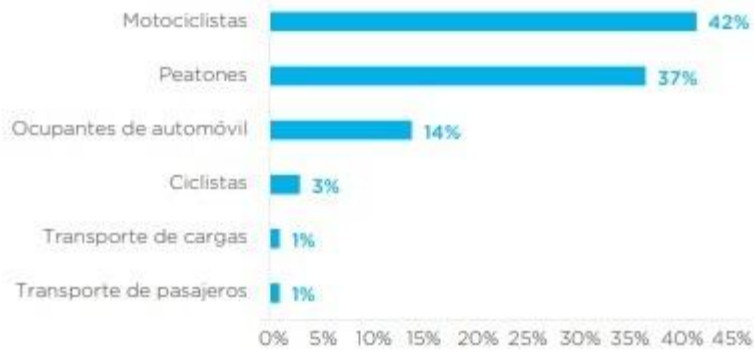
#### **b. ESTADÍSTICAS DE SINIESTRALIDAD VIAL**

Por todas estas razones desde el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires estamos tomando una gran cantidad de medidas para proteger a las personas, sobre todo realizando proyectos de infraestructura y seguridad vial y promoviendo la buena convivencia.

En el período 2016-2019 (pre-pandemia), se registró un promedio anual de 145 víctimas fatales a 30 días y un promedio de 1.200 heridos graves. El 82% de las víctimas fatales fueron usuarios vulnerables de la vía (42% motociclistas, 37% peatones y 3% ciclistas).

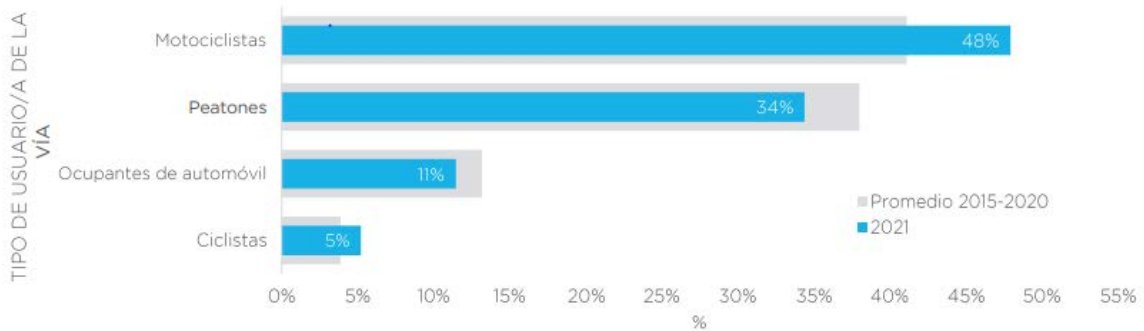
- 11 mil lesionados anuales (2016-2019).
- 1.200 heridos graves anuales (2017-2019).
- 56% de las atenciones totales del SAME (pre COVID).

**Víctimas fatales por siniestros viales según tipo de usuario de la vía.  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Promedio 2016-2019.**

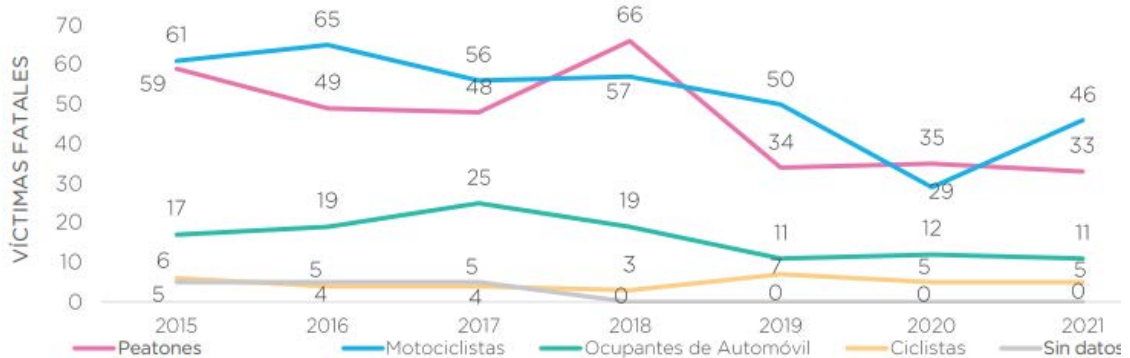


Fuente: Observatorio de Movilidad y Seguridad Vial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en base a información provista por el Ministerio de Justicia y Seguridad del GCBA.

Víctimas fatales según tipo de usuario/a de la vía. Ciudad de Buenos Aires, año 2021 y promedio 2015-2020. Porcentajes



Fuente: OMSV en base a MJYS / se incluyen únicamente los tipos de usuario/a más frecuentes.



Fuente: OMSV en base a MJYS



Personas lesionadas en accidentes de tránsito por gravedad de la lesión y distribución porcentual por mes de ocurrencia. Ciudad de Buenos Aires. Enero/diciembre 2021								
Mes	Gravedad de la lesión							
	Total		Leve		Grave		Fallecido/a	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Total</b>	<b>10.905</b>	<b>100,0</b>	<b>9.817</b>	<b>100,0</b>	<b>1.043</b>	<b>100,0</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>
Enero	727	6,7	635	6,5	85	8,1	7	15,6
Febrero	781	7,2	708	7,2	71	6,8	2	4,4
Marzo	1.032	9,5	913	9,3	114	10,9	5	11,1
Abril	725	6,6	651	6,6	70	6,7	4	8,9
Mayo	719	6,6	655	6,7	62	5,9	2	4,4
Junio	839	7,7	766	7,8	67	6,4	6	13,3
Julio	885	8,1	819	8,3	65	6,2	1	2,2
Agosto	976	9,0	887	9,0	83	8,0	6	13,3
Septiembre	930	8,5	829	8,4	99	9,5	2	4,4
Octubre	1.077	9,9	968	9,9	109	10,5	0	0,0
Noviembre	1.148	10,5	1035	10,5	111	10,6	2	4,4
Diciembre	1.066	9,8	951	9,7	107	10,3	8	17,8

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA) sobre la base de datos del Observatorio de Seguridad Vial de la Ciudad de Buenos Aires, Relevamiento en los 13 hospitales General de Agudos de CABA

### c. VISIÓN CERO

La Ciudad de Buenos Aires adopta en el diseño y ejecución de su Plan de Seguridad Vial el principio de la Visión Cero, a partir del cual ninguna muerte ni herido grave en el tránsito es aceptable. Este modelo de Visión Cero surgió en Suecia en 1997 y su carácter innovador se debe, entre otras cosas, a los siguientes aspectos:



Para conseguir el objetivo de Visión Cero, que ninguna muerte ni herido grave en el tránsito sea aceptable, se necesitan aportes de toda la Sociedad. Que todos los actores se involucren y actúen siempre con la misma idea de que nadie es prescindible.

### d. PEATONES

Caminar es la manera más simple, económica, saludable y universal de transportarse de un lugar a otro. Colabora con el bienestar físico y mental, mejora el estado de ánimo y favorece la regulación del peso previniendo enfermedades cardiovasculares, aumenta la cohesión social y reduce la contaminación ambiental y sonora, entre muchas otras ventajas.

Tanto los profesionales de taxis, como los pasajeros que llevamos, nos convertimos en peatones cuando descendemos del vehículo. Por lo tanto, todos somos peatones en algún momento del día. De allí surge la importancia de que las personas sean el eje principal de la movilidad y es por ello que este año vuelve a ser uno de los temas centrales de la Ciudad en materia de tránsito y transporte. Pero ya sea por las características físicas, por no llevar carrocería que los proteja, o por no emitir luces ni sonidos que alerten sobre su presencia, los peatones son los actores más vulnerables del tránsito y pertenecen a uno de los grupos de usuarios con mayor proporción de fallecidos en incidentes viales.

#### **e. NIÑOS Y ADULTOS MAYORES**

Si bien todos debemos transitar con cuidado por la vía pública, los/as niños/as pequeños y los/as ancianos/as son quienes corren un peligro mayor. Los primeros tienen una contextura corporal más pequeña y esto hace que, a diferencia de lo que ocurre con las personas adultas, no sea tan fácil verlos cuando, por ejemplo, esperan para cruzar detrás de un auto estacionado. Pero también a ellos les resulta más difícil ver lo que ocurre en las calles, ya que la amplitud del campo visual de un infante es mucho más reducida que la de una persona adulta.

Por otro lado, también ocurre que se distraen con más facilidad, tienen movimientos más impredecibles y les resulta más difícil calcular la distancia y la velocidad a la que se aproximan los vehículos. Además, suelen tener poca conciencia de los riesgos.

Teniendo esto en cuenta, debemos extremar las precauciones al conducir nuestro taxi en las cercanías de escuelas, clubes, plazas y espacios donde se congregan niños y niñas. Es recomendable, por ejemplo, reducir la velocidad y prestar más atención para prevenir posibles situaciones de riesgo y que no nos tomen por sorpresa. De ese modo podemos tener una actitud segura al volante en lugar de una reacción brusca provocada por un susto.

No olvidemos que los niños desarrollan un comportamiento por imitación, de modo que también nosotros debemos comportarnos de manera segura y responsable para predicar con el ejemplo. Los niños son como pequeñas “esponjas” que absorben rápidamente lo que los adultos les enseñamos. Si aprenden buenos hábitos para circular en la vía pública, no sólo lo harán de manera correcta, sino que además serán excelentes agentes

multiplicadores que pueden convertirse en una suerte de “maestros viales” para los adultos que los acompañan.

Los adultos mayores, por su parte, suelen tener menor reacción ante los hechos imprevistos. Esto puede deberse a que no ven u oyen bien, y esto puede provocar que les sea más difícil detectar los vehículos que se acercan a gran velocidad. También puede ocurrir que tengan dificultades para caminar y que por ello lo hagan con lentitud. Es importante que estando al volante, tengamos la templanza y la empatía suficiente para permitirles completar el cruce con seguridad a pesar de las demoras y/o que el semáforo ya haya cambiado. Cuando sea posible, ofrezcamos ayuda para cruzar, sobre todo si vemos personas con andadores o bastones. Ellos lo apreciarán y habremos realizado un hermoso acto de bondad.

*¿Cómo podemos ayudar?*

En primer lugar, podemos preguntarles si desean nuestra ayuda al cruzar una calle cuando bajan del vehículo. Si la aceptan, debemos comprobar que el semáforo habilite el cruce y que los autos se hayan detenido por completo, mirando a ambos lados para asegurarnos. Es importante siempre cruzar por las esquinas, en las sendas peatonales correctamente demarcadas. Si la persona no es capaz de cruzar la calle antes de que la luz del semáforo cambie a rojo, tengamos paciencia y tratemos de seguir su ritmo, sin arrastrarla, para evitar una caída.

#### **f. PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Nuestro objetivo es la integración completa de las personas con discapacidad y para eso, tenemos que trabajar para mejorar su accesibilidad y seguridad a la hora de viajar en transporte público. Dentro de este gran colectivo, podemos distinguir tres grandes grupos que, en conjunto, son el tercer conjunto más vulnerable de peatones: las personas con discapacidad motora; las personas con discapacidad sensorial, visual o auditiva, y las personas con discapacidades intelectuales. Las tres se engloban dentro del grupo de personas con movilidad reducida.

No dudemos en ofrecer nuestra ayuda, pero antes debemos preguntarles si la desean. Es fundamental que intentemos ponernos en su lugar para saber qué es lo que necesitan, pero también podemos pedirles que nos indiquen cómo podemos ayudar.

Es importante recordar que en los taxis estamos obligados a transportar perros-guía, sillas de ruedas, muletas, andadores o cualquier elemento que la persona necesite para desplazarse, y que por esto no se debe cobrar ningún adicional, ni el servicio de radio taxi.

Como conductores de taxi debemos colaborar también en abrir y cerrar las puertas y en el guardar los aparatos de asistencia, además de detener el taxi lo más próximo que sea posible al cordón para que la persona pueda subir y bajar con facilidad.

Todas las personas con discapacidad tienen prioridad en las filas de espera formadas junto a las paradas de taxi o cuando el servicio sea requerido por varias personas.

*¿Cómo podemos ayudar?*

Si las personas tienen dificultades para expresarse, debemos actuar con empatía y paciencia y darles tiempo para que se expresen. Si tienen dificultades para caminar, debemos acompañarlas a su ritmo.

Cuando indiquemos un lugar o una dirección a una persona con discapacidad visual, alertamos acerca de los obstáculos que puede encontrar y las distancias a recorrer.

En el caso de que un pasajero del taxi tenga una convulsión, lo primero es protegerlo de golpes y lesiones, sin sujetarlo. No hay que introducir nada entre sus dientes, ya que esto puede causar más daño del que se trata de evitar. Retiremos sus anteojos y cualquier otro objeto que esté en sus manos o a su alrededor y pueda causarle daño. Ante todo, no perdamos la calma y solicitemos ayuda.

#### **g. INCIDENTES VIALES**

Siempre que un choque involucra a un peatón, aquel será quien sufra el mayor daño. Sin embargo, a veces olvidamos el desafío que representa movernos por la Ciudad: solemos pensar que nada de eso va a ocurrirnos a nosotros y adoptamos conductas que nos ponen en riesgo tanto a nosotros mismos como a otros actores del tránsito. Algunos de esos comportamientos riesgosos en nuestro rol de peatón, no respetar las señales de los semáforos, cruzar una calle distraídos, por mitad de cuadra o entre autos estacionados o esperar sobre la calzada para cruzar, entre otros.

Cuando se ven involucrados en un incidente de tránsito, los peatones pueden sufrir lesiones y discapacidades permanentes en el cerebro y la médula espinal; fracturas, en especial en los miembros inferiores, y laceraciones. Estas heridas a menudo requieren de una hospitalización prolongada y de rehabilitaciones extensas.

