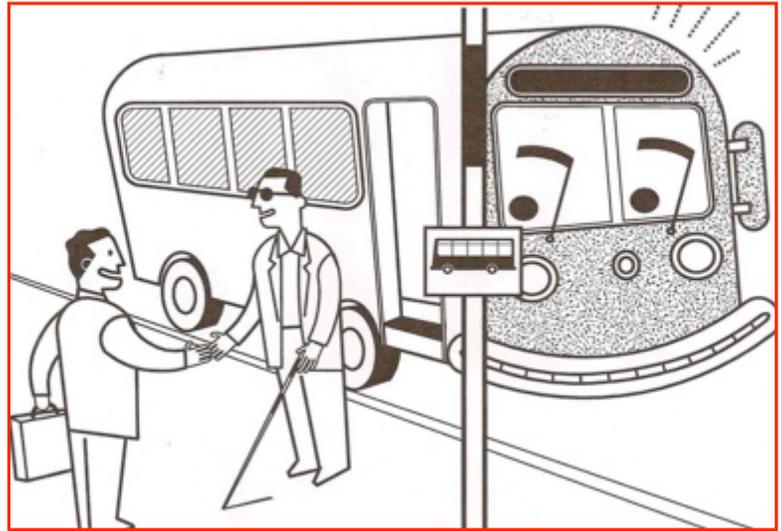


# Herramientas de Capacitación para el Acceso al Transporte Público



Estas herramientas han sido compiladas por Tom Rickert para el Banco Mundial gracias a fondos provistos por los gobiernos de Noruega y Finlandia por medio de la "Disability Window TFESSD."

Este material puede reproducirse sin autorización previa sólo si es usado sin fines de lucro, y citando la fuente original.

Septiembre 2009

# **Bienvenido a las Herramientas de Capacitación para el Acceso al Transporte Público**

## **Permítanos presentarnos**

El Equipo de Discapacidad y Desarrollo del Banco Mundial integra la Red de Desarrollo Humano del Banco. Le hemos encargado a Tom Rickert, fundador de una ONG con 20 años de experiencia trabajando el tema del transporte accesible en todo el mundo, que desarrollara estas Herramientas de Capacitación para el Acceso al Transporte para ser utilizadas por autoridades del transporte y otros actores en el campo del transporte inclusivo.

## **¿Por qué hemos preparado estas herramientas?**

Muchas personas a lo largo y ancho del mundo no pueden usar el transporte público por 1) *el diseño inaccesible* de los autobuses u otros vehículos, y 2) *hábitos de manejo* que hacen imposible usar con seguridad el transporte público. Estos pasajeros incluyen a personas con discapacidad, a adultos mayores, a mujeres embarazadas, a pasajeros con bultos pesados, y a otros. El propósito de las presentes herramientas es ayudar a motivar a los conductores de autobús y otro personal de transporte, a proporcionar un servicio seguro y accesible a todos sus pasajeros y mejorar especialmente el servicio dado a personas con discapacidad y adultos mayores. Esto contribuirá a que el transporte público esté disponible a más pasajeros, a la vez que hábitos de conducción seguros y accesibles reducirán los accidentes de tráfico alrededor del mundo.

Los conductores de autobuses y otros vehículos de transporte tienen un trabajo duro, frecuentemente lidian con bajos salarios, un difícil horario laboral, estrés, tráfico pesado y las demandas de los pasajeros. Necesitan toda la ayuda que puedan obtener. Los pasajeros también necesitan orientación para que traten a los conductores con la misma cortesía y respeto que ellos esperan de los conductores y demás personal del transporte.

Existen muchos tipos de capacitación para conductores de transportes, pero en muchos casos simplemente no cuentan con ninguna. Y lo usual es que no exista capacitación para ayudar a que los conductores proporcionen un mejor servicio a personas con discapacidad y adultos mayores, a mujeres embarazadas, niños, pasajeros con bultos pesados, y a otros. Tales pasajeros incluyen a los que tienen problemas de movilidad, limitaciones en la visión o audición, o dificultades para entender la señalización o indicaciones, así como discapacidades ocultas tales como problemas cognitivos, y problemas cardiacos o artritis entre otros.

Estas herramientas fueron desarrolladas para conductores u otras personas en sistemas de transporte que carecen de recursos para la capacitación. Pero esperamos que sean útiles para agencias del transporte de todas partes. También

están dirigidas a organizaciones de personas con discapacidad y/u otras asociaciones civiles que promueven el transporte público seguro y accesible. De esta forma podrán llegar con los conductores u otro personal de las agencias de transporte con herramientas que las ayuden a motivar y promover un servicio mejor y más seguro para todos los pasajeros, y especialmente para adultos mayores y personas con discapacidad y para otros beneficiarios del transporte inclusivo.

Estas herramientas son sólo el principio. Si bien no pueden proporcionar una capacitación integral en transporte seguro y accesible, en la Sección 6 se encuentran recursos de capacitación más detallados.

<u>Contenido</u>		
Sección 1	Métodos prácticos para motivar a los conductores y personal a proveer un mejor servicio . . . . .	Página 3
Sección 2	Modelos de guías de bolsillo para su uso con conductores y otro personal de transporte . .	Página 6
Sección 3	Modelos de carteles que recuerdan a los conductores y personal del transporte a brindar un servicio seguro y accesible . . . .	Página 13
Sección 4	Modelos de anuncios de servicio al público para personal del transporte y la comunidad en general . . . . .	Página 21
Sección 5	Cómo preparar un evento de sensibilización sobre discapacidad para conductores y personal del tránsito . . . . .	Página 27
Sección 6	Lista de recursos para una capacitación más integral . . . . .	Página 30
	Reconocimientos a los grupos de discusión y revisores Individuales de estas herramientas . . . . .	Página 33

## **SECCIÓN 1**

### **Métodos prácticos para motivar a los conductores de autobús y otro personal de transporte a ofrecer un mejor servicio a personas con discapacidad y adultos mayores**

Estos métodos se centran en pasos muy prácticos para aumentar la motivación de los conductores y proporcionar capacitación sobre el manejo seguro y accesible.

#### **1) Añada a su programa actual de capacitación materiales para mejorar el servicio a pasajeros con discapacidad y adultos mayores**

Es común que las compañías de autobuses y trenes capaciten a su personal en prácticas operativas y de seguridad. Los módulos de sensibilización sobre discapacidad pueden incorporarse fácilmente en estos programas, en especial para los nuevos empleados. Por ejemplo, la publicación británica “*Enhancing the mobility of disabled people: Guidelines for practitioners*” (vea la Sección de Recursos), incluye los siguientes elementos de capacitación para dar servicio a personas con discapacidad:

- Una análisis de *las barreras* que enfrentan las personas con discapacidad, incluyendo barreras actitudinales, del entorno y administrativas.
- *Información* sobre todas las discapacidades, incluyendo las discapacidades ocultas.
- Sugerencias para *remover las barreras* que enfrentan las personas con discapacidad (incluyendo el cambio de actitud de los conductores para mejorar la seguridad de los pasajeros con discapacidad), así como las habilidades que se necesitan para dar servicio a los viajeros con discapacidad (por ejemplo, los conductores de taxi pueden aprender cómo plegar una silla de ruedas manual según las indicaciones del usuario de dicha silla).
- *Habilidades para comunicarse* con personas con discapacidad, particularmente con aquellos que tienen discapacidad auditiva o del aprendizaje.
- Permitir al personal manejar *situaciones inesperadas*, tomando la iniciativa si surge un problema (esto podría incluir cómo proceder en caso de una emergencia como un accidente).

La capacitación no es un evento único. Es fácil olvidar las habilidades aprendidas si no se usan. Por ejemplo, se puede olvidar lo que hay que hacer en una emergencia. Por lo tanto, es importante considerar una capacitación periódica para los conductores y otro personal. La capacitación transversal también es importante. Por ejemplo, cuando los autobuses cuentan con un conductor y un cobrador, ambos necesitan ser capacitados en cómo mejorar el servicio. En un sistema integrado de transporte masivo (BRT), con estaciones a lo largo de una ruta, hay que capacitar

tanto al personal de la estación como a los de seguridad. Se deben especificar los requisitos de capacitación cuando una agencia de transporte licita los servicios, o cuando otorga los permisos de operación.