Los costos de la atención médica suelen ser elevados y los siniestros viales son una carga enorme para los sistemas de salud. Dado que a menudo producen muertes, o lesiones a personas adultas que en muchos casos son sostén de familia, los incidentes viales también

pueden afectar seriamente la situación económica de ese hogar. En la siguiente imagen podemos observar que las consecuencias de un siniestro vial no se limitan a las personas involucradas en el siniestro:



La seguridad peatonal es una responsabilidad compartida. Todos los usuarios de la vía pública tenemos un papel que desempeñar para proteger a los peatones y hacer de la Ciudad un lugar seguro para caminar, incluidos los propios peatones.

Como conductores profesionales de taxis debemos conducir de manera tal que se contribuya a prevenir los incidentes que suelen provocar lesiones graves e incluso la muerte de los usuarios más vulnerables. Esta precaución redundará en la seguridad de toda la sociedad.

*¿Los peatones tienen prioridad siempre?*

Si. Como conductores debemos estar atentos a las situaciones que puedan terminar representando un siniestro para evitarlas. Si al conducir el taxi giramos en una intersección con el semáforo a favor y en ese momento un peatón, también con semáforo en verde, pretende cruzar la calzada que estamos por atravesar, debemos esperar a que termine de cruzar antes de realizar el giro. El contacto visual entre el peatón y el conductor es muy importante.

Debemos hacer autocrítica de nuestro comportamiento para que no haya tantos incidentes provocados por negligencia. Los conductores profesionales de taxi debemos estar muy atentos a los movimientos de los peatones. Es probable que a veces crucen de manera indebida, pero es fundamental entender que lo más importante es no ser parte de un siniestro y que nadie salga lastimado.

## **h. SEMÁFOROS**

El semáforo regula la circulación de vehículos y personas en las intersecciones, indicando quién debe pasar y quién debe detenerse. A pesar de ser la señal luminosa más aceptada, muchos incidentes viales ocurren en esquinas semaforizadas porque su existencia por sí misma no es garantía de que sean respetados.

*Hay diferentes tipos de semáforos:*

- Semáforos de tres tiempos (convencional).
- Semáforos de giro a la izquierda.
- Semáforos peatonales
- Semáforos para ciclistas.
- Semáforos ferroviarios o de premetro.
- Semáforos de cambio de circulación (en vías reversibles).
- Semáforos que indican la salida de vehículos de emergencia.
- Semáforos que indican la salida y entrada de vehículos de un garaje.

*Conductas a seguir:*

- Con luz roja: Frenar antes de la línea de detención.
- Con luz roja intermitente: detener la marcha. Se puede arrancar sólo cuando existe la certeza de que no hay riesgo (es equivalente a la señal de “Pare”).
- Con luz intermitente roja de la señal ferroviaria: frenar.
- Con luz amarilla: frenar si no se llega a traspasar la calle antes de la luz roja.
- Con luz amarilla intermitente: efectuar el cruce con precaución (es equivalente a la señal de “Ceda el paso”).
- Con luz verde: se puede avanzar. Sin embargo, no se debe iniciar el cruce si no hay espacio suficiente para ubicar el vehículo al otro lado sin obstruir la circulación transversal. Antes de avanzar también se debe permitir que termine de cruzar el vehículo o el peatón que haya iniciado el paso antes del cambio de luz.

*Giros en las intersecciones*

Se pueden realizar giros a la izquierda en intersecciones de arterias de doble sentido de circulación, cuando lleguemos a una esquina sin ningún tipo de semáforo o cuando haya señalización luminosa de giro. Para ello, debemos colocarnos en el carril cercano al eje de la calzada, sin invadir la zona destinada al tránsito de sentido contrario, y girar en la intersección, no antes.



En algunos casos, los giros deben realizarse desde el carril derecho, donde generalmente hay una dársena de giro demarcada sobre la calzada y un semáforo de giro ubicado a la izquierda del semáforo de tres tiempos.

En todos los casos, debemos anticipar la maniobra con la luz de giro correspondiente, reducir la velocidad paulatinamente antes de realizar el giro en la bocacalle y efectuar la maniobra a baja velocidad. Esto se debe hacer circulando al menos treinta metros antes por el carril disponible más cercano a la acera del lado hacia el cual se desea girar.

Es importante recordar que siempre debemos mirar el semáforo que esté frente a nosotros, nunca el que señala la circulación transversal a donde estamos. Estar al volante en un vehículo, aún cuando se encuentre detenido a causa de la luz roja, es parte de la conducción, por lo que no estamos habilitados a utilizar dispositivos electrónicos en ese momento ya que es peligroso distraer la atención de lo que ocurre en nuestro entorno, más allá de que además puede implicar que desatendamos las señas de un posible pasajero del taxi.

## **i. VELOCIDAD**

El mundo actual está organizado en torno a la velocidad: transacciones bancarias instantáneas, en tiempo real, más velocidad de acceso a internet; servicios de mensajería y delivery que entregan paquetes y pedidos a contrarreloj; negocios de comida rápida que ofrecen compensaciones si el producto no es entregado en el tiempo prometido; fabricantes de vehículos que promocionan sus autos por la velocidad que pueden alcanzar, y un largo etcétera.

Los conductores profesionales de taxi sabemos que en la Ciudad no existen vías sin límites de velocidad. Sin embargo, en la práctica no siempre se respetan las velocidades establecidas y esta es una de las principales causas de heridas graves y muertes en incidentes de tránsito.

Lo primero que debemos tener en cuenta es que, a medida que aumenta la velocidad, se necesita más tiempo y más distancia para detener el vehículo. La velocidad máxima permitida no siempre es la más segura: lo más seguro es circular a velocidad precautoria, que es la que permite tener siempre el dominio total del vehículo y no entorpecer la circulación. El exceso de velocidad es un factor esencial en la producción de incidentes de tránsito. La velocidad es lo que determina que haya, o no, víctimas fatales o lesiones graves. Pensemos que a mayor velocidad al momento del impacto, aumentan drásticamente las fuerzas que deben absorber los ocupantes del vehículo en caso de incidente. Cuando la cantidad de fuerzas externas excede la capacidad física del individuo, lesiones muy graves e incluso fatales podrían ocurrir, especialmente para los ocupantes de los vehículos más livianos cuando colisionan con vehículos más pesados, o para los usuarios con menor protección, como peatones y ciclistas, cuando colisionan con vehículos a motor.

Los sistemas de protección son muy eficaces a velocidades bajas o moderadas, pero no pueden protegernos adecuadamente a velocidades de impacto elevadas. Y más allá de que la causa de un siniestro sea el exceso de la velocidad, la velocidad más alta aumenta la gravedad de las lesiones ya que en este tipo de impacto se libera más energía.

Para pensar: ¿Si tomáramos una bala con los dedos y se la lanzamos a alguien, lo dañáramos? ¿Qué pasaría con esa misma bala al salir disparada de un arma?
--

## **j. CAMPO VISUAL**

El 90% de la información que recibimos al conducir el taxi ingresa a través de la vista. El campo visual es el área definida por los objetos que podemos ver mediante la visión lateral o periférica al mismo tiempo que nuestra mirada está enfocada en un punto central. Es, en definitiva, la porción de espacio que el ojo es capaz de ver.

Durante la conducción, es fundamental percibir el tránsito que circula por una vía transversal a la nuestra y la presencia de peatones y animales a ambos lados de la calzada, sin necesidad de desviar la mirada del centro de la arteria por la que circulamos.

A medida que aumenta la velocidad, las imágenes se vuelven más confusas y se reduce la visibilidad. Esto se conoce como “campo de visión cinético”. Si la velocidad es muy alta, la vista del conductor sufre el “efecto túnel”: el campo de visión queda tan reducido que da la sensación de estar circulando por un espacio angosto (como un túnel), sin poder observar lo que ocurre alrededor. La probabilidad de tener un incidente fatal aumenta exponencialmente en esas condiciones.





### k. TIEMPO Y DISTANCIA DE REACCIÓN

Cuando recibimos un estímulo visual, táctil o auditivo, transcurre un tiempo entre la percepción de ese estímulo y nuestra reacción. Este intervalo se denomina “tiempo de reacción”. Un conductor en estado psicofísico óptimo demora alrededor de un segundo en decidir qué hacer luego de percibir un estímulo. En ese lapso, el vehículo recorre una distancia que está en relación directa con la velocidad a la que circula. Esa distancia se denomina “distancia de reacción”.

Por ejemplo, si un vehículo circula a 70 km/h y el conductor observa que un peatón cruza la calle, va a tardar un segundo en reaccionar. En ese segundo, el vehículo seguirá circulando otros 20 metros antes de que el conductor accione el freno. Para la detención completa del vehículo hay que sumar el tiempo necesario de frenado del vehículo y la distancia recorrida en ese tiempo. Y si la velocidad es más alta, mayor será la distancia recorrida. De esto se desprende que la velocidad juega un papel fundamental a la hora de evitar una colisión o un atropellamiento.

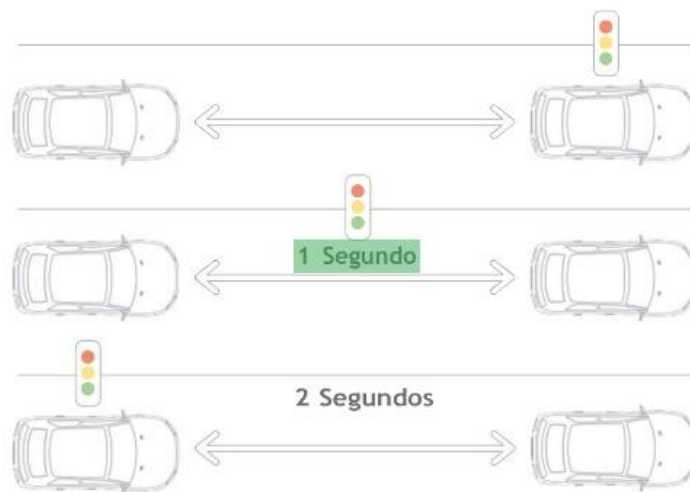
Para pensar: Ir por debajo de los límites mínimos de velocidad, ¿significa conducir más seguro?

### I. DISTANCIA DE SEGURIDAD

Es la distancia mínima que deben guardar dos vehículos mientras están circulando. Esta distancia permite que el conductor del vehículo que está atrás tenga un mayor margen de

reacción, necesario para evitar una situación de riesgo. Por ejemplo, ante una frenada repentina, esta distancia permite que el conductor del vehículo de atrás pueda reaccionar con tiempo y evite una colisión.

La ley indica que, en términos generales, la distancia mínima de seguridad entre vehículos debe ser de dos segundos. Sin embargo, la distancia de seguridad siempre debe tener en cuenta factores cambiantes como las condiciones climáticas, el momento del día, la condición de la calzada o del tránsito y también el estado psico-físico de quien conduce (que no es el mismo todos los días y puede variar a lo largo de la jornada).



La distancia de seguridad se calcula tomando un punto de referencia externo fijo (un poste, un semáforo, etc.). En el momento en que el auto que circula delante del nuestro pasa por ese punto, se debe empezar a contar desde cero. Nuestro vehículo debería pasar por ese mismo punto recién al contar el segundo 2. Si el paragolpes delantero de nuestro auto pasa antes del segundo 2, entonces debemos disminuir la velocidad y tomar más distancia respecto del auto de adelante.

Los límites de velocidad no son impuestos arbitrariamente, sino que estas exigencias están pensadas en relación a normativas que contribuyen a la seguridad vial. Es por eso que un límite de velocidad puede modificarse a lo largo del tiempo o ante determinadas circunstancias, ya sea por el volumen de tránsito, punto de concentración de siniestro, obras, etc. Conducir demasiado rápido para las condiciones existentes, puede ser una de las consecuencias de la tendencia a sobrestimar nuestras propias habilidades. Es probable que mientras aprendíamos a conducir, toda nuestra atención y tensión se enfocaba en esa tarea. Probablemente deberíamos pensar qué pedal pisar, en qué momento pasar los cambios, cómo pasar al lado de otro vehículo sin pegarle al espejito. Hoy, como conductores profesionales de taxi, tenemos experiencia suficiente para hacer todas esas acciones prácticamente sin pensar en cada una de ellas. Esto ocurre porque a medida que ganamos

experiencia, el vehículo se vuelve una especie de extensión de nuestro cuerpo, y conducir pareciera no precisar de toda nuestra concentración.

¿Sabías que si colisionás contra un objeto rígido, el impacto puede compararse a saltar desde un edificio?

- Una colisión a 50 km/h equivale a caer desde el piso 3.
- Una colisión a 120 km/h equivale a caer desde el piso 14.

### **m. CAPACIDAD NATURAL**

Si consideramos que sabemos conducir sólo porque conocemos los procedimientos y las técnicas que nos permiten poner en movimiento el taxi, estaremos dejando fuera de consideración muchos factores relevantes. Para ser un buen conductor no es suficiente con dominar la conducción de un vehículo; también debemos estar en condiciones físicas y mentales óptimas y respetar la normativa en todo momento. La salud influye directamente en la conducción. Ciertas enfermedades crónicas o de corta duración y algunos estados anímicos pueden crear una situación desfavorable para conducir el taxi de forma segura. Nuestra capacidad para conducir se considera disminuida cuando existe una alteración de la coordinación motora, de la atención, la percepción sensorial o el juicio crítico que afecta nuestro comportamiento habitual.

Los factores que impiden o disminuyen el buen ejercicio de conducir son:

- Ingesta de determinadas sustancias
- Sueño y fatiga
- Estrés
- Distracciones

### **n. INGESTA DE DETERMINADAS SUSTANCIAS**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una droga es toda sustancia que produce una alteración del funcionamiento natural del sistema nervioso central y que puede crear dependencia psicológica y/o física. No se refiere sólo al consumo de sustancias ilegales, sino también de aquellas legales como el alcohol y ciertos medicamentos recetados que generan alteraciones en el sistema nervioso central y afectan nuestra capacidad de conducir.

El consumo de estas sustancias produce diversos efectos:






- Reducción de la capacidad de reacción y aumento del tiempo necesario para responder ante un estímulo.
- Disminución de la visión periférica.
- Deterioro de la resistencia al deslumbramiento.
- Descoordinación viso-motora.
- Alteración de la coordinación motriz.
- Perturbación de la atención y asociación de ideas.
- Exceso de confianza en uno mismo.
- Disminución de las inhibiciones, el sentido de responsabilidad y la prudencia.
- Como depresor del sistema nervioso, el alcohol produce fatiga muscular, cansancio y somnolencia.