VEA LA SECCIÓN 6 DE ESTAS HERRAMIENTAS DONDE ENCONTRARÁ RECURSOS MÁS ESPECÍFICOS

## 2) **Proporcione motivación positiva para una conducción segura y accesible**

Los conductores sobresalientes deben ser reconocidos por manejar de manera segura y accesible. Muy frecuentemente, si existe un número de teléfono para que los pasajeros dejen comentarios, es sólo para recibir quejas y no felicitaciones. Tanto los pasajeros como los administradores del transporte deben ser alentados a felicitar a los buenos conductores.



Por ejemplo, en algunas ciudades hay un premio al “Conductor del Mes”, con un reconocimiento o un premio para los mejores conductores. El reconocimiento puede incluir:

- Un premio en efectivo o un certificado
- Una camiseta o gorra
- Una comida anual de reconocimiento
- Una foto o artículo en la gaceta de la compañía o un diario local
- Boletos gratis para un evento deportivo (quizá donados por un equipo)

- Boletos gratis para una película (donados por la compañía exhibidora)

Una organización de personas con discapacidad puede entregar el reconocimiento, en las instalaciones de la compañía y con la participación del supervisor del conductor.

La foto superior muestra una insignia entregada al “Conductor del Mes”, seleccionado por pasajeros con discapacidad que usan el transporte público de San Francisco, California, EUA. La insignia muestra a un “autobús amigable”, con el elevador para silla de ruedas en la forma de una “mano amiga”, lista para ayudar a pasajeros que lo necesiten. También hay un premio en efectivo y un banquete anual, en el cual uno de los “Conductores del Mes” tiene la oportunidad de ganarse unas vacaciones gratis.

## 3) **Proporcione guías de bolsillo que expliquen lo básico de la conducción segura y accesible**

VEA LA SECCIÓN 2 DE ESTAS HERRAMIENTAS para modelos de tales guías. Es necesario preparar guías de tamaño bolsillo que sean apropiadas para el uso local. Por ejemplo, una guía para los taxis con servicio medido necesita ser adaptada con

los datos apropiados que reconozcan las realidades locales. La introducción a esta sección incluye ideas de cómo usar las guías.

#### **4) Coloque carteles para motivar a los conductores y otro personal a brindar un servicio seguro y accesible**

Tenga presente que los carteles deben ser apropiados para la situación y cultura local. Ninguna imagen puede ser perfecta para todos los países y artistas locales pueden preparar imágenes que las hagan más útiles para su ciudad o comunidad. VEA LA SECCIÓN 3 DE ESTAS HERRAMIENTAS para modelos de carteles. La introducción a esta sección incluye ideas de cómo usar los carteles.

#### **5) Proporcione anuncios de servicio al público**

Llegue a un público más amplio con “Anuncios de Servicio al Público” (ASP), cuando las estaciones de radio y televisión estén dispuestas a transmitirlos gratuitamente. EN LA SECCIÓN 4 DE ESTAS HERRAMIENTAS SE PROPORCIONAN MODELOS DE ASPs tanto para el público en general como para el personal de transporte. Puede que sea necesario modificarlos para adaptarse a las necesidades locales. La introducción a esta sección le dice más sobre la preparación de los ASP. Otros métodos de llegar al público en general pueden incluir acercarse a las escuelas o negocios locales.

#### **6) Planifique sesiones de sensibilización sobre discapacidad**

Es muy frecuente que los conductores de autobuses y especialmente los de vehículos más pequeños, no tengan la oportunidad de una capacitación formal, como parte de su preparación para el trabajo. A pesar de que no hay forma de sustituir tal capacitación, eventos especiales pueden ayudar parcialmente. Hay diferentes tipos de eventos de capacitación que pueden realizarse y que les sirven a los conductores. Por ejemplo, un evento de “sensibilización sobre accesibilidad” puede ayudar a los conductores u otro personal de transporte. Vea LA SECCION 5 DE ESTAS HERRAMIENTAS, PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE COMO REALIZAR UN EVENTO DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD.

#### **7) Planifique una sesión de orientación para los nuevos pasajeros**

A medida que el transporte se vuelve más accesible en ciudades de todo el mundo, hay una creciente necesidad de orientar a los pasajeros con discapacidad sobre el uso correcto de autobuses, trenes y otros vehículos. VEA LA SECCIÓN 6 PARA MATERIALES SOBRE ORIENTACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE USAN EL TRANSPORTE PÚBLICO POR PRIMERA VEZ.

## **SECCIÓN 2**

### **Guías de bolsillo para conductores de autobús, taxi y otros tipos de transporte**

Esta sección incluye modelos de guías de bolsillo indicando algunos de los más importantes elementos esenciales para la conducción segura y accesible. Al seguir estas simples guías, se ayuda a todos los pasajeros y en especial a las personas con discapacidad y adultos mayores.

Las compañías de autobuses y taxis pueden imprimir y distribuir tales guías a los conductores u otro personal. También las pueden preparar una asociación de conductores de autobuses o taxis, o un departamento o ministerio de transporte local o nacional. Las asociaciones de y para personas con discapacidad, o agencias de servicio social y rehabilitación también pueden participar en la producción de las guías.

Quienquiera que las produzca debe asegurarse que sean proporcionadas al personal de transporte en un contexto positivo. A nadie le gusta que le digan que está haciendo un mal trabajo. Por ejemplo, pueden ser distribuidas en un evento donde exista servicio de bocadillos o en donde se agradezca a los conductores por un buen servicio.

Una guía para personal de autobuses puede contar con un espacio para un número telefónico en donde se reciban quejas o agradecimientos. Una guía para taxis puede necesitar más información, que puede incluir:

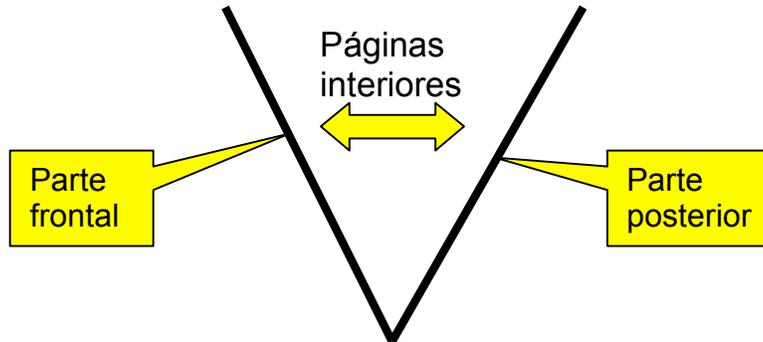
- Número de teléfono de la oficina de taxis (o puede ser el teléfono móvil del conductor)
- Reservación por adelantado (si existe este requisito)
- Cuando un conductor debe avisar a un pasajero que llegará tarde
- Cuando un conductor debe avisar a su oficina que un pasajero se retrasó
- El límite de peso de los paquetes que un conductor debe cargar para ayudar a un pasajero con discapacidad.

(En algunos países las reservaciones para servicios especializados puerta a puerta, deben hacerse con 24 horas de anticipación y debe avisarse por teléfono tanto si el taxi o el pasajero se retrasarán de 10 a 20 minutos; y quizá 10 kg sea el peso máximo permitido para, digamos, 2 paquetes, si una persona con discapacidad necesita que le ayuden a cargarlos. Esta información no es una recomendación, son puntos que se deciden localmente y dependen de variantes como la condición de los caminos o si hay teléfonos celulares o líneas regulares disponibles para los conductores o los potenciales pasajeros.)

Los modelos que se presentan en las páginas siguientes pudieran caber en el bolsillo de la camisa, en la cartera, o en otro lugar donde sean fáciles de encontrar. Por ejemplo, papel del tamaño A7 (7.4x10.5 cm, o 3x4 pulgadas) puede ser un tamaño ideal. Esperamos que usted pueda imprimir una versión de cuatro páginas, la cual contiene el doble de información y es mucho más útil, pero también se incluye un modelo de una versión corta (anverso y reverso de una sola hoja), si no hay los fondos o el material para la versión larga. Vea la Sección 6 de Recursos, en la cual se incluyen guías de bolsillo más detalladas y otro tipo de material de capacitación.

## Un folleto modelo para conductores y pasajeros de autobuses Versión larga (Preferida)

Este tipo de guía puede imprimirse en una tarjeta doblada, de forma que tenga cuatro páginas. Puede hacer cambios para que se adapte a su contexto.



### Parte Posterior

#### **Consejos para pasajeros con discapacidad y adultos mayores**

- Trate al conductor y a los otros pasajeros con respeto y dignidad.
  - Prepare su pase o el dinero exacto para dárselo al conductor.
  - Pague al conductor cuando entre al autobús.
  - Siéntese a la brevedad posible.
  - Siéntese en un asiento designado si es posible, o lo más cerca que pueda del conductor.
  - Guarde su pase o tarjeta después de sentarse.
  - Sujétese, si tiene que estar de pie.
  - Llame al *(número telefónico)* para felicitar a un buen conductor o presentar una queja.
- Usuarios de silla de ruedas: Procure que un amigo viaje con usted la primera vez que use el servicio o si necesita ayuda para abordar el autobús. Considere entrar marcha atrás al autobús con una rampa si es más fácil o seguro. Siga las reglas para asegurar su silla de ruedas.

(Pág. 4)

### Parte Frontal

#### **¡Un manejo seguro ayuda a sus pasajeros con discapacidad!**

(y consejos para pasajeros con discapacidad y adultos mayores para ayudar a que los conductores hagan su trabajo)

#### **¿Quién es una persona con una discapacidad?**

- Los pasajeros con movilidad reducida, como los adultos mayores y personas que utilizan muletas, bastones o sillas de ruedas
- Personas ciegas o con disminución visual
- Personas sordas o con problemas auditivos
- Personas que puedan tener una dificultad para entender letreros, señales y direcciones
- Personas con discapacidades que no se ven a simple vista

(Pág. 1)

Vea la siguiente página para las páginas interiores del folleto

### **Las responsabilidades del conductor**

¡Los pasajeros con discapacidad y los adultos mayores confían en usted para llegar a su destino!

- Maneje con precaución.
- Sea cortés y respetuoso.
- Siempre recoja a los pasajeros con discapacidad y adultos mayores.
- Recuerde tener especial cuidado de detenerse completamente para que pasajeros con discapacidad y adultos mayores puedan subir o bajar.
- Estacionese tan cerca como sea posible del borde de la acera.
- No ponga en marcha el autobús hasta que los pasajeros con discapacidad estén sentados o bien sujetos, y darles tiempo para salir después de llegar a su parada.
- Evite arrancar o parar súbitamente.
- Tome las curvas con precaución.

(Pág. 2)

Interior: panel izquierdo

- Anuncie las paradas principales y puntos de transferencia, así como las paradas solicitadas por pasajeros ciegos.
- Hable a los pasajeros sordos con voz normal, mirándolos a la cara, ya que esto a veces les pueden ayudar a leer los labios.
- Informe a los pasajeros con discapacidad de la ruta y destino, si piensa que pueden necesitar esta información.
- Tenga presente y aplique las políticas de su compañía sobre los asientos reservados para que los usen quienes más los necesitan.
- ¿Su autobús es accesible para usuarios de silla de ruedas? Asegúrese de usar el elevador o rampa. Verifique que funcionen al empezar su turno. Baje la rampa cuando sea necesario. Siga las instrucciones acerca de los dispositivos de seguridad para usuarios de silla de ruedas.

(Pág. 3)

Interior: panel derecho

## **Un folleto modelo para conductores y pasajeros de autobuses Versión corta**

Este es un modelo de un folleto que puede imprimirse en ambos lados de una tarjeta pequeña del tamaño bolsillo para distribuirse a los conductores, pasajeros con discapacidad y adultos mayores. Asegúrese que las distintas pautas sean aplicables a la situación local.

### **Los Pasajeros con Discapacidad necesitan su ayuda.**

- Recuerde subir a pasajeros con discapacidad y adultos mayores.
- Maneje con precaución y permita que los pasajeros con discapacidad encuentren un asiento o se ubiquen y sujeten adecuadamente.
- Evite acelerar y parar súbitamente, frene antes de las curvas y estacionese tan cerca como pueda del borde de la acera.
- Anuncie las paradas importantes y las que sean solicitadas por pasajeros ciegos.

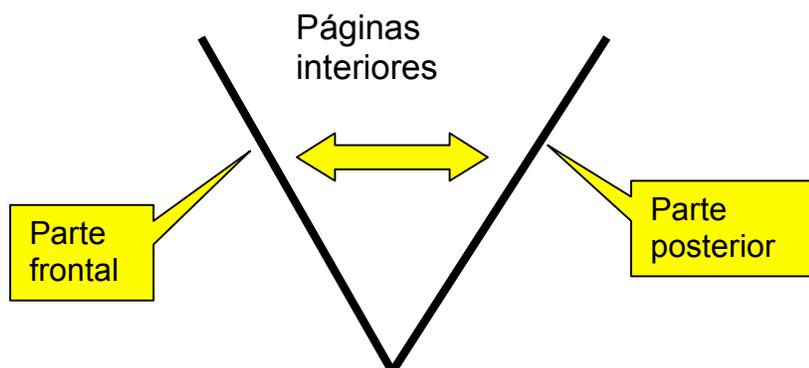
### **Consejos para pasajeros con discapacidad y adultos mayores**

- Prepare el pago de la tarifa exacta.
- Tome su asiento a la brevedad posible.
- Guarde su pase o tarjeta *después* de sentarse.
- De ser posible, utilice un asiento cerca del conductor.
- Sujétese bien si va a estar parado.
- No cambie de asiento mientras el autobús esté en movimiento.

## Un folleto modelo para conductores y pasajeros de taxi u otro transporte “puerta a puerta”

### Versión Larga (Preferida)

Imprima su folleto en una tarjeta doblada, de forma que tenga cuatro páginas. Asegúrese que las pautas sean aplicables a la situación local.



#### Consejos para pasajeros con discapacidad y adultos mayores que usan taxis

- Trate al conductor y otros pasajeros con respeto y dignidad.
- Reserve con tiempo su viaje, al menos \_\_\_ horas antes, durante el horario de oficina. *(modifique este texto como sea necesario)*
- Contacte inmediatamente al taxi o la oficina si no le es posible realizar el viaje.
- Espere en la puerta a la hora acordada, a menos que se especifique lo contrario.
- Aborde usando un elevador o rampa, si está disponible. *(para los que los necesitan)*
- Asegúrese que el conductor le ayude con el cinturón de seguridad (y trabas para sillas de ruedas).
- Prepare el dinero exacto para pagar al conductor.
- Diga al conductor si necesita ayuda y explique qué tipo de asistencia necesita.
- No fume, beba o coma dentro del taxi.

Parte Posterior (Pag. 4)

#### Cómo ayudar a los pasajeros con discapacidad usuarios de taxi

(y consejos de cómo pueden los pasajeros con discapacidad y adultos mayores ayudar a que los conductores hagan su trabajo)

#### ¿Quién es una persona con una discapacidad?

- Los pasajeros con movilidad reducida, como los adultos mayores y personas que utilizan muletas, bastones o sillas de ruedas
- Personas ciegas o con disminución visual
- Personas sordas o con problemas auditivos
- Personas que puedan tener un problema para entender letreros, señales y direcciones
- Personas con discapacidades como artritis, que no se ven a simple vista

Parte Frontal (Pág. 1)

Vea la siguiente página para las páginas interiores

### Consejos para los Conductores de Taxis

¡Los pasajeros con discapacidad y adultos mayores dependen de usted para llegar a su destino!

- Trate a los pasajeros con respeto, cortesía y sensibilidad.
- Maneje con precaución.
- De ser necesario, consulte con los pasajeros sus requerimientos de movilidad.
- Si es posible, llame al pasajero si llegará más de \_\_ minutos tarde.  
*(haga las modificaciones al texto que sean necesarias)*
- Llame al despachador si el pasajero no se presenta después de \_\_ minutos del tiempo acordado. *(anote los minutos)*
- Ayude a los pasajeros desde y hacia la puerta del edificio.
- Asegúrese que el pasajero esté sujeto con un cinturón de seguridad.

Interior: panel izquierdo (Pág.2)

- Esté dispuesto a cargar 2 paquetes de no más de \_\_ kg. si el pasajero necesita su ayuda. *(ponga el peso)*
- Esté dispuesto a repetir la información y usar frases cortas con una voz normal. Hable directamente a los pasajeros con discapacidad y no a sus acompañantes.
- Hable a los pasajeros sordos con voz normal, mirándolos a la cara, que puede ayudar a leer los labios. Tenga papel y lápiz a la mano si un pasajero no puede oír o comunicarse con usted con palabras.
- Prepárese para ayudar en el uso de la rampa o elevador, si están disponibles y el pasajero los necesita. Hay que siempre usar los cinturones y otras trabas para sillas de ruedas. Si necesita guardar una silla de ruedas, pregunte al pasajero cómo hacerlo.
- Llene los formularios que sean necesarios para cada viaje.