Los efectos que cada droga tiene sobre la capacidad para conducir son diferentes y dependen de la manera en que cada una actúa en el cerebro. Por ejemplo, la marihuana puede disminuir la coordinación, el tiempo de reacción y la capacidad para evaluar tiempo y distancia. Los conductores que han consumido cocaína o metanfetamina, en cambio, pueden conducir en forma agresiva o imprudente.

#### Límites de alcohol permitidos en la Ciudad

				
Principiante	Particular	Profesional	Motociclista	Acompañante
<b>0.00 g/l</b>	<b>0.50 g/l</b>	<b>0.00 g/l</b>	<b>0.20 g/l</b>	<b>0.50 g/l</b>

#### Límites de estupefacientes permitidos en la Ciudad

				
Principiante	Particular	Profesional	Motociclista	Acompañante
<b>0.00 g/l</b>	<b>0.00 g/l</b>	<b>0.00 g/l</b>	<b>0.00 g/l</b>	<b>0.00 g/l</b>

Al circular por el resto del territorio nacional debemos conocer el límite de alcoholemia determinado para cada jurisdicción, ya que las provincias y los municipios tienen autonomía normativa.

#### Controles

Las autoridades correspondientes realizan controles de alcoholemia o toxicológicos a los conductores de cualquier tipo o clase de vehículos, incluidos los taxistas, con instrumentos que garantizan la calidad de la medición o detección y que están adecuadamente certificados y calibrados.

Si el resultado de la prueba indica un nivel superior al permitido, el agente de control deberá sancionarnos teniendo en cuenta la normativa vigente, retener nuestra licencia de conducir y remitirnos el taxi para impedir que sigamos conduciendo. La negativa a realizar la prueba constituye falta. En este caso, a los fines de impedir que la persona prosiga conduciendo, se presume el estado de alcoholemia positiva.

Para pensar: ¿Por qué el límite para un profesional es distinto al de un particular? ¿Qué sucede con mi límite de alcohol permitido cuando conduzco otro vehículo que no sea el Taxi?

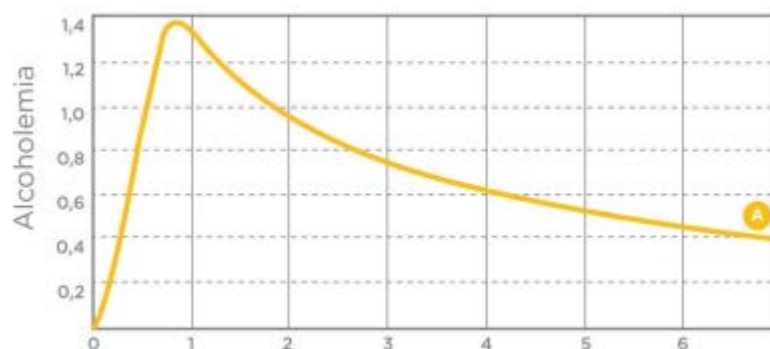
### *Metabolismo*

En el caso del alcohol, hay diversos factores que afectan la absorción:

- Tipo de bebida y graduación.
- Cantidad de alcohol ingerido.
- Presencia de alimentos en el estómago.
- Peso corporal.
- Cantidad de sangre.
- Grasa corporal.
- Funcionamiento hepático.

Por lo tanto, no es posible saber qué cantidad de alcohol podemos ingerir ya que cada situación de consumo es única.

### *Eliminación del alcohol en el organismo y resaca*



El alcohol se elimina por vía hepática y renal y a través de los pulmones. El proceso lleva tiempo de modo que no se puede disminuir la concentración en sangre de un momento a otro.

El alcohol puede detectarse en sangre a partir de los 5 minutos de su ingesta y la concentración máxima se alcanza a los 60 minutos desde que se deja el consumo y desciende paulatinamente hasta 0,10 gr/l por hora. Por eso, salir a trabajar con el taxi el día siguiente a una noche de consumo de alcohol también es riesgoso, ya que los efectos del alcohol no terminan con la ingesta, si no que se extienden hasta haber eliminado todo rastro del organismo. Esto tiene relación directa con la resaca (según el término médico, veisalgia) porque después de un consumo excesivo de alcohol y de su posterior metabolización, puede haber síntomas que alteran el rendimiento y el comportamiento habitual. Conducir con resaca es peligroso ya que tiene efectos en el organismo, entre ellos alteraciones en la coordinación, la atención y el tiempo de reacción. Conducir con resaca, entonces, es equiparable a conducir alcoholizado.

Para pensar:

¿Si vos y tus compañeros de curso tomarán la misma latita de cerveza, la misma cantidad y la misma graduación alcohólica, y se hiciera una medición, arrojarían el mismo resultado?

### *Consumo de medicamentos*

Cierto tipo de medicamentos pueden afectar negativamente la capacidad de conducir al causar mareos y aletargamiento y disminuir el funcionamiento de las capacidades cognitivas (la capacidad de juicio y la capacidad de pensar, sobre todo). Todas estas deficiencias pueden causar incidentes de tránsito.

Un ejemplo son los fármacos de prescripción con efectos sedantes como los que se utilizan para inducir el sueño. Este tipo de medicación puede tener efectos residuales en las primeras horas de la mañana aunque se haya ingerido la noche anterior.

Siempre debemos informar al profesional tratante que nuestra actividad laboral implica la conducción de un vehículo en la vía pública. En caso de adquirir medicamentos de venta libre se debe leer atentamente el prospecto explicativo o consultar al médico.

### **o. SUEÑO Y FATIGA**

Dormir es una parte integral de la vida cotidiana, una necesidad biológica que permite restablecer las funciones físicas, psicológicas y sociales esenciales en las personas. El cuerpo humano guarda un equilibrio para tratar de recuperar todo aquello de lo que se lo ha privado. Cuando una persona no duerme lo suficiente, su organismo produce, como respuesta, un aumento de la necesidad de sueño en los días posteriores y una disminución del rendimiento.

La fatiga es la sensación de falta de energía, agotamiento o cansancio, que se encuentra acompañada por una ausencia de motivación. Puede aparecer por dormir de forma insuficiente, por realizar un sobreesfuerzo, o a partir de una tensión mantenida en el tiempo, pudiendo ser transitoria o crónica.

Para eliminar la fatiga necesitamos de períodos de descanso porque ese estado sólo mejora durmiendo o descansando. La falta de tiempo para descansar y las modificaciones periódicas de los horarios de trabajo dificultan esto, y el resultado es que muchas veces terminamos con fatiga crónica, cuyos síntomas son claros: sensación de malestar, sobre todo por las mañanas o al empezar el trabajo, trastornos del carácter y sensaciones de depresión. Los conductores profesionales de taxi son más propensos a sufrir síntomas de fatiga a causa del tiempo de conducción prolongado.

Para pensar:

¿Sabías que el cansancio también puede verse inducido por ingerir bebidas alcohólicas y comidas abundantes?

#### *Dormir pocas horas*

- Reduce la capacidad de reacción y aumenta el tiempo necesario para responder a un estímulo.
- Reduce el estado de alerta, ya que se produce una disminución del rendimiento intelectual y las consiguientes dificultades de concentración y uso de la memoria.
- Predispone a tomar malas decisiones porque altera el estado de ánimo y aumenta los niveles de ansiedad e irritabilidad.

Estar 17 horas despierto provoca tener el mismo nivel de reacción que una persona con un nivel de alcohol en sangre mayor al permitido por Ley. Para un buen rendimiento en cualquier actividad, una persona adulta debe dormir entre 7 y 9 horas diarias. Al emprender un viaje largo es recomendable dormir, al menos 8 horas la noche anterior.

#### **p. ESTRÉS**

La OMS lo define como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para entrar en acción. Ésta es una respuesta necesaria para la supervivencia, pero cuando se produce en exceso, deja de ser una respuesta adecuada y produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo.

En las sociedades actuales, son cada vez mayores las exigencias a las que las personas se ven sometidas y quienes conducen no son ajenos a estas circunstancias. Como conductores de taxis, tampoco lo somos: el tránsito, las calles cortadas, el vehículo que necesita mantenimiento y reparaciones muchas veces demasiado costosas, los pasajeros que no siempre tienen buen humor. Los taxistas trabajamos un promedio de doce horas arriba del auto, expuestos a todo tipo de situaciones de estrés.

### *Consejos útiles*

- Estar atentos al contexto y dejar de lado las preocupaciones y las discusiones al conducir el Taxi, ya que provocan tensión y generan un alto riesgo en la seguridad vial.
- Planificar el viaje y evaluar caminos alternativos al que se elige habitualmente.
- No conducir con síntomas de fatiga y revisar los hábitos de sueño y el nivel de cansancio.
- Regular la temperatura del vehículo ya que el calor y el frío en exceso colaboran como estímulos estresantes.
- Adoptar una actitud tolerante y paciente ante los embotellamientos y con los pasajeros.

### **q. DISTRACCIONES**

La conducción es una actividad compleja que nos exige organizar y coordinar los estímulos que percibimos, y esto implica mantener un nivel adecuado de atención. Si repartimos nuestra atención entre la tarea principal, que es conducir el taxi, y otras secundarias no relacionadas con la conducción, simplemente seremos menos eficientes ya que no tendremos a disposición toda nuestra capacidad de respuesta ante los estímulos que pueden aparecer durante el viaje.

### *Factores de distracción*

Comer, beber, tomar mate y/o fumar son actividades que conllevan un gran riesgo dado que no sólo demandan atención, sino que también suponen que nuestras manos no están firmes en el volante. El cuidado para evitar que una bebida se derrame o caiga ceniza encendida de



un cigarrillo es un elemento adicional de distracción y, en consecuencia, aumenta las posibilidades de realizar una mala maniobra y de no responder eficazmente en el tránsito. Usar el GPS es útil, pero también puede ser de riesgo si se lo utiliza incorrectamente. Por este motivo, no debemos manipularlo durante la conducción. El GPS es de utilidad si la ruta se programa con anterioridad al inicio del viaje y oímos las indicaciones sin mirar la pantalla, ya que de esto requiere de nuestra atención a expensas de la tarea principal, que es conducir el taxi.

Usar telefonía celular está prohibido porque disminuye nuestra capacidad de atención y limita el sentido de la audición, reduce la capacidad de reacción y aumenta el tiempo necesario para responder a un estímulo. Además, siempre debemos mantener ambas manos comprometidas en la acción de conducir, y la manipulación de un teléfono celular reduciría nuestra capacidad de maniobra.

La prohibición rige mientras estamos conduciendo, por ejemplo; cuando estamos detenidos frente a un semáforo, ya que hablar por teléfono implica un ejercicio de representación mental de las personas con las que estamos hablando. Esto significa una distracción considerable porque dejamos de tener en primer plano el tránsito y lo que ocurre a nuestro alrededor. Es decir, tanto el hecho de manipular un teléfono celular como su uso mediante sistema de altavoz o auriculares son considerados riesgosos al momento de conducir el taxi. Si esperamos una llamada importante, debemos colocar las balizas y detenernos en un lugar permitido antes de atender, para no generar riesgos.

Para pensar:

Hablar por teléfono sin usar las manos, ¿es lo mismo que hablar con un pasajero?

También es importante no realizar otras acciones mientras conducimos, tales como:

- Cambiar de radio o de canción en una aplicación de música.
- Mirar un DVD portátil.
- Mirar con atención personas o carteles en la vía pública.
- Maquillarnos.
- Mirar a los demás ocupantes del vehículo.
- Tratar de quitarnos un abrigo.
- Intentar abrocharnos el cinturón de seguridad o ajustar el espejo retrovisor: esto debe hacerse antes de emprender la marcha.
- Estirarnos para cerrar una puerta o buscar algo en la guantera.
- Buscar dinero antes de llegar a un peaje.
- Pensar en cuestiones ajenas a la conducción.

## Capítulo 2: Normativa vigente para el servicio público de transporte de pasajeros

### a. TIPO DE DOCUMENTACIÓN NECESARIA, OBLIGACIONES Y NORMATIVA SOBRE EL RELOJ

Antes de iniciar la jornada laboral es importante corroborar tener toda la documentación necesaria para salir a la calle con nuestro vehículo.

- ¿Las tarjetas de **identificación** del taxi y el conductor se encuentran en un lugar visible para los pasajeros?
- ¿Está activado el reloj **taxímetro**?

Además, el conductor está obligado a presentar a requerimiento de la autoridad competente la siguiente documentación vigente:

- a) **Licencia de Taxi** (Tarjeta del titular de la licencia – Tarjeta Dorada).
- b) **Licencia de Conducir** (Categoría D1 o D2).
- c) Licencia de Conductor Profesional de Taxi (**Tarjeta Dorada** c/ inscripción “Autoriza a conducir o **Tarjeta Verde** o **Tarjeta Blanca**, según corresponda).
- d) Cédula de Identificación del Vehículo (**Cédula Verde**).
- e) Comprobante del **Seguro Automotor** en vigencia.
- f) Identificación de la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (de corresponder). **ART**
- g) Tarjeta y **oblea de GNC** (de corresponder).
- h) Certificado de **VTV** (Verificación Técnica Vehicular).
- i) **Certificado** Técnico del **Reloj** Taxímetro.
- j) Certificado de autorización para operar como Radio Taxi (de corresponder) (inscripción en Tarjeta Dorada).
- k) Certificado y Oblea de Interconexión radioeléctrica (de corresponder).

### b. CUADRO DE FALTAS Y SANCIONES

A continuación, una tabla que sintetiza las principales faltas o infracciones en relación a la documentación exigible, basadas en el Capítulo 12 del Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad de Buenos Aires.

Infracción	Documentación a Retener	POSIBLES SANCIONES
------------	-------------------------	--------------------

Licencia Habilitante Vencida Hasta 360 Días.	Licencia de Taxi (Tarjeta Dorada)	APERCIBIMIENTO /SUSPENSIÓN
Licencia Habilitante Vencida más de 360 Días.	Licencia de Taxi/Certificado VTV	BAJA DE HABILITACIÓN
Verificación Técnica Vencida (VTV) Hasta 360 días	Licencia de Taxi/Certificado VTV /Oblea	APERCIBIMIENTO /SUSPENSIÓN
Tarjeta Conductor No Titular Vencida (CNT). Hasta 360 Días.	Licencia de Taxi/Certificado VTV / Tarjeta CNT	APERCIBIMIENTO /SUSPENSIÓN
Licencia Habilitante, VTV, Tarjeta CNT, todo vencido más de 360 días.	Licencia de Taxi/Certificado VTV /Oblea/Tarjeta CNT y Se remite Vehículo	BAJA DE HABILITACIÓN
Tarjeta CNT No Corresponde con el Empleador	Licencia de Taxi/Certificado VTV /Oblea/Tarjeta CNT y Se remite Vehículo	BAJA DE HABILITACIÓN
Conductor No Titular No Habilitado	Licencia de Taxi/Certificado VTV /Oblea/Tarjeta CNT y Se remite Vehículo	BAJA DE HABILITACIÓN
Radio No Habilitada/ Falta de Equipo	Licencia de Taxi/Certificado VTV /Oblea	APERCIBIMIENTO /SUSPENSIÓN
Reloj No Declarado/Falta de Reloj	Licencia de Taxi/Certificado VTV /Oblea	APERCIBIMIENTO /SUSPENSIÓN/Y HASTA INHABILITACIÓN DEL RESPONSABLE SEGÚN GRAVEDAD
Vehículo en Mal Estado / Chapa Patente Adulterada	Licencia de Taxi/Certificado VTV /Oblea	APERCIBIMIENTO
Falta / Vencido Registro de Conducir de Titular	Licencia de Taxi	APERCIBIMIENTO /SUSPENSIÓN
Licencia Habilitante Renovada Sin Retirar	Licencia de Taxi	APERCIBIMIENTO
Falta / Vencido Registro de Conducir de CNT	Licencia de Taxi / Tarjeta CNT	APERCIBIMIENTO /SUSPENSIÓN
Tarjeta CNT Renovada Sin Retirar	Licencia de Taxi / Tarjeta CNT	APERCIBIMIENTO
Cartelería Incorrecta	Licencia de Taxi	APERCIBIMIENTO

Transporte de Pasajeros Sin Habilitación	Toda la Documentación que Posea	BAJA DE HABILITACIÓN Y / O INHABILITACIÓN DEL RESPONSABLE SEGÚN GRAVEDAD
Falta de Documentación / Falta de Seguro	Toda la Documentación que Posea	APERCIBIMIENTO
Incumplir Normas Específicas de Transporte de Pasajeros (Taxi, Escolares, Fantasía, Otros)	Licencia de Taxi/Certificado VTV /Oblea	DEPENDE DE LA NORMA INCUMPLIDA Y SU GRAVEDAD

### Capítulo 3: Transporte inclusivo en CABA

Creemos que el taxi debe favorecer la inclusión de tres sectores que hemos detectado tienen problemas para transportarse: las personas con discapacidad, las personas adultas mayores y las personas que se movilizan con infantes con carritos o sillitas de paseo.

#### a. ¿QUÉ ES LA DISCAPACIDAD?

La definición de la discapacidad es compleja, controversial y cambiante según el enfoque y el momento histórico en que se enmarca. Sin embargo, a partir de la aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, en nuestro país se considera que la discapacidad “es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”, según el preámbulo de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.

El “enfoque biopsicosocial”, define la discapacidad, desde el punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona. Esto incluye deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación, denotando los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y la de los factores contextuales individuales (factores ambientales y personales)”. (CIF, Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, desarrollada por la Organización Mundial de la Salud OMS, Ginebra, Suiza 2001).

*¿Cómo se puede clasificar la discapacidad?*

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo ya sea de naturaleza permanente o temporal, que en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Estas personas pueden ver limitada su capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, y esto puede ser a su vez causado o agravado por el entorno económico y social.

Promovemos en este manual el transporte inclusivo teniendo en cuenta que la República Argentina adhirió, en el año 2000, a la *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, de la Organización de Estados Americanos (OEA)*. Y que en su artículo II dice que: “Los objetivos de la presente Convención son la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad”. Teniendo en cuenta que una de las formas de discriminación más comunes son las barreras para que accedan al transporte.

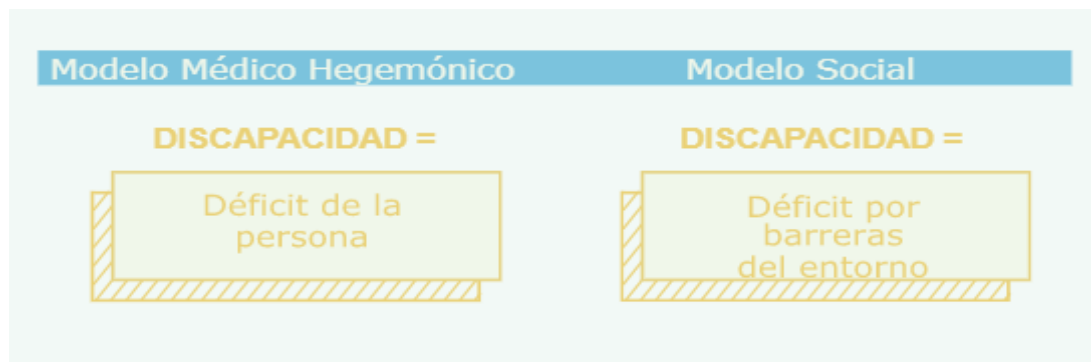
## **b. DISCAPACIDAD Y TRANSPORTE**

A nivel global, la movilidad y el transporte se presentan dentro de las principales barreras para la autonomía e inclusión de las personas con discapacidad. Según la encuesta anual de hogares del 2018, donde se incluyó el módulo de discapacidad del Grupo de Washington, se destaca que, en la Ciudad de Buenos Aires, 4 de cada 10 personas con discapacidad encuentra barreras en los medios de transporte públicos. Es por estas razones que abordar la temática de discapacidad, brindar información y acercar herramientas al sector del transporte es una prioridad.

A la hora de abordar la temática es fundamental preguntarse qué piensa cada uno y cada una acerca de qué es la discapacidad y qué actitudes se suelen tener hacia las personas con discapacidad. Si bien habitualmente se naturaliza lo que se piensa sobre este tema, es importante reflexionar sobre ello ya que este concepto cambió muchas veces a lo largo de la historia.

### *Mirada actual sobre la discapacidad*

Hasta mediados del siglo XX, la discapacidad era entendida en términos del Modelo Médico Hegemónico. Según esta concepción, era el diagnóstico de la persona lo que definía su discapacidad y era esa misma persona la responsable de rehabilitarse para poder ser integrada en diferentes ámbitos, como la escuela, la universidad, o el trabajo. Posteriormente, comenzó a cuestionarse el hecho de que la problemática de las personas con discapacidad no debe radicar en ellos mismos sino en el entorno, que no brinda las condiciones necesarias para incluirlas. Así fue como nació el Modelo Social de la Discapacidad.



En el Modelo Social, el problema de la falta de integración pasa a tener que ver con las barreras del entorno con las que se encuentra una persona con discapacidad. En otras palabras, se entiende que es la sociedad la que debe adaptarse a las necesidades de las personas que viven en ella y no al revés. Por ejemplo, el problema no se encuentra en el hecho de que una persona sea usuaria de silla de ruedas, sino en la falta de rampas.

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás, según la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).

¿Cómo se debe denominar al colectivo de personas con discapacidad?

<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Correcto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona con discapacidad.</li> <li>• Él o ella tiene una discapacidad.</li> <li>• Él o ella está en una situación de discapacidad.</li> <li>• Persona con discapacidad intelectual o cognitiva.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/> <b>Incorrecto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discapacitado/a.</li> <li>• Con capacidades diferentes.</li> <li>• Persona especial.</li> <li>• Persona normal.</li> <li>• Él o ella es una víctima.</li> <li>• Él o ella padece una enfermedad.</li> <li>• Mogólico.</li> </ul>
---	--

**c. BARRERAS QUE ATENTAN A LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: FÍSICAS, COMUNICACIONALES Y SOCIALES.**

¿A qué nos referimos con barreras del entorno?

Son obstáculos que limitan el ejercicio de un derecho en igualdad de oportunidades con las demás personas. Podemos encontrar, habitualmente tres tipos de barreras en la sociedad:

### Físicas o arquitectónicas

Escaleras, desniveles, baños no accesibles para personas con discapacidad motora, ascensores donde no entran sillas de ruedas.

### Comunicacionales

No contar con intérpretes de Lengua de Señas Argentina (LSA) o no brindar información impresa en braille y en macrotipo.

### Actitudinales y sociales

Prejuicios o preconcepciones respecto de la discapacidad, discriminación, exclusión o el hecho de determinar que una persona tiene limitaciones por el hecho de tener una discapacidad.

#### *Consejos para minimizar las barreras comunicacionales*

- Realizar contacto visual.
- Respetar los turnos conversacionales y asegurarse de que la persona entienda los mensajes.
- Simplificar el lenguaje con oraciones breves, sencillas y claras.
- Buscar diversas formas para expresar el mensaje, como el uso de elementos visuales o a través de la escritura.
- Ante alguien con discapacidad auditiva que realiza lectura labial, hablar de frente, pausado y modulando de forma clara pero sin exagerar.

#### *Consejos para minimizar las barreras actitudinales*

- A la hora de ofrecer ayuda, preguntar siempre a la persona si la quiere, si la necesita y de qué modo se la puede prestar. No se debe insistir si no se la acepta.
- Respetar siempre las necesidades individuales.
- Ser flexible a realizar ajustes a lo que se ofrece en función de todas las personas.
- No infantilizar a la persona adulta con discapacidad. Ofrecer un trato adecuado a su edad.
- Si la persona con discapacidad tiene un acompañante, dirigirse siempre a ella y no a su acompañante.
- Permitir el acceso de perros guía o de asistencia. De lo contrario, la persona con discapacidad podría perder su autonomía.

#### *Consejos para minimizar las barreras físicas*

- Verificar que los espacios permitan el acceso y la participación de todas las personas.
- Tener espacios para ubicar los elementos que la persona con discapacidad usa para trasladarse.
- Liberar los espacios de elementos innecesarios.
- Si la persona con discapacidad deja su producto de apoyo (bastón, andador, muleta) en un lugar que incomoda, no se lo debe mover sin preguntar antes, ya que es su herramienta de autonomía.

## Aplicaciones y apoyos para la comunicación

Estas son algunas aplicaciones y apoyos recomendados por la Comisión para la plena participación e inclusión de las personas con discapacidad de la Ciudad de Buenos Aires (COPIDIS).

### Háblalo

Permite transcribir un mensaje oral y pasar a voz un mensaje escrito. A su vez, utiliza imágenes a modo de apoyo y una vez descargada no requiere de internet para ser utilizada.

### LSApp

Un traductor que permite ingresar palabras por teclado o audio. El sistema mostrará la seña correspondiente a través de un dibujo animado para que el oyente pueda comunicarse y aprender el lenguaje de señas.

### Dictapicto

La aplicación permite convertir en tiempo real el lenguaje oral, la voz, en información visual a través de pictogramas.

En la próxima página incluimos el tablero de comunicación hecho por COPIDIS para las personas con discapacidad.



## TABLERO DE COMUNICACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Los tableros de comunicación son productos de apoyo que forman parte de los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC).

La persona señala directamente los símbolos que necesita comunicar.

Si es necesario el interlocutor puede ir señalando cada símbolo hasta que la persona indique mediante un gesto lo que desea expresar.



En Argentina, se considera Persona Mayor a quien tiene más de 60 años. La población de la Ciudad de Buenos Aires y sus alrededores, por aumento de la esperanza de vida, tiene un promedio de edad también cada vez mayor: alrededor de una cuarta parte de los porteños entran dentro de este rango de edad, y más de la mitad de ellos utiliza el transporte público. Sea por su precio o por su accesibilidad, el colectivo es el medio que consideran más amigable para moverse, pero el taxi no se queda afuera.

### *Prejuicios con las Personas Mayores*

Las Personas Mayores son miembros valiosos de nuestra comunidad. Es importante trabajar para que se cumplan sus derechos, se sientan respetados y para que ocupen el lugar social que les corresponde, con el objetivo de seguir construyendo ciudades amigables para todas las edades. Para eso, por ejemplo, es conveniente tener en cuenta algunos modos de comunicarse con ellos. No es recomendable referirse a las personas mayores como “abuelo” o “abuela”, así como tampoco lo es usar el lenguaje inclusivo. Sí es positivo, por el contrario, hablarles de manera clara, aunque sin gritar.

El punto de partida para una buena experiencia en el transporte público comienza en el buen trato del conductor del taxi hacia las personas mayores. Para ello, el o la conductor/a debe asegurarse de garantizar un correcto ascenso al vehículo, acercándose lo más posible a la vereda. Luego, en el descenso, es importante que tome el tiempo y los recaudos suficientes hasta que la persona pueda retirarse de forma segura del vehículo, ya que se trata del momento en que más accidentes se producen.

### *Derechos de los Mayores*

Los y las choferes de taxis son reconocidos como actores importantes en nuestra sociedad y por eso es necesario que tomen un rol activo en difundir, respetar y hacer respetar los derechos de las Personas Mayores que viajen dentro de la unidad que manejan. Entre otras cosas, deben respetar los tiempos de ascenso y descenso del taxi y ofrecerle ayuda en caso de que puedan requerirla.

## **Capítulo 4: Modernización del servicio**

### **a. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS AL SERVICIO DE LA MOVILIDAD**

En la actualidad, los teléfonos inteligentes se usan en todo tipo de servicios: pedir comida, leer los diarios, conocer el estado del tránsito, realizar compras, etc. Las aplicaciones que permiten acceder a este tipo de servicio sigue en crecimiento y el servicio de taxi, a pesar de ser un transporte con muchos años de historia, no puede ser ajeno a estos avances tecnológicos. Estar disponibles por estos medios permite brindarles a los pasajeros la

posibilidad de solicitar un taxi en forma fácil y segura y abonar a través de distintos medios de pago. Como conductores de taxis, también es una buena opción para obtener más viajes.