Interior: panel derecho (Pág. 3)

## **Un folleto modelo para conductores y pasajeros de taxis u otro transporte “puerta a puerta”**

### **Versión Corta**

Un folleto de tamaño de bolsillo puede imprimirse en ambos lados de una tarjeta pequeña, por ejemplo del tamaño de los cuadros siguientes, para distribuirse a los conductores, pasajeros con discapacidad y adultos mayores. Asegúrese que las pautas sean aplicables a la situación local.

#### **Responsabilidades del conductor** (Servicio puerta a puerta )

- Maneje con precaución y trate a los pasajeros con discapacidad con cortesía y respeto.
- Si es posible, llame al pasajero si llegará más de \_\_ minutos tarde.
- Llame al despachador si el pasajero se retrasa más de \_\_ minutos.
- Ayude a los pasajeros desde y hacia la puerta del edificio y dentro del vehículo. Asegúrese que el pasajero esté sentado correctamente, usando el cinturón de seguridad.
- Para ayudar al pasajero, puede cargar hasta 2 paquetes que no pesen más de \_\_ kg cada uno.
- Llene los formularios necesarios para cada viaje.

#### **Consejos para los pasajeros con discapacidad usuarios de taxis**

- Trate al conductor y otros pasajeros con respeto.
- Reserve con tiempo su viaje, al menos \_\_ horas antes, durante el horario de oficina.
- Llame a la oficina del taxi a la brevedad posible si es necesario cancelar el viaje.
- Espere en la puerta a la hora acordada.
- Aborde usando un elevador o rampa, si está disponible.
- Pida un cinturón de seguridad si está disponible.

## **SECCIÓN 3**

### **CARTELES**

Esta sección contiene un conjunto de seis carteles modelos para reforzar los principios básicos de la conducción segura y accesible. Estos carteles modelos pueden ser reproducidos sin autorización previa, sólo en usos sin fines de lucro y citando la fuente original.

Estos carteles modelos están disponibles en inglés, español y portugués. Hemos tratado de hacerlos de forma que sean aplicables en muchos países. Sin embargo, se entiende que los textos pueden diferir en significado de una región o país a otro. Los carteles modelos están disponibles mostrando autobuses que se manejan del lado derecho (para países donde se maneja por ese lado), o el izquierdo.

Según la necesidad, los carteles pueden ser preparados localmente en otros lenguajes. Tenga presente la relevancia de los carteles puede variar de país a país. Es posible que un artista local pueda proveer imágenes más apropiadas para su propio juego de carteles.

Los carteles pueden ser impresos en el tamaño estándar de papel A4, que es manejado por la mayoría de las imprentas (el tamaño A4 es de aproximadamente 21 x 30 cm, u 8 1/2 x 11 pulgadas). Para un máximo impacto, pueden ser impresos al doble de tamaño, en papel A3 (cerca de 30 x 42 cm u 11 x 17 pulgadas). Contacte a [tom@globalride-sf.org](mailto:tom@globalride-sf.org) si precisa imprimir posters de mayor resolución para ampliar para papel más grande.

Los carteles pueden ser colocados en lugares donde se congreguen los conductores, como en el patio de maniobras donde se estacionan los buses, o en cuartos o salones de reunión. Los carteles deben colocarse en donde no estén expuestos al vandalismo. Al igual que con las guías de bolsillo, los carteles deben ser proporcionados por la compañía de transporte, la asociación de conductores, un departamento o ministerio de transporte local o nacional, u otra agencia similar. Si no existen agencias de este tipo, pueden ser reproducidos y colocados por asociaciones locales de personas con discapacidad, o agencias de rehabilitación o de servicios sociales. Los carteles siempre deben colocarse contando con la autorización previa. Los carteles deben ser proporcionados o colocados en un contexto positivo, por ejemplo durante una ceremonia para reconocer a conductores sobresalientes, en donde se proporcione refrigerios a los participantes.