Para ofrecer una alternativa segura a muchas aplicaciones de transporte privado de pasajeros, desde el Gobierno de la Ciudad creamos en 2017 la aplicación oficial de BA Taxi. Fue pensada para modernizar este servicio a través de un contacto directo entre el pasajero y el conductor desde el teléfono móvil, brindando mayor seguridad y precisión en el precio y en el tiempo de los viajes.



Para obtener un usuario y una contraseña hay que comunicarse con el equipo de soporte de la aplicación mediante Boti (11-5050-0147) o por mail a [bataxi@buenosaires.gob.ar](mailto:bataxi@buenosaires.gob.ar). Ambos canales están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. También es posible comunicarse con el 147.

Una vez obtenido el usuario y la contraseña, se debe vincular la cuenta de BA Taxi con Mercado Pago (el gestor de pagos que utiliza la aplicación, y donde se deposita el dinero cobrado con tarjeta de débito o crédito) para poder completar el registro. De no cumplir con este paso, no se pueden asignar viajes. Todo esto se realiza desde la misma aplicación.

Una vez cobrado el viaje, hay que esperar a que se cumpla el tiempo de acreditación para hacer uso del dinero (en pago de servicios, compras, etc.) o bien transferirlo a una cuenta bancaria.

En la pantalla principal de la aplicación está el botón de LIBRE/OCUPADO. Esto permite al conductor cambiar el estado del servicio sin la necesidad de salir de la aplicación y evitar recibir notificaciones si obtuvo el pasajero por un medio distinto. La aplicación también cuenta con un servicio de mensajería interno para que, una vez asignado el taxi, conductor y pasajero puedan comunicarse ante cualquier eventualidad o simplemente para que el conductor avise que llegó al lugar donde se requirió el servicio.

*¿Por qué sumarnos a BA Taxi?*

Frente a la creciente competencia de otras aplicaciones de transporte, es necesario modernizar el servicio de taxi y adaptarse a las demandas de los pasajeros. Con esta aplicación gratuita queremos acompañar a los taxistas, emblema de la Ciudad de Buenos Aires, y colaborar en la transición tecnológica.

*Principales datos de BA Taxi a fines de 2022:*

- Más de 340 mil vecinos ya cuentan con BA Taxi, y la cantidad sigue creciendo.
- Más de 12 mil taxistas tienen la aplicación.
- El 70% de los viajes se abonan en efectivo y el 30% con tarjeta.
- Los días de lluvia la demanda de BA Taxi crece.
- La mayoría de los usuarios de BA Taxi son mujeres, que la utilizan principalmente de 7 a 10 de la mañana, de lunes a viernes, y por la noche.
- La aplicación ocupa poco espacio en el teléfono y consume una cantidad mínima de datos.

## **b. BA TAXI EN 5 PASOS**

### 1. Aceptar el viaje

Una vez que se ingresa a la aplicación y se activa el servicio, el taxi ya está disponible para recibir la solicitud de los pasajeros. Cuando esto sucede, se recibe una notificación en la pantalla del teléfono con el nombre del pasajero y desde dónde requirió el servicio (dirección exacta y esquina), acompañado de una notificación sonora cada tres segundos durante treinta segundos. Ese es el tiempo máximo para aceptar el viaje, ya que también lo reciben al mismo tiempo otros conductores que se encuentran cerca. Una vez aceptado el viaje, se puede optar por dirigirse al punto de origen mediante el mapa de la aplicación o con la navegación opcional de Waze (para eso tendrá que estar descargada esta otra aplicación). Recomendamos evitar las cancelaciones para no generar sanciones en la cuenta del taxista o el bloqueo en la plataforma.

### 2. Avisar que llegué

Al llegar al lugar, la aplicación da la opción de avisar al pasajero por medio del botón “AVISAR QUE LLEGUÉ” o por el servicio de mensajería interno de la aplicación. Permite seleccionar el mensaje de una lista de textos preestablecidos, por ejemplo, “Estoy abajo”, “Llegando”, entre otros, o escribirlo de forma manual.

### 3. Iniciar el viaje

El conductor tiene la opción de utilizar Waze para dirigirse al destino final del viaje.

### 4. Finalizar el viaje

Al llegar al destino, se debe finalizar el viaje con el botón “FINALIZAR VIAJE” y esto redirige al último paso, que es el cobro.

## 5. Cobrar el viaje

En este último paso, el sistema solicita que se ingrese el monto del servicio según lo que marca el reloj taxímetro. El monto será abonado por el pasajero según indicó al momento de solicitar el viaje, ya sea en efectivo o con tarjeta.

Si el pasajero eligió opción “ABONA CON EFECTIVO”, la aplicación informará al conductor “Viaje abonado exitosamente en efectivo”; si eligió la opción “ABONA CON TARJETA”, el pasajero completará el pago desde su teléfono ingresando solo el código CVV de su tarjeta. El conductor recibirá la notificación “Viaje abonado exitosamente con tarjeta”.

El monto a abonar del pasajero es lo que indica el taxímetro, tanto para pago en efectivo como con tarjeta, sin ningún tipo de adicional en ambos casos.

Cuando el viaje se abone en tarjeta, hay que tener en cuenta que las entidades bancarias cobran comisión. Está prohibido que esa comisión de la tarjeta la pague el pasajero. Ante cualquier duda, es posible comunicarse al equipo de soporte de la app 11-5050-0147 (Boti) o al correo electrónico [bataxi@buenosaires.gob.ar](mailto:bataxi@buenosaires.gob.ar).

### *Activación de filtros*

Para que los viajes sean cada vez más precisos y acordes al trabajo de cada conductor, existen distintos filtros que es importante mantener actualizados. Por ejemplo:

- Tamaño del vehículo: grande o mediano.
- Idioma: si el o la taxista habla inglés y/o portugués.
- Viajes a provincia.
- Mascotas (se activa solo si se traslada animales en el auto).
- Conducido por una mujer (lo pueden activar solo las mujeres taxistas).

Para activar los filtros hay que dirigirse al menú (las tres rayas horizontales en el borde izquierdo superior de la aplicación) y allí tocar “Filtros vehículo”. Recomendamos mantener actualizado el perfil de conductor indicando celular y mail. Esto es importante para cuando el equipo de soporte requiera tomar contacto ante cualquier duda, consulta o eventualidad.

### *Beneficios de BA Taxi:*

- BA Taxi permite conocer los datos del pasajero y viajar más seguro.
- Es la única aplicación oficial y legal de la Ciudad.

- Se puede cobrar con tarjeta de crédito y débito. No tener efectivo en el auto es un modo de viajar más seguros y evitar robos y billetes falsos.
- BA Taxi es gratis para el taxista y para los pasajeros.
- Con BA Taxi se tarda menos en conseguir viajes.
- Con la aplicación se gasta menos combustible.
- Permite tener más trabajo y ganar más dinero.
- Los conductores son parte del Club de Beneficios de BA Taxistas.
- Se puede acceder a capacitaciones exclusivas y gratuitas.

#### *Capacitaciones de BA Taxi:*

A lo largo del año se invita a los conductores de taxi, mediante mensaje push, a participar voluntariamente en distintas capacitaciones para agilizar los conocimientos útiles para su profesión. La inscripción es gratuita y se realiza mediante el equipo de soporte de la app. Las temáticas entre otras son:

- Manejo de la app BA Taxi y cobros electrónicos.
- RCP y primeros auxilios (junto a Defensa Civil).
- Concientización turística (junto con el Ente de Turismo del GCBA).
- Transporte inclusivo para el traslado de sillas de ruedas y personas con discapacidad (junto con organismos del GCBA).
- Traslado responsable de mascotas (junto con la Gerencia de Mascotas).

#### **c. MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**

La obligatoriedad del uso de medios electrónicos como forma de pago a comercios, empresas, profesionales y monotributistas que vendan productos y servicios al consumidor final empezó a regir el 1 de abril de 2018. La medida fue establecida por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) en febrero de 2017, con marco legal en la ley 27.253 promulgada el 10 de junio de 2016, a fin de promover la implementación del sistema de lectores de tarjetas (POS) en todos los puntos de venta del país.

Hoy hay aplicaciones disponibles para realizar pagos con el celular, MPost o Posnet inalámbricos que permiten cobrar con tarjeta a los pasajeros, previa verificación de identidad. También existen opciones sin la necesidad de ningún aparato electrónico ajeno al teléfono móvil, como es el cobro con QR, que es beneficioso porque no es necesario mantener ningún dispositivo de forma mensual ni manipular tarjetas.

#### **d. APLICACIONES QUE MEJORAN LA CALIDAD DEL SERVICIO**

## *Google Maps*



Es una aplicación gratuita que permite explorar mapas, encontrar puntos de interés y obtener direcciones de cualquier lugar del mundo. Una de sus principales ventajas es que ofrece tres opciones de vista de mapas: normal, de satélite y de terreno. Además, permite agregar nuevos destinos fácilmente a una ruta si el usuario necesita hacer más de una parada. Es muy simple de usar y se puede utilizar como un GPS portátil.

## *Waze*



Waze es una alternativa para conductores que quieren tener información detallada en tiempo real sobre el tránsito y los cortes de calles. La aplicación ofrece la alternativa más corta para llegar a destino a partir de esa información en tiempo real y también notifica cuando el auto excede el límite de velocidad. El conductor además puede seleccionar las preferencias en el menú, por ejemplo, para evitar rutas con peajes, autopistas, intersecciones difíciles, etc.

Es una aplicación gratuita que debe descargarse en el teléfono móvil, pero debido a la actualización del estado del tránsito, consume más datos y batería que Google Maps.

## *Traductores*

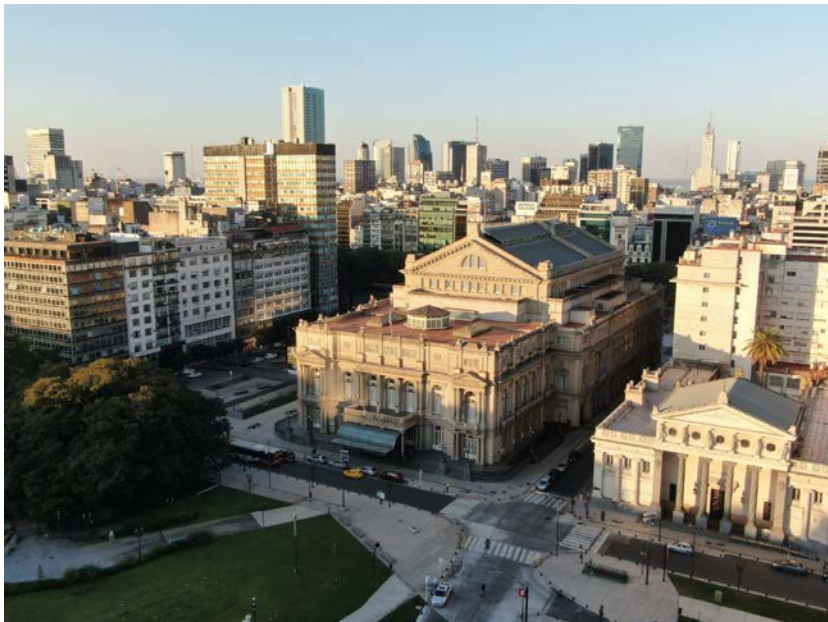


El turismo extranjero en nuestro país está en crecimiento y los conductores de taxi necesitan estar a la altura de esta expansión para brindar un buen servicio a los turistas. Existen varias aplicaciones para traducir en tiempo real entre diferentes idiomas, desde aplicaciones gratuitas como Google Traductor, que requieren la utilización del teléfono móvil y un mínimo de datos móviles para cumplir con su función, hasta dispositivos portátiles de venta libre que se conectan vía bluetooth con el teléfono móvil.

## Capítulo 5: Turismo

### a. LA IMPORTANCIA DE CONOCER LA CIUDAD

El turismo es un movimiento social, cultural y económico que nos beneficia a todos. Como prestadores de servicios de la Ciudad, es necesario que los conductores de taxis estemos comprometidos con la sostenibilidad, la accesibilidad, la excelencia, la innovación y la mejora continua en el servicio tanto para aquellas personas que viven en la Ciudad como para las que la visitan.



Por ello, es importante que los y las conductores de taxi conozcan los lugares importantes o emblemáticos de la ciudad en donde trabajan, que puedan ser de utilidad a la hora de trasladar a un turista. Sean estos monumentos, teatros y museos, o incluso comisarías u hospitales.

*¿Cuáles son los beneficios de ser un destino turístico?*

- Generación de empleos directos e indirectos.
- Dinamización de la economía.
- Revalorización del talento cultural local.
- Impulso a emprendedores, pequeñas y medianas empresas.
- Mejoras en infraestructura y servicios.
- Conservación y promoción del patrimonio cultural y natural.



- Intercambio y enriquecimiento de culturas.

En síntesis, no cabe duda de que el turismo genera mejoras en la calidad de vida de los habitantes de ese destino.

Además, existen distintos tipos de turismo:

- Ecoturismo: viajar para disfrutar los atractivos naturales preservando el medio ambiente.
- Gastronómico: viajar para descubrir la cultura culinaria y la gastronomía del lugar.
- De salud: viajar para recibir un tratamiento de bienestar o salud.
- Activo: viajar para realizar actividades en ambientes naturales.
- Religioso: viajar para visitar lugares considerados sagrados.
- De sol y playa: viajar para disfrutar y aprovechar los atractivos naturales preservando el medio ambiente.
- De negocios: viajar para participar en ferias, congresos, seminarios o para vender productos o encontrar potenciales clientes.
- Idiomático: viajar para aprender o perfeccionar un idioma extranjero.
- Cultural: viajar para conocer y entrar en contacto con el patrimonio cultural del país que se visita.
- Solidario: viajar para participar y colaborar con algún proyecto al desarrollo social y económico del país visitado.

¿Con qué dificultades creés que se encuentra un turista cuando llega a una nueva ciudad?  
¿Cómo creés que se puede ayudar a hacer mejor la experiencia?