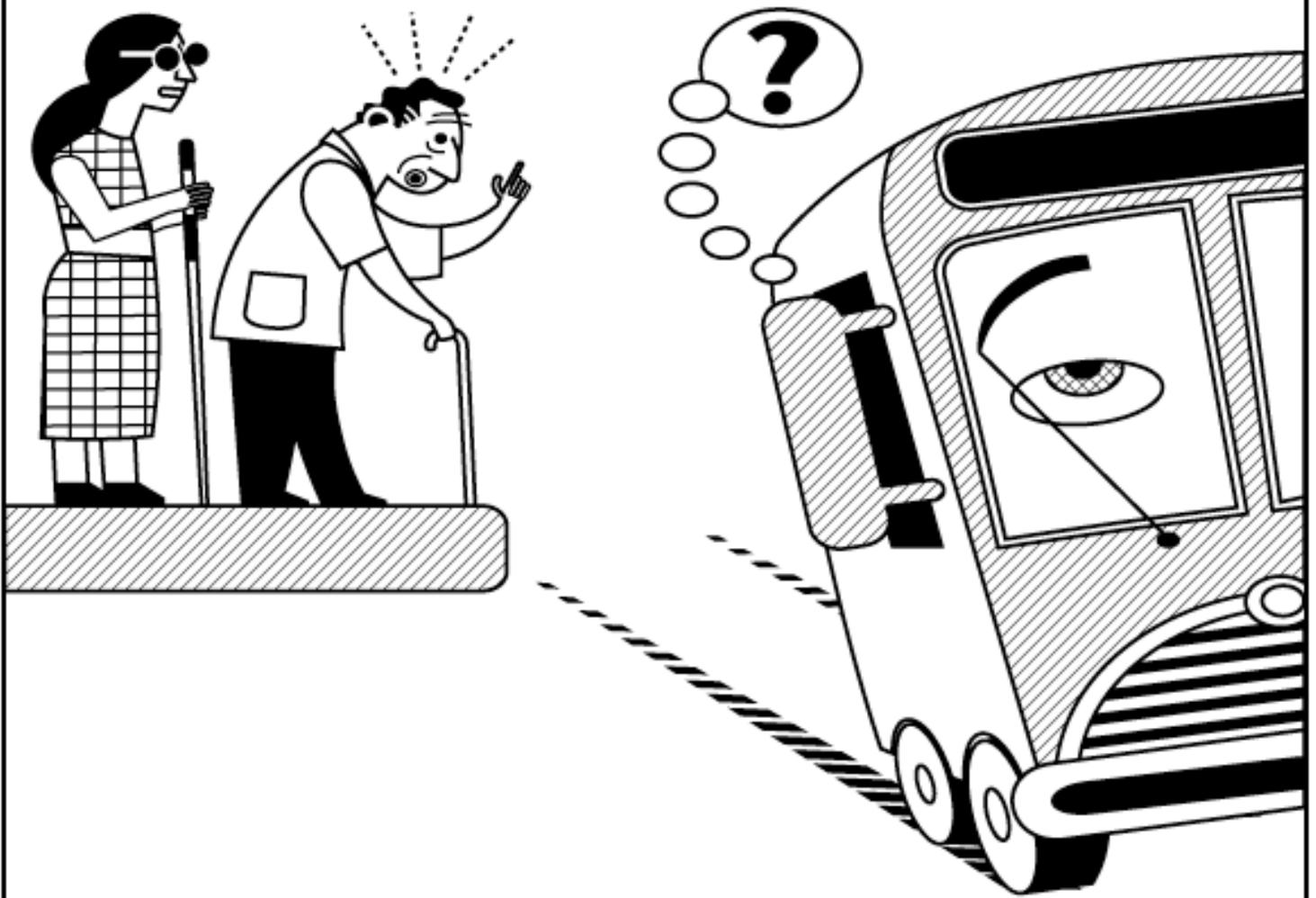
# Como Si Fueran **Su Familia**



**Respetemos a todos  
nuestros pasajeros, incluyendo  
personas con discapacidad y  
adultos mayores**



# NO LOS DEJEN EN LA PARADA

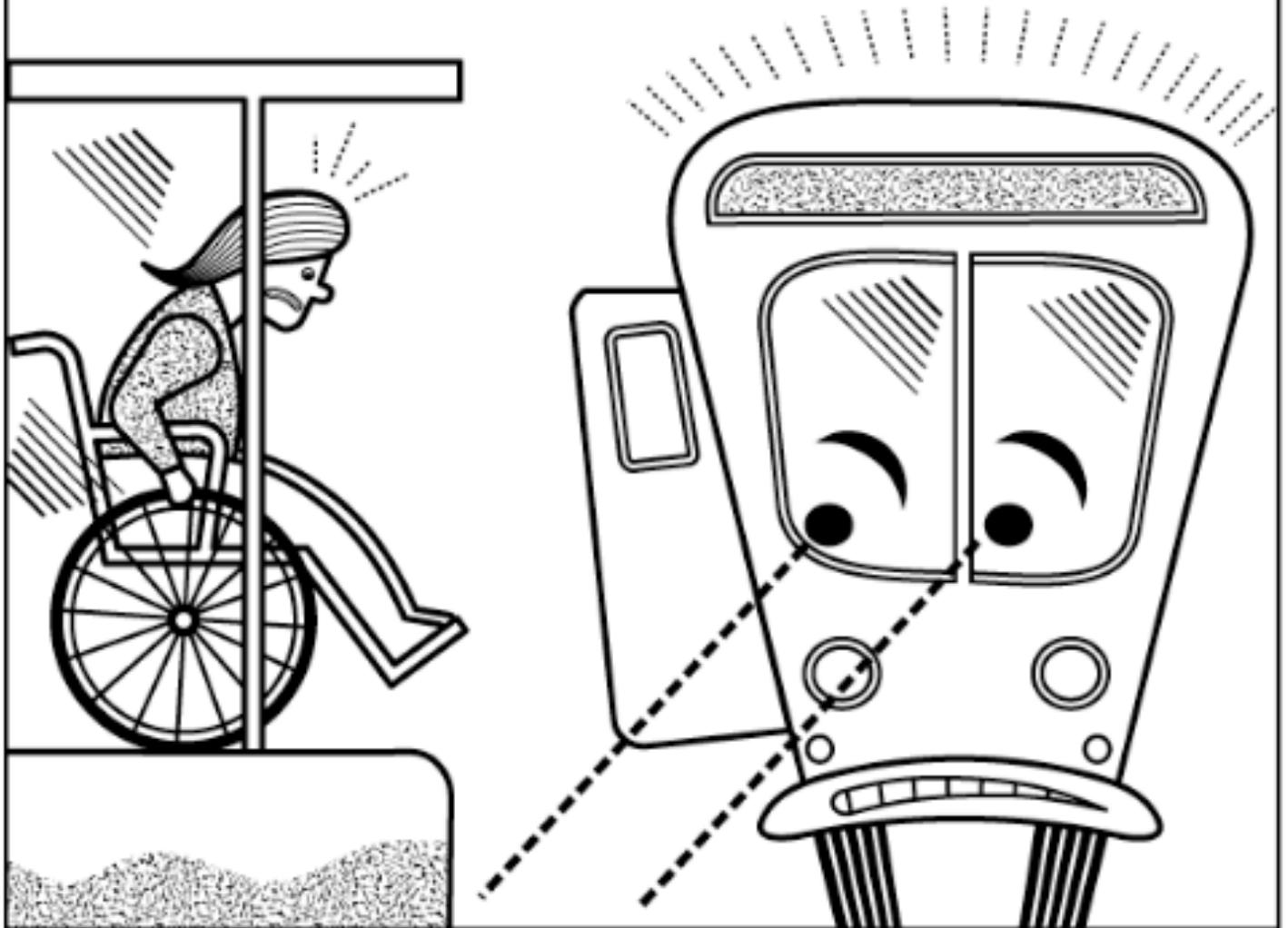


Personas con discapacidad



Respetemos a todos nuestros pasajeros, incluyendo personas con discapacidad y adultos mayores

# PRESTEMOS ATENCIÓN



**Acerquen el bus a  
la parada**



**Respetemos a todos nuestros pasajeros, incluyendo personas con  
discapacidad y adultos mayores**

# ANUNCIEN LAS PARADAS

Por consideración a las  
personas ciegas

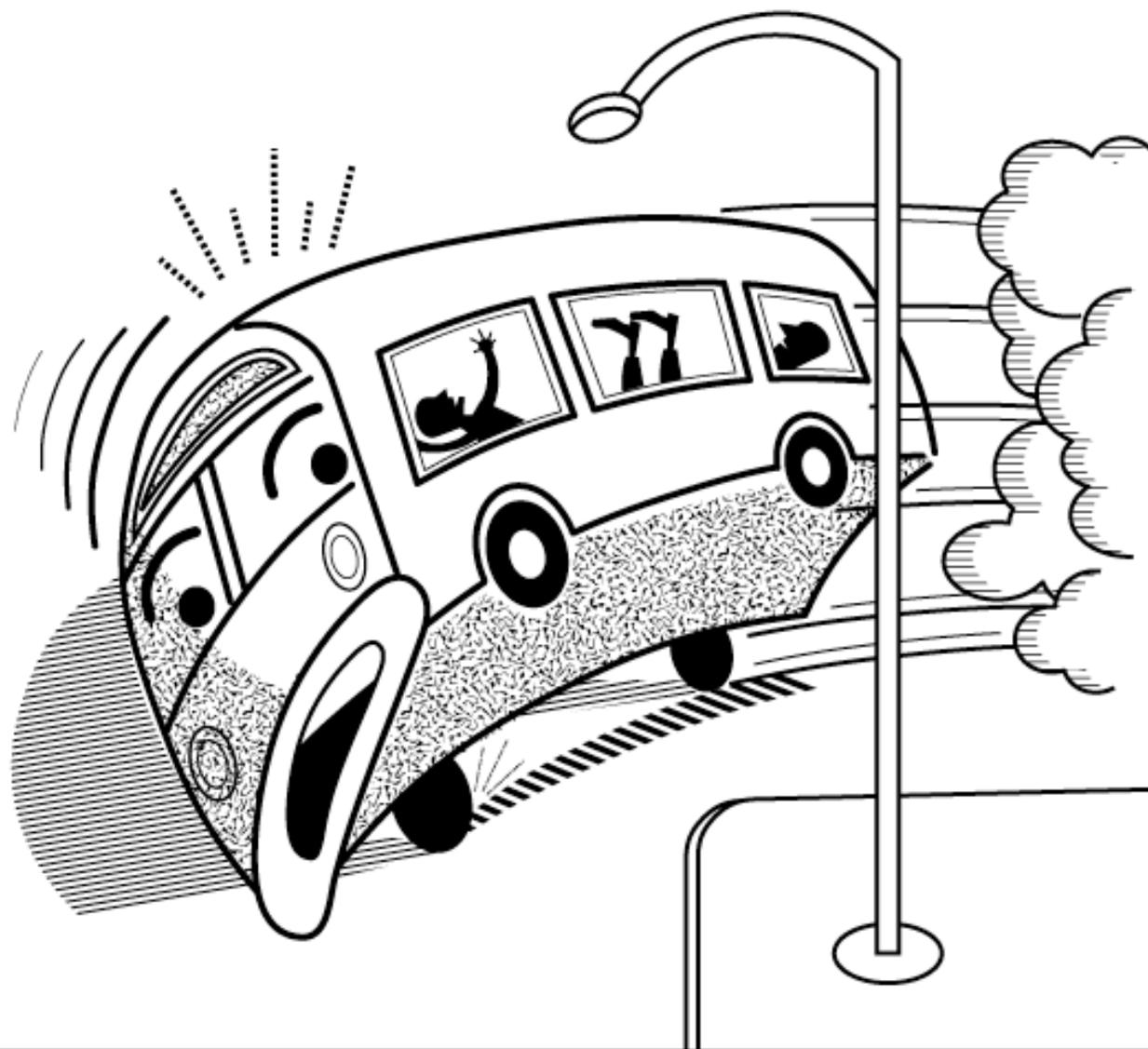


Todos se benefician cuando  
se anuncian las paradas



Respetemos a todos nuestros pasajeros, incluyendo personas con  
discapacidad y adultos mayores

# DESPACIO



## En las curvas



Respetemos a todos nuestros pasajeros, incluyendo personas con discapacidad y adultos mayores

# EVITEMOS



## Los frenazos



Respetemos a todos nuestros pasajeros, incluyendo personas con discapacidad y adultos mayores

## SECCIÓN 4

### **Anuncios de Servicio Público**

Los anuncios de servicio público (ASP) pueden proporcionarse ocasionalmente por las estaciones de televisión y radio como un servicio gratuito a la comunidad. En las próximas dos páginas se proporcionan ejemplos de estos anuncios. Los anuncios también pueden estar dirigidos a los conductores y empleados de las agencias de transporte, por parte de los supervisores o gerentes. De estos, se proporcionan ejemplos en las tres páginas que siguen a los anuncios para el público en general.