---

---

---

Te proponemos algunas otras opciones:

- Poco tiempo de permanencia.
- Desconocimiento del idioma local.
- Desconocimiento de las normas y leyes locales.
- Desconocimiento del entorno.

¿Sabías que durante 2022 Buenos Aires recibió más de 4 millones de turistas nacionales y 1,5 millones de turistas internacionales? Esto representó ingresos de 1.200 millones de dólares para la Ciudad.

## **b. COMUNIDAD ANFITRIONA**

Ser una comunidad anfitriona implica que la población local participa en la prestación de servicios relacionados directa o indirectamente con el turismo en forma respetuosa y solidaria, tanto con el turista como con el ambiente. Es decir, todos los habitantes, sean prestadores de servicios o residentes, asimilan como un rasgo identitario el hábito de encontrarse con el otro, el turista, en calidad de persona.

La comunidad en su totalidad debe asumirse como anfitriona. ¿Qué significa ser un buen anfitrión cuando recibimos gente en nuestra casa? ¿Cuáles de esas características pueden trasladarse a la ciudad?

---

---

---

---

Principios básicos del buen anfitrión:

- Cuidar el patrimonio natural y cultural, promoviendo con orgullo los atractivos de nuestra ciudad.
- Desenvolverse con respeto y honestidad: no abusar del turista prometiendo lo imposible.
- Capacitarse e innovar al ritmo del mercado: patrimonio, tecnología, servicio, etc.
- Escuchar con atención y expresarse con claridad. Ser empáticos a fin de entender y satisfacer las necesidades que plantean los turistas.
- Conocer nuestra ciudad y sus atractivos para brindar una orientación oportuna y confiable.
- La conciencia turística es la identificación total o parcial de la población con los principios y responsabilidades relacionados con el turismo. Como conductores de taxi, debemos valorar y reconocer el papel central que desempeñamos frente a quienes visitan nuestro país.

## **c. DATOS ÚTILES**

Los principales accesos para que los turistas ingresen a la Ciudad son:

- Aeroparque Jorge Newbery.
- Terminal de Cruceros Quinquela Martín.
- Terminales Fluviales Buquebus y Colonia Express.

- Terminales de Ómnibus: Buenos Aires (Retiro), Liniers (Liniers) y Dellepiane (Villa Soldati).

#### Comisaría del Turista

Abierta todos los días, las 24 horas.

Teléfono: (11) 5050-9260 - (11) 5050-3293

Correo electrónico: [serv.turista@gmail.com](mailto:serv.turista@gmail.com)

Página web: [www.policiauristicapoliciaelaciudad.gob.ar](http://www.policiauristicapoliciaelaciudad.gob.ar)

#### Defensoría del Turista

Cuenta con 8 sedes. La sede central se encuentra en La Boca: Av. Pedro de Mendoza |1835 (Museo "Benito Quinquela Martín").

Teléfono: (11) 4302-7816

Lunes a domingos, 10 a 18 h.

Correo electrónico: [turista@defensoria.org.ar](mailto:turista@defensoria.org.ar)

Página web: [www.defensoriaurista.org.ar](http://www.defensoriaurista.org.ar)

#### Capacitaciones gratuitas en idiomas

Cursos de alemán, chino, francés, inglés, italiano y portugués.

Teléfono: 4323-9350, int. 1120.

Lunes a viernes, 10 a 14 h.

Correo electrónico: [cursos.lenguas@bue.edu.ar](mailto:cursos.lenguas@bue.edu.ar)

## **Capítulo 6: Género**

En los últimos años, en Argentina y en el mundo se ha instalado la necesidad urgente de dar respuesta a la violencia y las desigualdades de género. La Ley 26.485, de "Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres", sancionada en 2009, entiende que la violencia contra las mujeres es *"toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal"*. En junio de 2015 se produjo un punto de quiebre en la sociedad argentina: millones de mujeres repudiaron masivamente los femicidios bajo el lema "Ni Una Menos". Este movimiento evidenció los femicidios como la forma de violencia más extrema y explicitó otras, más invisibles y naturalizadas, como las desigualdades en los ámbitos laborales, en las tareas de cuidado en el ámbito doméstico, en la sexualidad, etc.

En general, cuando se trabajan estos temas, el foco de atención está en las mujeres de modo de darles herramientas para que registren esas situaciones, puedan tomar la decisión de salir de ámbitos violentos y estén alerta a no volver a entrar en relaciones de maltrato.

Este enfoque prioritario en las mujeres se debe a que son las que más sufren las diferentes formas de violencia y desigualdad. Sin embargo, hay poco trabajo enfocado en los varones, lo cual es paradójico si se tiene en cuenta que estadísticamente son ellos los que en mayor medida ejercen la violencia de género. A pesar de eso, muchos varones empiezan a preguntarse qué pueden hacer para prevenir, ayudar o modificar su propio comportamiento.

#### **a. ¿SEXO Y GÉNERO SON LO MISMO?**

Los conceptos de sexo y género suelen entenderse como términos equivalentes. Es decir, si una persona nace con vagina es del género femenino y está destinada por su naturaleza a actuar y sentir como una mujer, mientras que si una persona nace con pene es del género masculino y está determinado por su biología a actuar y sentir como un varón. Sin embargo, la realidad es que no son lo mismo.

El sexo es el conjunto de características biológicas, anatómicas y fisiológicas que definen la genitalidad con la que nacemos. El género, es una construcción social y cultural que establece cómo debe ser un varón y cómo una mujer para cada sociedad en un momento histórico determinado. Es decir, determina qué rasgos y funciones psicológicas y socioculturales, qué actitudes, roles, valores, comportamientos, modos de sentir, pensar y actuar debe tener cada género. Es una categoría dinámica porque al ser una construcción, cambia a lo largo del tiempo y es diferente en cada sociedad.

#### **b. ALGUNOS CONCEPTOS IMPORTANTES**

- Sexo biológico: Hace referencia a aspectos físicos, objetivamente mensurables (cromosomas, pene, vagina, hormonas, etc).
- Género: Es una construcción social y cultural binaria asociada al sexo biológico. Es lo que la sociedad espera de varones y mujeres.
- Identidad de género: Es la vivencia de género tal como cada persona la siente, por lo que puede corresponder o no con el sexo biológico.
- Expresión de género: Se vincula con cómo mostramos nuestro género al mundo, a través de nuestro nombre, como nos vestimos, nos comportamos, interactuamos, etc.
- Orientación sexual: Es la atracción física, emocional, erótica, afectiva y espiritual que sentimos hacia otra persona.

Para pensar:

¿Ser varón y ser mujer en el 1900 es lo mismo que en el 2023? ¿Qué ha cambiado en lo que se espera de las mujeres y de los hombres a lo largo del tiempo? ¿Y respecto a sus derechos?

¿Ser varón y ser mujer en la Ciudad de Buenos Aires es lo mismo que serlo en otra provincia u otra parte del mundo?

### c. ¿EN QUÉ CONSISTEN LOS ROLES Y ESTEREOTIPOS DE GÉNERO?

Un estereotipo es una imagen estructurada y aceptada por la mayoría de las personas como la más representativa de un grupo, que se forma a partir de una idea estática sobre las características más comunes de sus miembros. En este caso, cuando hablamos de estereotipos de género nos referimos a los mandatos sociales, es decir, a las creencias fijas que definen la identidad del varón y ser mujer.

Los roles están basados en los estereotipos y definen las acciones y los lugares sociales que, en este caso, “deben ocupar” los varones y las mujeres. Es decir, los estereotipos de género definen el rol social de una persona según su sexo biológico y establecen lo que se espera de cada uno: cómo deben comportarse, los papeles que deben cumplir en el trabajo, en la familia, en el espacio público, cómo deben relacionarse entre sí, cómo debe ser su cuerpo, los gustos sexuales, etc.

Por ejemplo:

#### Varones

- Son biológicamente superiores (física y mentalmente).
- Pueden ser agresivos y dominantes.
- Son activos y dinámicos.
- Son poco afectuosos, inexpresivos y frívolos.
- Son valientes.
- Son independientes, no necesitan ayuda.
- Son más controlados.
- Aptitudes para el trabajo físico.
- Son objetivos y racionales.
- Son más capaces para actividades numéricas.
- Son autoeficaces y autosuficientes.
- Libres para desenvolverse en el ámbito público (vida social, laboral, profesional). Su sexualidad está destinada al placer.

#### Mujeres

- Son biológicamente inferiores (física y mentalmente).
- Pueden ser pasivas y sumisas.
- Son calmadas y estáticas.
- Son afectuosas, emotivas y cálidas.
- Son temerosas.
- Son dependientes, necesitan apoyo masculino.

- Son ansiosas y alteradas.
- Aptitudes para el trabajo manual.
- Son subjetivas e irracionales.
- Son más capaces para actividades relacionadas a las letras. Limitadas al espacio privado (vida doméstica).
- Su sexualidad está destinada a la reproducción.

Cada sociedad crea y reinterpreta los estereotipos de género, por eso, las percepciones que tenemos sobre los varones y las mujeres son construidas socialmente y no tienen que ver con nuestra biología.

Para pensar:

¿Qué juguetes te regalaban de niño/a? ¿Hubiesen sido los mismos si fueras de otro género? ¿Qué juegos jugabas cuando eras niño/a? ¿Cómo te decían qué te comportaras? ¿Qué ropa vestías? ¿De qué colores? ¿Qué consecuencias te parece que pueden tener estos procesos diferenciados?

#### **d. ¿QUÉ ES SER VARÓN? ¿HAY UNA ÚNICA FORMA DE SERLO?**

Tradicionalmente se pensó la masculinidad como algo determinado por la biología, es decir, por la naturaleza del varón. Esa supuesta esencia masculina hace del varón un ser racional y fuerte y es distinta de la esencia femenina que hace de las mujeres seres pasionales, flexibles y amorosos. De esta forma, la masculinidad sería algo dado, inmutable, natural.

Nuestra cultura promueve un modelo de género que valora lo masculino por sobre lo femenino, e incentiva en los hombres ciertos comportamientos como la competitividad, la demostración de virilidad, la búsqueda del riesgo y, en algunas circunstancias, el uso de la violencia.

La masculinidad es un conjunto de atributos, mandatos, comportamientos y roles construidos social y culturalmente que definen cómo deben ser y actuar los varones. Como se aprenden a través de los distintos espacios de socialización, no son iguales a lo largo de la historia ni del mundo. Hoy en Argentina no se espera de un varón lo mismo que se esperaba hace cincuenta años, así como tampoco se espera lo mismo en diferentes países.

#### *Nuevas masculinidades*

El concepto de “nuevas masculinidades” es consecuencia de un movimiento incipiente de varones que abogan por la eliminación de las relaciones de poder basadas en el género, la igualdad en todos los aspectos de la vida y la erradicación de la violencia física o psicológica sobre mujeres, niños, niñas, adolescentes y adultos/as mayores.

Desde este lugar, promueven la crítica a la masculinidad hegemónica por considerarla responsable de la negación de derechos de mujeres y varones y del mantenimiento de los propios privilegios. En las últimas décadas, algunos varones han sido parte de esta transformación en las relaciones entre géneros al problematizar qué es ser varón y qué es lo masculino. Hay hombres conscientes de la cultura patriarcal, que se oponen a la violencia contra la mujer en cualquiera de sus formas y tienen claro que los abusos contra las mujeres son un problema social, no natural. También es importante el desarrollo de nuevas formas de participación de los varones en tareas consideradas exclusivamente femeninas, como el cuidado de niños y ancianos y el trabajo en el hogar.

Si las relaciones entre géneros son el resultado de un desarrollo social, la única forma de cambiarlas es promoviendo nuevos valores y prácticas basadas en los principios de igualdad y equidad, que deben ser compartidos por varones y mujeres. Por eso es imposible erradicar la violencia hacia las mujeres sin involucrar y comprometer a los varones en el cambio de sus propias prácticas.

#### **e. VIOLENCIA DE GÉNERO**

La violencia de género no es resultado de conductas inexplicables, desviadas ni patológicas, sino que es una práctica aprendida que es el resultado de una organización social que se basa en la desigualdad de género. No es una cuestión personal ni del ámbito privado, sino un problema social, una violación a los derechos humanos, en la que entra en juego la responsabilidad del Estado.

Según la Ley 26.485 existen cinco tipos de violencia contra las mujeres:

- 1) Física: Agresión al cuerpo de la mujer que genere daño o riesgo de producirlo.
- 2) Psicológica: Daño emocional expresado en coerción verbal, entre otras formas.
- 3) Sexual: Acción de vulneración y uso de la fuerza en el ejercicio de la sexualidad
- 4) Económica y patrimonial: Acto de menoscabo en los recursos materiales.
- 5) Simbólica: Estereotipos, mensajes, íconos, signos que transmitan y reproduzcan dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales.

*¿Qué es el acoso callejero?*<sup>1</sup>

Según la Ley 5.742, sancionada en 2016 como parte del Código Contravencional de la Ciudad, el acoso sexual en espacios públicos o de acceso público se refiere a las conductas físicas o verbales de naturaleza o connotación sexual, basadas en el género, la identidad y/o la orientación sexual. Pueden ser realizadas por una o varias personas sobre otra u otras, que rechazan esos comportamientos porque afectan su dignidad, sus derechos

---

<sup>1</sup> 2. Información extraída del Cuadernillo Acoso Callejero, Dirección General de la Mujer, Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat. Disponible en:  
[http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/cuadernillo\\_-\\_acoso\\_callejero.pdf](http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/cuadernillo_-_acoso_callejero.pdf)

fundamentales como la libertad, la integridad y el libre tránsito, y porque les produce intimidación, hostilidad, degradación, humillación o un ambiente ofensivo.

### *¿Cómo se manifiesta el acoso callejero?*

- Comentarios sexuales, directos o indirectos al cuerpo.
- Miradas lascivas.
- Fotografías y grabaciones no consentidas.
- Silbidos, besos, bocinazos, jadeos y otros sonidos de índole sexual.
- Gestos obscenos.
- Contacto físico indebido o no consentido.
- Tocaciones (frotamientos, manoseos).
- Persecución o arrinconamiento.
- Masturbación o exhibicionismo, gestos obscenos u otras expresiones de naturaleza sexual.