#### **1. Anuncios para el público en general**

El primer paso es consultar con su estación de radio o de televisión local para saber si está dispuesta a pasar un anuncio de servicio al público sin cargos, “por el bien de la comunidad”. Una alternativa, por supuesto, es pagar sus servicios. Después, desarrolle el tema de los anuncios. Se pueden añadir otros elementos de audio, como sonidos de autobús o de tráfico. Por lo común, un anuncio de radio grabado o hablado en vivo se mejora con un fondo musical para proporcionarle una apariencia más profesional.

En el caso de anuncios televisivos, haga un video o tome fotografías: dos o tres fotos pueden ser todo lo necesario para un anuncio de unos 15 segundos. Luego, escriba un guión que concuerde con los elementos visuales. Los anuncios televisados de servicio a la comunidad requieren de pistas adicionales de imágenes, usando imágenes sencillas o múltiples, video o filmaciones. Algunos anuncios incluyen animaciones y otros efectos especiales. Las diferentes pistas deben ser sincronizadas, lo que requiere de preparación técnica, a menos que el personal de la estación de radio o televisión puedan ayudarle. La preparación técnica involucra la habilidad para usar programas gráficos para preparar el anuncio. Estos programas incluyen instrucciones. Se sugiere a los lectores a consultar el artículo sobre programas gráficos en Wikipedia, la enciclopedia gratuita en Internet. También pueden usar un motor de búsqueda como Google para aprender más sobre programas de animación que puedan servir para preparar los anuncios.

Los ASP pueden cubrir un amplio espectro de temas relacionados con los derechos de las personas con discapacidad. Los ejemplos siguientes se centran directamente en temas del acceso de las personas con discapacidad a los vehículos de transporte público. Estos ejemplos pueden ser modificados para ser relevantes a cada situación local. Pueden servir como parte del texto para un anuncio o darle ideas sobre cómo editar uno existente.

**Versiones de aproximadamente 15 segundos (solamente se proporciona el texto)**

Si usted tiene un padre adulto mayor o una persona con discapacidad en su familia, usted sabe lo que representa ceder un asiento en el autobús a alguien que lo necesita. Recuerde que muchas personas tienen discapacidades no visibles como la artritis. Posiblemente ellos también necesiten un asiento. Este anuncio lo patrocina \_\_\_\_\_.

Todos podríamos llegar a tener una discapacidad. Recuérdelo cuando sea necesario ayudar a personas adultas mayores o con problemas de movilidad a usar el transporte público. ¡No olvide ceder un asiento a quienes lo necesitan más que usted! Este anuncio lo patrocina \_\_\_\_\_.

El siguiente anuncio será especialmente útil para nuevos sistemas de autobuses con mejoras en la accesibilidad, como las líneas de Sistemas Integrados de Transporte Masivo (BRT) o rutas de autobuses servidas por autobuses de piso bajo, o equipados con elevadores.

Ahora que en nuestra ciudad los autobuses se vuelven más accesibles, usted podrá observar a usuarios de silla de ruedas que los pueden usar por primera vez. Si usted está sentado o de pie en el área designada para silla de ruedas, ceda su lugar o asiento para que puedan viajar con seguridad.

**El siguiente es una versión de un anuncio de 30 segundos (solamente se proporciona el texto)**

(sonido de un autobús haciendo alto en una parada, personas abordando, trasfondo de personas en un autobús lleno.)

Voz de una mujer mayor (a un acompañante):

“Ha sido un largo día, no se si podré sostener este paquete por más tiempo.”

Voz de un hombre joven:

“¿Le puedo ceder mi asiento?”

Voz de la mujer mayor

“¡Muchas gracias! Realmente se lo agradezco”

Voz del comentarista:

“Si usted tiene un padre adulto mayor o una persona con discapacidad en su familia, usted sabe lo que representa ceder un asiento en el autobús a alguien que lo necesita. Las personas con dificultades para la movilidad o de la vista necesitan un asiento. Y recuerde que algunas personas tienen discapacidades no visibles como artritis o problemas del corazón . Este anuncio lo patrocina

\_\_\_\_\_.”

## 2. Anuncios para conductores u otro personal de transporte

### Introducción

Los anuncios para conductores u otro personal de transporte pueden ser útiles para reforzar el entrenamiento y evitar su olvido. Sin embargo, no sustituyen a sesiones formales de capacitación que sirven para proporcionar un mejor entendimiento de cómo tratar a pasajeros con discapacidad.

En las grandes compañías de autobuses los anuncios dirigidos a los conductores y al personal pueden ser proporcionados mediante el sistema de altavoces, si este existe en una estación o si hay un lugar donde se reúnen los conductores antes de empezar su turno. Se pueden manejar muchos temas en situaciones como estas y son fáciles de preparar. Por ejemplo, un supervisor o gerente puede modificar los textos de los mensajes siguientes y leerlos durante el día o grabarlos para que sean repetidos automáticamente.

Ayudemos a los adultos mayores y personas con dificultades para la movilidad a usar el transporte público. Recuerde recoger a pasajeros con discapacidad y permítales el tiempo para encontrar un asiento o lugar donde asirse.

Exhortamos a todos los conductores a tratar a los pasajeros con discapacidad como quisieran que los trataran a ustedes mismos. Deténgase cerca del borde de la acera, permita que los pasajeros con discapacidad lleguen a un asiento, evite acelerones o frenadas y maneje con suavidad al tomar las curvas, para que todos los pasajeros tengan un viaje seguro.

Algunos pasajeros pueden ser personas sordas o con dificultades para oír. Procure tener su atención antes de hablarles, hágalo con voz normal, mirándolos directamente, porque muchas veces esto les ayuda a leer los labios.

Algunos pasajeros pueden tener problemas para entender los horarios de operación y las rutas. Si tienen dudas, informe a los pasajeros de la ruta y el destino. El anunciar las paradas importantes le sirve a los nuevos usuarios, a los turistas, y a los pasajeros ciegos o con baja visión para que sepan donde bajarse.

Los pasajeros con discapacidad y los adultos mayores dependen de usted para llegar a su destino. Brindémosles un buen servicio teniendo especial cuidado de detenernos en el borde de la acera y de evitar arrancones y frenazos. Asegurémonos también que encuentren un lugar donde sentarse o asirse antes de dejar la parada.

También se pueden incluir diferentes ideas en un solo anuncio más largo:

Si usted tiene un padre mayor o una persona con discapacidad en su familia, usted sabe lo que significa recordarle a los pasajeros ceder un asiento en el autobús a alguien que lo necesita. Los pasajeros con discapacidad pueden incluir a aquellos que tienen una movilidad reducida, como adultos mayores o personas usuarias de bastones, muletas, andaderas o sillas de ruedas. También incluyen personas ciegas o sordas. Otros pasajeros, incluyendo los turistas, pueden tener dificultad en entender cómo utilizar nuestros autobuses. Les pedimos a todos los conductores que traten a los pasajeros con discapacidad de la misma forma en que les gustaría

que los traten a ustedes. Recuerde recoger a pasajeros con discapacidad y adultos mayores. Permita el tiempo necesario para que los pasajeros con discapacidad encuentren un asiento o puedan asirse. Evite los arrancones y frenazos, tome las curvas con suavidad y pare lo más cerca posible del borde de la acera. Anuncie las paradas importantes y las que sean solicitadas por pasajeros ciegos. El manejo cortés ayuda a todos los pasajeros.

El siguiente es un anuncio especializado que puede ser modificado para mejorar el servicio proporcionado por los agentes de las estaciones de metro, tren o autobús.

En muchos casos los pasajeros con discapacidad no necesitan ayuda, pero otras veces usted puede brindarles asistencia. He aquí algunos consejos para ayudar a los pasajeros que tienen ceguera o baja visión:

- Identifíquese como agente de la estación y pregunte si necesita ayuda.
- Si se le solicita guiar a un pasajero ciego, coloque la mano de la persona en su hombro y camine medio paso delante de la persona.
- Describa lo que está de frente, por ejemplo, puede decir: “ahora vamos a pasar por el torniquete,” o “tomaremos unas escaleras hacia arriba, hay tres escalones.” Esto ayuda a los pasajeros ciegos a saber que esperar.
- Si debe dejar solo a un pasajero ciego, dígame primero donde está, que lo dejará un momento y luego regresará. Si un pasajero ciego necesita un asiento, puede usted colocar la mano de la persona en el respaldo o apoyabrazos para indicárselo.

## **SECCIÓN 5**

### **Cómo Planear una Sesión de “Sensibilización en Discapacidad”**

Es una buena idea incluir a personas con discapacidad en los eventos de capacitación a conductores. Un buen jugador de fútbol necesita a un buen entrenador que sepa todo sobre el juego, y el mejor entrenador para capacitar a los conductores en el buen trato hacia pasajeros con discapacidad son las propias personas con discapacidad. Ellos son los que “conocen todo sobre el juego”.