### *¿Se ejerce sólo sobre las mujeres?*

El acoso callejero es la forma más naturalizada, invisibilizada y legitimada de violencia contra las mujeres y todas aquellas personas que se auto-perciben como mujeres. Con este comportamiento se busca disciplinar a aquellos cuerpos que escapan a la heteronorma y que irrumpen en la esfera pública que le ha sido asignada históricamente a la masculinidad. En el sistema patriarcal, todos los cuerpos feminizados son acosables, por eso es una práctica sutil y se la puede considerar como el primer eslabón de una larga cadena de violencias basadas en una relación desigual de poder entre los géneros.

### *Mitos sobre el acoso callejero*

- El piropo en la calle es un derecho de expresión.  
Si bien todos y todas tenemos derecho de expresión, debemos pensar en la persona que va a escuchar el mensaje, ya que puede invadir su espacio personal y atemorizarla. Desde que son niñas, sobre todo en la adolescencia y la juventud, las mujeres reciben sistemáticamente juicios y/o agravios acerca de su vestimenta, su cuerpo, su sexualidad.
- “El acoso en las calles es algo natural; así son los hombres”: El acoso callejero no es algo natural. Por el contrario, es una práctica social que los varones aprenden a ejercer de otros varones. A su vez, la sociedad en su conjunto tolera este tipo de violencia, que es parte de las relaciones de poder entre varones y mujeres.
- “El acoso callejero no es violencia de género porque no hay contacto físico”: La violencia de género no necesariamente implica que el acosador tenga contacto físico con la víctima; el acoso verbal en la calle es violencia simbólica.



- “Es solamente un halago, un piropo inocente”: Si fuera un halago, no sería acoso. El acoso en las calles sucede cuando las palabras o acciones se dan sin consentimiento. Los varones que acosan no buscan halagar, sino intimidar y molestar, y recurren a insultos, hostigamiento, amenazas o actos de violencia cuando las mujeres les contestan, los evaden o ignoran.
- “Las mujeres disfrutan del acoso porque eleva su autoestima”: Si lo disfrutaran, no sería acoso. El varón no sabe de antemano el impacto que tendrá el mensaje en esa mujer. Más allá del mensaje en sí mismo, se está vulnerando el espacio personal porque no se tiene en cuenta el consentimiento de la víctima.
- “Si te acosan es porque lo provocaste”: El acoso no es producto de una provocación. No importa si la mujer está desnuda o cubierta; se trata igualmente de acoso. Quien acosa siente que tiene el poder de hacerlo, se siente habilitado, y esto es resultado de las relaciones de poder desigual entre varones y mujeres. Las mujeres siempre deben sentirse seguras al transitar por las calles. El acoso nunca es culpa de la víctima.
- “El acoso en las calles solo les sucede a las mujeres jóvenes”: El acoso no lo sufren sólo las mujeres jóvenes, sino también niñas, adolescentes, adultas y las personas del colectivo LGBTIQ.
- “Cualquiera que se queje del acoso en las calles es una ‘feminazi’”: A la mayoría de las personas les desagrada el acoso en las calles en cualquiera de sus formas. La mayoría queremos vivir una sociedad más segura y equitativa, sin sentir miedo. Por lo tanto, erradicar el acoso callejero no es un problema únicamente de las mujeres, sino de toda la sociedad.
- “Mientras no haya violencia física, no hay daño”: Existen acciones y comentarios que no dejan cicatrices físicas pero pueden afectar de otra forma a quienes los reciben. Muchas veces, cuando las mujeres lidian con el acoso a diario, estas emociones se acumulan con el tiempo, con efectos difíciles de percibir de inmediato.
- “El piropo es la forma que tiene el varón de iniciar una conversación con una mujer”: Existen muchas formas de entablar una conversación sin ejercer acoso callejero, pero en el sistema patriarcal, las mujeres son consideradas objetos a conquistar.
- “Las mujeres también acosan”: Si bien puede haber casos aislados, el acoso no es una práctica generalizada por parte de las mujeres. Además, a diferencia de lo que ocurre con el acoso a las mujeres, esto no es percibido por los varones como una situación de riesgo.

*¿Cómo afecta el acoso callejero la práctica cotidiana de las mujeres?*

- Cambio de los recorridos habituales a causa del temor.
- Modificación de los horarios por los que transita por el espacio público.
- Modificación de la forma de vestir para intentar desincentivar el acoso.
- Cambio del lugar de residencia.
- Elección de otros lugares de ocio.
- Necesidad de ser acompañada por alguien en sus traslados.
- Necesidad de avisar cuando llega a un lugar o al hogar.
- Modificación del tipo de transporte público utilizado.

*¿Por qué el acoso no es culpa de las mujeres?*

Muchas manifestaciones de acoso sexual callejero son aceptadas como algo habitual e incluso “folklórico”, pero esto no es un motivo para tolerarlas. Todas las personas tienen derecho a transitar libremente y con la confianza de que no serán violentadas, independientemente del contexto, la edad, la hora del día o la vestimenta. El acoso callejero también suele ser vinculado con la sexualidad. Todos tenemos derecho a manifestar nuestra sexualidad siempre que no atropelle las libertades de otros. Quienes acosan confunden la coquetería y la galantería con la violencia sexual.

En consecuencia, las víctimas no deben sentir culpa o vergüenza por sufrir acoso sexual callejero, puesto que nunca es su culpa. Es importante reflexionar que esta problemática afecta a personas particulares, pero es consecuencia del sistema patriarcal en el que vivimos.

## **f. LÍNEAS DE AYUDA PARA SITUACIONES DE RIESGO**

La Línea 144 brinda atención telefónica especializada a mujeres víctimas de violencia de género durante las 24 horas, los 365 días del año. Es anónima, gratuita y nacional.

Ofrece información, contención y asesoramiento en aquellas temáticas relacionadas con la violencia física, psicológica, sexual, económica y patrimonial, y simbólica. Su objetivo es acompañarte en las distintas situaciones que estés atravesando, ya sea antes, durante o después de un episodio de violencia.

La línea 911 es un servicio gratuito que funciona en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que permite la recepción de llamadas desde teléfonos fijos y móviles. Centraliza todas las emergencias relacionadas a Policía, Bomberos, Comando Radioeléctrico, Defensa Civil, entre otros. Sirve para pedir asistencia policial en caso de que el hombre que agredió a la mujer la esté siguiendo.

La Línea 137 OVD (Oficina de Violencia Doméstica) fue creada para asistir a víctimas de violencia sexual, familiar o de grooming con contención, asistencia y acompañamiento. Además, amplió su servicio de atención personalizada con la incorporación de una nueva

opción que permite obtener asesoramiento en cuestiones legales a través de los Centros de Acceso a la Justicia. Está ubicada en: Lavalle 1250 planta baja, CABA.

La línea 145, es una línea de atención telefónica gratuita para recibir información, solicitar asistencia y denunciar ante casos de trata de personas. Atendida profesionales capacitados en la problemática, funciona las 24 horas durante todos los días del año. Se puede denunciar:

- La desaparición de una persona. No hace falta esperar 48 horas para hacer la denuncia. Las primeras horas son fundamentales para la investigación judicial. No importa género, edad ni nacionalidad.
- Prostíbulos encubiertos que estén funcionando como café bar, club nocturno, cabaret, whiskería, casa de masajes o privados.
- Reducción a servidumbre o trabajo forzado en talleres textiles, trabajo rural, fabril, casas particulares o en cualquier otro rubro.

En el Código QR que llevan todos los taxis en ficha de actualización de tarifa hay otras formas de asistencia.

**Buenos Aires TE CUIDA**  
Para información sobre seguridad o realizar una denuncia, escaneá el código QR.



**Buenos Aires LOOKS AFTER YOU**  
For information on security or to file a complaint, scan the QR code.

 **Calificá tu viaje con BA Taxi.**  
Descargá gratis la app de la Ciudad.

**BA Buenos Aires Ciudad**

## g. INCLUSIÓN LABORAL DE MUJERES EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE



La brecha de género en el mercado laboral global es uno de los principales desafíos para los Estados y las empresas privadas. Esta brecha implica que las mujeres tienen menos acceso al empleo y que una vez que se insertan en el mercado, tienen menos oportunidades de acceder a empleos de calidad, con mejores salarios y capacidad de decisión. En Argentina, la brecha salarial es del 27 por ciento.

Esto se suma a las horas de trabajo no remunerado dedicadas a sostener el hogar y al cuidado de menores y adultos mayores, y refuerza las desigualdades de género que impiden el desarrollo profesional pleno de las mujeres.

Según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo en 2014, la representación laboral femenina en el rubro transporte en Argentina es de solo 9% por ciento. Este porcentaje está muy por debajo del promedio de la región (Uruguay registra el mayor porcentaje de fuerza laboral femenina en transporte, con 21%) y revela las barreras culturales que enfrentan las mujeres al pensar en el sector del transporte como un posible campo laboral.

La baja presencia femenina en infraestructura del transporte, construcción o como conductoras de transporte público desincentiva la incorporación de nuevas mujeres al sector. A esto se suma que las condiciones edilicias y de infraestructura muchas veces no contemplan las necesidades de las mujeres, y que son frecuentes las situaciones de discriminación y violencia de género en el sector, de modo que también es muy baja la tasa de retención laboral de estas mujeres.

La presencia femenina en el rubro no solo ayudaría a diversificar y enriquecer el intercambio de ideas, proyectos y tareas entre grupos de trabajo, sino que permitiría incorporar una perspectiva de género que potencia el cambio cultural en favor de la igualdad. Por eso, siguiendo los lineamientos del Plan de Igualdad Real de Oportunidades de Trato Entre Mujeres y Varones (2000), desde la Secretaría de Transporte de la Ciudad de Buenos Aires se busca eliminar las barreras culturales e incentivar la presencia femenina en el sector.

*¿Varones y mujeres hacemos las mismas tareas y tenemos las mismas responsabilidades?*

Las sociedades se han organizado históricamente mediante la distribución de tareas y responsabilidades entre sus miembros de acuerdo con el género. Estas diferencias se transforman en desigualdades en la medida en que a esos diferentes roles se les asignan diferentes valoraciones y espacios: el ámbito de lo público para los varones o los roles masculinos y el ámbito de lo privado para las mujeres o los roles femeninos.

El trabajo reproductivo asignado a las mujeres implica la responsabilidad de educar y realizar las tareas domésticas y del cuidado familiar. Este trabajo no es remunerado. El trabajo productivo, en cambio, es remunerado, incluye la producción de bienes y servicios y es contabilizado en los censos y las estadísticas oficiales.

Esto quiere decir que existe una división sexual del trabajo remunerado y no remunerado entre hombres y mujeres, respectivamente, en función de los roles de género asignados. Las relaciones entre los géneros expresan esa relación desigual a partir de estereotipos: el varón es autónomo, proveedor económico, toma decisiones, posee atributos ligados con lo racional y lo público; la mujer es dependiente, administradora, ejecutora de tareas ligadas a lo doméstico, posee atributos ligados con lo emocional y lo privado.

Para pensar:

¿Quién realiza más las tareas de cuidado en el ámbito doméstico (cocinar, cuidar niños/as, limpiar), las mujeres o los varones? ¿Cuántas horas le dedicas vos, al día, a las tareas de cuidado? ¿Las mujeres tienen más habilidad para hacer las tareas domésticas que los varones? ¿Será una habilidad genética o aprendida? En el ámbito público, ¿cómo están divididas las tareas según el género? ¿Quién accede, por lo general, a los puestos jerárquicos?

## Capítulo 7: Convivencia Vial

Al hablar de la convivencia en el tránsito nos referimos a un espacio de uso común en el que los ciudadanos circulan y que pueden compartir con respeto a pesar de que cada uno tiene diferentes ritmos, urgencias y necesidades. Muchas veces este espacio compartido se percibe como una extensión de nuestro ámbito particular y, por lo tanto, de nuestras preocupaciones e inquietudes individuales, pero tenemos que pensar que también es un momento de convivencia e interacción comunitaria que nos da la oportunidad de generar interacciones valiosas y gratificantes y de ese modo mejorar la vida cotidiana.

*¿Por qué los conductores de taxi somos importantes para generar espacios de buena convivencia ciudadana?*

Dada la gran cantidad de viajes y de contactos que mantenemos a diario quienes estamos al frente de un taxi, con nuestro comportamiento podemos generar pequeños cambios en las prácticas de convivencia que impactarán en beneficios para la sociedad. Los conductores de

taxi conformamos un grupo reconocido por el resto de la ciudadanía y desde este rol de gran visibilidad creamos y recreamos códigos culturales que ayudan a definir modos de convivir en el mundo. Miles de pasajeros y pasajeras confían en nuestros servicios de traslado a diario, y por esta razón, tenemos un rol destacado en la dinámica del tránsito de la Ciudad: con pequeñas acciones podemos favorecer ciertos procesos de transformación cultural que fortalezcan los lazos comunitarios.

Viajar forma parte de nuestra vida y puede convertirse en un momento de disfrute, de conexión o incluso de pausa que nos permita reflexionar sobre lo que nos ocurre a diario.

Como conductores de taxi, ¿qué podemos hacer para colaborar en esta dinámica?

- Prepararnos para comenzar las recorridas: el taxi es como cualquier otro lugar de trabajo. Es importante sentirnos cómodos en ese espacio ya que pasaremos muchas horas del día allí.
- Sintonizar la radio o poner música que nos guste: cuando sube un pasajero/a, es importante bajar el volumen y prestar atención a la dinámica con él o ella.
- Identificar los momentos en que necesitamos descansar, estirar el cuerpo, relajarnos o sociabilizar. Deberíamos hacernos tiempo, aunque sea unos minutos, para esto. Podemos parar a almorzar con colegas, hacer un alto en un parque para respirar aire fresco, o tomarnos un momento para hacer una actividad física y despejarnos.

Veamos entonces los dos tipos de vínculos que, como conductores de taxi, podemos tener en cuenta para ayudar a mejorar la convivencia en el espacio público: con nuestros colegas y con pasajeros/as.