#### **¿Cuál es el papel de las personas con discapacidad en la capacitación a conductores?**

Muchos de nosotros tenemos una discapacidad o conocemos a un amigo o miembro de la familia que tiene una discapacidad. Y al envejecer, muchos de nosotros pasaremos parte de nuestra vida con algún tipo de discapacidad. Muchas personas se dan cuenta que las personas con discapacidad son como cualquier otra, excepto que tienen limitaciones para la movilidad, o una discapacidad que afecte su visión u oído, o su habilidad para comunicarse o entender cómo se usa el transporte público.

Una sesión de sensibilización en discapacidad ayuda al personal de transporte a entender cómo interactuar con la discapacidad. Los conductores u otro personal pueden experimentar, al menos por un momento, lo que significa intentar usar un autobús u otro vehículo de transporte cuando un pasajero tiene una discapacidad. Por ejemplo, los conductores pueden usar una silla de ruedas, una andadera o muletas. O se les puede vendar los ojos por un momento para que sepan lo que implica no poder caminar o estar ciego y aún así ir a una parada y tratar de abordar un autobús y tomar asiento. Los conductores de la Ciudad de México y de Nueva Delhi sintieron que este tipo de cambio de roles era una buena idea, cuando revisaron las diferentes secciones de estas Herramientas.

Y la información fluye en ambos sentidos, porque los pasajeros con discapacidad pueden aprender más sobre los retos que enfrentan los conductores de taxi o autobús. Una sesión que incluya participantes con discapacidad puede hacer que los conductores sean mejores y que los pasajeros con discapacidad sean también mejores pasajeros. Por ejemplo, puede ayudar a un conductor a entender por qué es difícil para una persona mayor subir al escalón más bajo de la entrada frontal del autobús. Y puede ayudar al adulto mayor a saber por qué es importante para el conductor que estén listos para pagar la tarifa en cuanto suben al vehículo.

Los juegos de roles pueden ser divertidos. Un evento de este tipo no debe ser tan serio. Debe haber lugar para el humor. También pueden ser una buena publicidad para una agencia de transporte, o compañía de autobuses, que quieren proporcionar un transporte inclusivo para todos.

### **Pero antes de que empiece a planear, considere:**

- Nadie debe ser forzado a participar en un evento de sensibilización sobre discapacidad.
- Si los conductores y personas con discapacidad van a dar de su tiempo para participar en una sesión de capacitación, se les debe pagar por su tiempo, dentro de lo posible.
- Aún cuando no es gran cosa que una persona sin discapacidad use una silla de ruedas o que le vendan los ojos, nadie debe ser obligado a que lo haga en público o contra su voluntad.
- Es una buena idea que los gerentes de las compañías de transporte o los funcionarios gubernamentales participen en las sesiones de sensibilización, pero nadie debe ser tomado por sorpresa. Avise a todos con tiempo de que tendrán esta oportunidad de intercambiar roles, pero nunca lo fuerce.
- Tómelo con calma. El no tomarse a uno mismo tan en serio es una buena actitud durante una sesión de sensibilización sobre discapacidad.

### **¿Cuáles son los pasos para planificar una sesión de sensibilización?**

- Asegúrese de que alguien esté a cargo. De otra forma, el evento será caótico. Quiquiera que esté a cargo, debe mantener el evento desarrollándose puntualmente. Si el evento termina después de lo planeado, la gente puede empezar a marcharse.
- Asegúrese de que los diferentes invitados estén dispuestos a participar en el evento (conductores, otro personal de transporte, gerentes, personas con discapacidad, etc.) El evento puede ser patrocinado por una compañía de autobuses o una agencia de transporte (esto es algo común en Norteamérica o Europa), o por el gobierno de un pueblo o ciudad, una organización de personas con discapacidad, una agencia de rehabilitación u otros.
- Consiga un lugar donde realizar el evento. Puede ser el patio de maniobra de los autobuses, o fuera de una agencia de servicio social, o un lugar reservado para este evento en una terminal de transporte, etc. Un evento puede ser exitoso con solamente media docena de participantes, pero 20 es un buen número y es mejor evitar los grupos grandes de 30 personas o más. Lo ideal es un evento de 2 a 4 horas, quizá de toda una mañana o una tarde; o el evento puede ser de todo el día, quizá 3 horas en la mañana, luego el almuerzo y 3 horas en la tarde. Lo mejor es que el evento dure de 2 a 3 horas la primera vez.
- Asegúrese de tener disponible un autobús fuera de servicio u otro vehículo, durante toda la duración del evento. Por supuesto que si el evento es para conductores de taxi, camionetas o microbuses, son estos los vehículos que deben estar disponibles.
- Asegúrese de tener material disponible: al menos una silla de ruedas extra, un par de muletas y/o una andadera, además de algo para tapar los ojos.

- Es importante que considere algún refrigerio. A todos les gusta tener algo para tomar o comer durante un evento.

### ¿Qué pasa durante un evento de “sensibilización sobre discapacidad”?

El contenido puede variar, pero éstos son algunos consejos útiles:

- Introducción: Empiece haciendo que cada participante se presente. El líder necesita establecer y hacer cumplir un tiempo límite para cada introducción. Esta es una buena oportunidad para que cada participante con discapacidad explique por qué es importante el transporte accesible. Los conductores pueden hablar sobre su situación y por qué necesitan ayuda de los pasajeros, por ejemplo, alistando la tarifa cuando entran al vehículo.
- Información básica: Puede haber una explicación sobre los principales tipos de discapacidades y las principales barreras al transporte.
- Posiblemente se necesiten consejos de comunicación: El lenguaje que usamos es importante, vea la SECCIÓN DE RECURSOS para más información.
- Ejercicio de juegos de roles con diferentes situaciones, son por lo común la principal actividad. Los conductores pueden jugar el papel de personas con discapacidad, mientras que las personas con discapacidad pueden hacer el papel de un conductor de autobús o agente de estación, según la situación local. Dependiendo del número de participantes, se pueden formar grupos más pequeños. Por ejemplo si hay 20 personas, se pueden formar cuatro grupos de cinco personas, con una mezcla de conductores (u otro personal) y personas con discapacidad. Trate de identificar a los líderes naturales en un grupo y pídale que lo dirijan.
- Reconozca los aportes y agradezca a todos los participantes al concluir el evento, incluyendo a quien haya prestado el vehículo o cualquier ayuda para la movilidad, quien haya provisto el refrigerio, etc.

### ¿Cómo se le da seguimiento al evento?

1. Puede ser de gran ayuda difundir en diarios u otros medios este tipo de sensibilización. Recuerde que un vehículo de transporte usado en una sesión de este tipo proporciona una buena oportunidad para fotografías. La publicidad es buena porque llega a toda la comunidad.
2. Un evento de capacitación es una oportunidad para que diferentes actores se conozcan entre sí. Quizá se pueda establecer un programa de reconocimiento a conductores, por ejemplo, mediante un “conductor del mes”, escogido por usuarios del sistema.
3. Otro tipo de seguimiento puede consistir en distribuir guías de bolsillo o carteles sobre la conducción segura y accesible.
4. Por supuesto que el mejor seguimiento es organizar otros eventos de sensibilización para los mismos u otros participantes.

## SECCIÓN 6

### **Recursos seleccionados y comentados: a donde dirigirse para información adicional a la de este conjunto de herramientas básicas**

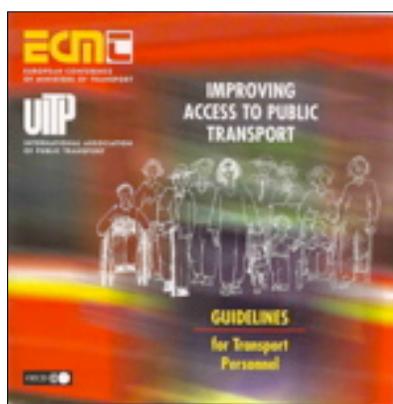
Esta es una lista parcial de recursos, señalando los idiomas cuando no sean en inglés. Los ministerios o departamentos nacionales de transporte con frecuencia pueden recomendarle materiales de su propio país.

#### **Recursos enfocados principalmente en la capacitación de conductores y personal relacionado del transporte público**

*Advice for taxi drivers.* DPTAC, Reino Unido, 2000. Folleto con consejos prácticos para conductores de taxi sobre cómo dar servicio a pasajeros con discapacidad. Se puede descargar de [www.dptac.gov.uk](http://www.dptac.gov.uk).