#### **a. CONVIVENCIA PROFESIONAL ENTRE COMPAÑEROS/AS**

Cada grupo social construye y recrea prácticas que muchas veces terminan por ser códigos de comportamiento. El vínculo entre colegas se encuentra atravesado por estos códigos, que muchas veces suelen tomarse como verdades indiscutibles. Sin embargo, también sucede que los cambios sociales a menudo van cuestionando estas prácticas. Cada vez se habla más de que el cliente es el que elige y esto no es diferente en el servicio de taxis si buscamos la mejora constante de la profesión.

¿Cómo se construye un buen servicio?

El taxi es un símbolo emblemático en la ciudad de Buenos Aires, y aquello que lo representa y le da prestigio no es el vehículo sino quien lo conduce. Ser parte de este grupo social y entender que nuestras acciones impactan en la visión que los demás tienen sobre los/las taxistas es un paso fundamental para preservar este prestigio.

¿Sabías que los códigos de los grupos sociales no son estáticos?

¿Cómo se podría completar esta frase hoy?

“Todos los taxistas \_\_\_\_\_”

¿Cómo querríamos que se pueda completar en un futuro cercano?

“Todos los taxistas \_\_\_\_\_”

*¿Cómo podemos ayudar a mejorar las prácticas cotidianas de los conductores?*

- Procuremos circular de forma dinámica.
- Cedamos siempre el paso a los colegas que van con pasajeros/as, ya que de esta forma se mejorará la calidad del servicio y la imagen del sector.
- Mantengamos una actitud positiva hacia los compañeros. Seamos accesibles, por ejemplo, colaborando en caso de una avería mecánica o ante agresiones verbales o físicas a un colega.
- Practiquemos la camaradería.

Para pensar: ¿De qué temas es común hablar en los tiempos de descanso? ¿Qué hábitos o prácticas nos renuevan las energías? Si alguien tiene un problema durante su recorrido, ¿cómo podemos contribuir a que se tranquilice y vuelva a estar bien predispuesto para el siguiente viaje?

## **b. CONVIVENCIA CON PASAJEROS/AS**

Tomemos unos minutos para identificar la necesidad real de cada pasajero/a: ¿por qué una persona decide tomar un taxi?

- ¿Para llegar más rápido a destino?
- ¿Por la seguridad?
- ¿Por el confort que brinda?

¿Qué otras razones pueden explicar que alguien elija subir a un taxi? Comprender el motivo por el que una persona decide utilizar nuestro servicio es el primer paso para construir un viaje acorde a sus expectativas. En términos generales, esas expectativas pueden dividirse en dos grupos:

*Condiciones del vehículo*

- Buen estado general (interior y exterior).
- Limpieza.
- Aroma agradable.

- Sonido.
- Temperatura.
- Elementos de seguridad (como el cinturón, por ejemplo).

### *Experiencia del viaje*

Tomar la mejor ruta posible no necesariamente significa que sea el camino más corto. Para ello, es útil e importante consensuar el camino a tomar con el pasajero. Veamos este caso de ejemplo:

Una pasajera sube en la terminal de ómnibus de Retiro, e indica el destino:

- Hasta Santa Fe y Agüero, por favor.
- ¿Le parece que tomemos por Av. del Libertador, Av. Pueyrredón y luego Av. Santa Fe? – pregunta el conductor.
- Sí, me parece perfecto.

Saludar, ser cordial, ofrecer opciones que mejoren la experiencia del viaje es central para crear un buen clima.

- ¿Le molesta si enciendo la radio?

Conducir con precaución y prudencia, evitando las maniobras bruscas.

¿Sabías que tener visible la ficha de identificación para que pueda verse desde los asientos traseros es una forma simple de establecer desde el principio una relación de confianza con los/las pasajeros/as?

### *Durante el viaje: ¿Qué podemos hacer?*

- Tomar el desafío de vivir cada viaje como una experiencia singular.
- Tratar al último pasajero/a del día como al primero, y al primero como al último.
- Aconsejar a las pasajeras/os que usen el cinturón de seguridad por la seguridad de ellos y la propia. Para que este consejo sea genuino, es indispensable dar el ejemplo. Cuidarnos entre todos es clave para seguir mejorando la seguridad vial.
- También es necesario asegurar el equipaje, las sillas de ruedas u otros dispositivos utilizados por personas con movilidad reducida.
- La Ciudad es un espacio complejo: es importante mantenernos informados sobre obras en la vía pública, vías cerradas al tránsito, eventos especiales, nuevas tecnologías, etc.

- Pasajera: ¿Trabaja hasta tarde?
- Conductor (sonriente): ¡No, la dejo a usted y vuelvo a casa!



- Pasajera: ¡Buen día!
- Conductor: ... (no responde, piensa “Otro día más en este caos del tránsito”, se lo ve serio, dormido).

*¿Qué pasa si el camino elegido presenta demoras?*

Siempre es importante informar claramente lo que está ocurriendo y volver a consultar la ruta. No hacerlo puede despertar suspicacia en el/la pasajero/a.

- ¿Le parece que tomemos otro camino para agilizar el viaje?

*Al final del viaje: ¿Qué hacer cuando un/a pasajero/a está por descender?*

- Recordar a los usuarios que revisen si tienen todas sus pertenencias.
- Sugerir lugares seguros para el descenso como medida preventiva y explicar el motivo.

¿Sabías que las personas con discapacidad visual que viajan con perros guías necesitan trasladarse con los mismos? ¡Hay un KIT de mascotas disponible para vos! ¡Pedilo a BATaxi, las 24 hs del día 5030-9150 / [bataxi@buenosaires.gob.ar](mailto:bataxi@buenosaires.gob.ar)!

Conducir de manera profesional implica tener presente que la tarea no es solo manejar. Somos conductores/as preventivos/as si analizamos, pensamos y tomamos decisiones basadas en nuestra seguridad y en la de los otros actores de la vía pública y conducimos de manera prudente, tolerante, respetuosa de las normas de tránsito y de los demás. El conductor preventivo hace de la conducción una experiencia agradable para sí, está atento a lo que ocurre a su alrededor, evita distracciones que puedan ponerlo en peligro y puede interpretar las maniobras futuras –sean o no riesgosas– de los demás usuarios de la vía pública.

## **Reflexión final**

La dinámica del tránsito es compleja debido a la multiplicidad de actores e intereses que involucra, y esto hace que la educación y el respeto sean clave para encontrar un orden que nos permita convivir.

Los conductores de taxi podemos empezar a contribuir a eso valorando los intereses, las opiniones y las necesidades de los pasajeros y de los demás actores del tránsito, y transmitiendo buena fe y cercanía en el vínculo con los otros.

¿Qué otras iniciativas podemos poner en marcha?

Recordemos siempre... Pequeñas acciones pueden conducir a grandes cambios culturales.

## Glosario de definiciones

**MOVILIDAD:** Entiende aquí como un derecho básico y genérico de todos los seres humanos, como condición y medio de acceso a otros derechos fundamentales. Resulta indispensable para hacer uso de la mayor parte de los bienes y servicios; condiciona el acceso a la vivienda, al trabajo, a la educación, a la cultura, y al desarrollo personal y colectivo.

**TRANSPORTE PÚBLICO:** Abarca el transporte urbano formal, incluyendo colectivos, subte, premetro, trenes metropolitanos, Metrobus, sistema de bicicletas compartidas y taxis. Se distingue del automóvil y las motocicletas, que constituyen el transporte privado.

**GÉNERO:** Es una construcción social y cultural binaria que pretende asociarse al sexo biológico, es decir, cómo la sociedad espera que se comporten varones y mujeres, de acuerdo a su sexo biológicamente asignado al nacer. Determina qué rasgos y funciones psicológicas y socioculturales, qué actitudes, roles, valores, comportamientos, modos de sentir, pensar y actuar debe tener cada género. Es una categoría dinámica, ya que por ser una construcción cultural va cambiando a través del tiempo y según cada sociedad.

**SEGURIDAD:** Hace referencia a los aspectos técnicos de los medios de transporte, la infraestructura del espacio público y a las reglas de convivencia esperadas para utilizar el transporte o moverse por la ciudad, que afectan tanto la integridad física y psíquica como la autonomía de los usuarios, mayormente a las mujeres.

**ACOSO (SEXUAL) CALLEJERO:** De acuerdo con la Ley 5.742 (de la Ciudad) se entiende como aquellas conductas físicas o verbales de naturaleza o connotación sexual, basadas en el género, identidad y/u orientación sexual, realizadas por una o más personas en contra de otra u otras, quienes no desean o rechazan estas conductas en tanto afectan su dignidad y

sus derechos fundamentales como la libertad, integridad y libre tránsito, creando en ellas intimidación, hostilidad, degradación, humillación o un ambiente ofensivo en los espacios públicos y en los espacios privados de acceso público.

**ABUSO SEXUAL:** De acuerdo con el Código Penal es una agresión sexual violenta que atenta contra la integridad de la persona y su derecho a elegir de manera consciente la actividad sexual que quiere realizar. Si es cometido contra un o una menor afecta además su desarrollo personal en su sexualidad. Para que se considere abuso sexual es necesaria una conducta abusiva de contenido sexual, contacto corporal directo entre el agresor y la víctima, que este contacto físico afecte las partes sexuales del cuerpo de la víctima, ausencia de consentimiento en la víctima respecto del acto sexual en que se ve involucrada.

**AUTONOMÍA:** Se relaciona con la capacidad de las mujeres, en una sociedad y contexto histórico dado, de decidir libremente y de manera informada sobre sus propias vidas. Se considera que una mujer goza plenamente de su autonomía cuando ésta es física y económica y se traduce en su libre y plena participación en la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida (político, laboral, educativo, sexual, social, etc.).

**BRECHA DE GÉNERO:** Alude a las diferencias y distancias percibidas entre hombres y mujeres en relación a su posición y condición en una sociedad dada. La brecha puede ser tanto salarial (en un mismo puesto y/o cargo jerárquico, mujeres y hombres perciben un salario diferente), como de acceso (la brecha entre hombre y mujeres se percibe en la posibilidad o no de acceso a determinado sector laboral o rol específico).

**PERSPECTIVA DE GÉNERO:** Tener perspectiva de género implica reconocer las relaciones de poder que se dan entre los géneros, en general, favorables a los varones y desfavorables hacia las mujeres. Se trata del enfoque a partir del cual se analiza una problemática en particular, partiendo de las implicancias e impactos que tiene el sistema de género.

**TRABAJO NO REMUNERADO:** Expresión que abarca todo tipo de trabajo asociado a las actividades diarias del hogar y de cuidado personal y familiar: se trata del cuidado tanto de la infraestructura hogareña (quehaceres domésticos), como de los miembros familiares (niños, niñas, personas con discapacidad y/o personas mayores). Se trata de un trabajo que recae principalmente en las mujeres, que ocupa una proporción importante del tiempo cotidiano y que posee poca valoración social. Generalmente es invisibilizado y no remunerado.

**USO DEL TIEMPO:** Se trata de una forma de medición de las actividades diarias de mujeres y varones en sus diferentes ocupaciones tanto privadas, laborales y comunitarias. La medida permite distinguir la cantidad de tiempo dedicado por mujeres y varones ya sea a las actividades laborales, hogareñas o de ocio.

**VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES:** De acuerdo a la Ley N° 26.485, “de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que

desarrollen sus relaciones interpersonales” se considera violencia contra las mujeres a toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. En Argentina existe la ley 26.485, de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. A partir de esta norma, se desprenden distintos tipos y modalidades a través de las cuales puede darse este tipo de violencia:

- **FÍSICA:** La que se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato/agresión que afecte su integridad física (empujones, puñetazos, golpes, quemaduras).
- **SEXUAL:** Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso carnal, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.
- **ECONÓMICA Y PATRIMONIAL:** La que se dirige a ocasionar un daño en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes, la pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales, la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna, o del control sobre los ingresos de la mujer.
- **SIMBÓLICA:** La que, a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmite y reproduce dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad. Un ejemplo de este tipo de violencia es la que se observa en las publicidades de artículos de limpieza o de autos, por ejemplo.
- **INSTITUCIONAL:** Ejercida en organismos públicos, partidos políticos, sindicatos, organizaciones de la sociedad civil.
- **LABORAL:** Desarrollada en el ámbito del trabajo, imposibilitando el ascenso, contratación o estabilidad por causa de ser mujer.
- **REPRODUCTIVA:** Cuando se impide a una mujer elegir si tener hijas/os, con quién, cuántos y cuándo.
- **OBSTÉTRICA:** Cometida por personal de la salud cuando se brinda maltrato antes, durante y/o después del parto o en la atención post aborto, y cuando se viola el secreto profesional.
- **MEDIÁTICA:** Difusión de mensajes e imágenes por los medios de comunicación y las redes sociales que reproducen una visión degradante de las mujeres, que promueve la discriminación y desigualdad.
- **EN EL ESPACIO PÚBLICO:** Aquella ejercida contra las mujeres por una o más personas, en lugares públicos o de acceso público, como medios de transporte o

centros comerciales, a través de conductas o expresiones verbales o no verbales, con connotación sexual, que afecten o dañen su dignidad, integridad, libertad, libre circulación o permanencia y/o generen un ambiente hostil u ofensivo.

**ACCESO Y ACCESIBILIDAD:** La accesibilidad pondera la facilidad de llegar a lugares físicos donde se concentran los recursos y oportunidades (Gutiérrez, 2010 y 2012) ofrecidos por la ciudad. Por su lado, el acceso pondera la facilidad de realizar actividades o servicios, lo que implica la efectiva realización del motivo de viaje y la posibilidad real de concretar el uso y/o apropiación de los bienes, recursos y oportunidades (Gutiérrez, 2010; 2012) ofrecidos por la ciudad. El acceso pone en conexión las condiciones en las que éstos se ofrecen (en cantidad, calidad y distribución en el territorio) y el transporte. Evidenciando la naturaleza intersectorial del viaje (Gutiérrez, 2010).



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES  
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** ANEXO A

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 61 pagina/s.