*Atendimento adequado as pessoas com deficiência e restrições de mobilidade.* Por Anne Vasconcelos, Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana, Ministério das Cidades, Brasil, 2006, en portugués. 60 páginas. Más información en [brasil.acessivel@cidades.gov.br](mailto:brasil.acessivel@cidades.gov.br). Para descargarlo, vaya a [www.cidades.gov.br](http://www.cidades.gov.br), escriba “Brasil Accesible” en la caja de búsqueda, luego haga clic en “Caderno 1”.

*Disability Awareness Training Manual.* San Francisco Municipal Transportation Agency, EUA, 2009. Un ejemplo de un detallado manual, utilizado por una importante agencia de transporte público de los EUA, para capacitar a los conductores de autobuses y trenes así como a personal de las estaciones. Información en [annette.williams@sfmta.com](mailto:annette.williams@sfmta.com)



*Improving Access to Public Transport: Guidelines for Transport Personnel.* ECMT (ahora el International Transport Forum), y la International Association of Public Transport, UITP, París, 2006, en inglés y francés. La tapa se ve en la foto a la izquierda. Asistencia práctica para pasajeros con diferentes discapacidades: motora, sensorial, o cognitiva. Incluye una útil lista de expresiones para usar, y también las que hay que evitar al dirigirse a personas con discapacidad o adultas mayores. 27 páginas. La versión en francés es:

*Améliorer l'accès aux transports publics – Principes directeurs pour le personnel des entreprises de transport.* Contacte a Mary Crass a [mary.crass@oecd.org](mailto:mary.crass@oecd.org) para información acerca de como obtener esta publicación.

*Introducción a la integración de personas con movilidad reducida al transporte público por automotor: Guía para conductores.* Borrador en español, por el Ing. Orlando Fernández, Comisión Nacional de Regulación del Transporte, Argentina. Información en [ofernan@minplan.gov.ar](mailto:ofernan@minplan.gov.ar).

*Let's get South Africa Moving.* Producido por el Consejo sobre Discapacidad de la Ciudad del Cabo, Sudáfrica, Golden Arrow Bus Services (Pty) Ltd y Arcus GIBB, Sudáfrica 2001. Un video de capacitación de 15 minutos para conductores de autobuses, reguladores e inspectores, sobre cómo fomentar, mantener y proporcionar un mejor servicio para pasajeros con necesidades especiales. Más detalles disponibles de Arcus GIBB a [jstan@gibb.co.za](mailto:jstan@gibb.co.za).

*Making private hire services more accessible to disabled people: a good practice guide.* DPTAC, Reino Unido, 2003, 25 páginas. Se puede descargar de [www.dptac.gov.uk](http://www.dptac.gov.uk).

Project Action (una fuente con múltiples recursos), EUA. Para descargar u obtener una copia gratuita de estas publicaciones, vaya a [www.projectaction.org](http://www.projectaction.org). Aún cuando estas publicaciones interpretan los derechos y responsabilidades establecidos en la Ley de Estadounidenses con Discapacidad (ADA), mucho de su contenido es relevante para los conductores y personal del transporte público de cualquier parte del mundo.



- *ADA Bookmark.* Similar a una guía de bolsillo para pasajeros.
- *Rights and Responsibilities of Transit Customers with Disabilities,* 2007. 12 páginas. Versión en español: *Derechos y responsabilidades de los clientes del sistema de tránsito con discapacidades.*
- *Taxicab Pocket Guide.* 2006. Derechos y responsabilidades de los conductores y clientes, con consejos específicos para los conductores. Versión en español: *Guía de Bolsillo para Taxis.* La tapa se ve en la foto a la izquierda.
- *Transit Operator's Pocket Guide.* 2007. 9 páginas. Una excelente y detallada guía de bolsillo.
- *You Can Ride,* 2002. 18 páginas. Ilustraciones para orientar a los pasajeros que no pueden leer, para ser utilizada como parte de un programa de entrenamiento para viajes.

*Special Needs Passengers: Barriers encountered in a journey by commuter rail.*

Producido por la South African Rail Commuter Corporation y Arcus GIBB, Sudáfrica. Un video introductorio de 15 minutos, sobre las típicas barreras que un pasajero con necesidades especiales encontrará en un viaje en tren, en un país en desarrollo. Más detalles disponibles en Arcus GIBB a [jstan@gibb.co.za](mailto:jstan@gibb.co.za).

*Traffic Police & Hum Tum.* Samarthyam and the National Trust for the Welfare of Persons with Autism, Cerebral Palsy, Mental Retardation and Multiple Disabilities, Nueva Delhi, India. Un folleto profusamente ilustrado para capacitar a la policía del transporte y al público en general, sobre sensibilización hacia las personas con discapacidad en espacios públicos, paradas y terminales de transporte. La foto a la derecha muestra a un policía de tránsito asistiendo a una persona ciega a cruzar la calle. Para más información, contacte a [samarthyaindia@yahoo.com](mailto:samarthyaindia@yahoo.com).



*BAA Care to Help.* Heathrow Airport y British Airports Authority Film Library, Reino Unido. Un video de 19 minutos para capacitar al personal del aeropuerto sobre cómo dar servicio a los pasajeros con discapacidad. Muy útil para el personal de cualquier terminal de transporte público. Contacte a [jemma@thinktmb.org](mailto:jemma@thinktmb.org).

**Recursos que incluyen material útil sobre la capacitación de conductores y personal de transporte público.**

*Cognitive Impairment, Mental Health and Transport: Design with Everyone in Mind.* International Transport Forum, París, 2009, en inglés y francés. Incluye un texto sobre orientación para el viaje para pasajeros con discapacidad cognoscitiva. 29 páginas. Versión en Francés: *Déficience cognitive, santé mentale et transports: Vers une accessibilité pour tous.* Contacte a Mary Crass a [mary.crass@oecd.org](mailto:mary.crass@oecd.org) para información para obtener una copia.

*Enhancing the mobility of disabled people: Guidelines for practitioners.* Por Venter, CJ., J. Sentinella, T. Rickert, D. Maunder, A. Venkatesh et al., TRL, Ltd., Reino Unido, 2004. 190 páginas. Vea varias secciones, incluyendo el capítulo sobre "Training." Disponible para su descarga como archivo PDF en la sección de Recursos de [www.globalride-sf.org](http://www.globalride-sf.org) o escriba "TRL UK ORN21" en la caja de búsqueda en Google.

Foro ISEV (Instituto de Seguridad y Educación Vial). Argentina, en español. Principios básicos y cursos sobre seguridad en el transporte. Información en [www.isev.com.ar](http://www.isev.com.ar).

Make Roads Safe Campaign. Campaña global sobre seguridad en el camino, información en [www.makeroadssafe.org](http://www.makeroadssafe.org). Reino Unido y EUA. Un buen lugar para aprender más sobre porqué el manejo sin precaución es una de las principales causas de accidentes de tráfico.

*Ten Commandments of Communicating with People with Disabilities.* Diversity Shop, Canadá y EUA. Este video de 26 minutos es altamente recomendable para agencias de transporte. Vaya a [www.diversityshop.com/store/10comvid.html](http://www.diversityshop.com/store/10comvid.html) para más información y una lista de las diez reglas para la comunicación presentadas en el video.

#

## Reconocimientos

Personas con discapacidad, profesionales del transporte y otras personas de varios países ayudaron a revisar partes de este material.



Reconocemos el valioso apoyo de dos agencias que organizaron grupos de discusión para revisar detalles de estas Herramientas.

- Agradecemos a **Libre Acceso, A.C.**, una organización de personas con discapacidad en la Ciudad de México y especialmente a Federico Fleischmann, Presidente, y Laura Bermejo Molina, Directora, por organizar los grupos de discusión con personal de cuatro agencias de transporte:

Metrobús (SITM/BRT), Metro (subterráneo), Sistema de Transporte Eléctrico (trolebuses) y la industria del taxi, así como a representantes con discapacidad del Grupo de Accesibilidad y Transporte del Consejo Promotor para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (foto arriba). Le damos las gracias a cada una de estas agencias.



- Agradecemos a **Svayam**, la entidad sin fines de lucro de Jindal Saw, una corporación con sede en Nueva Delhi, dando las gracias especialmente a Sminu Jindal, Abha Negi, Kavita Agrawal, Subhash Vashishth, y la Empresa de Transporte Público de Nueva Delhi. La foto a la izquierda muestra el grupo de discusión.

También extendemos nuestro agradecimiento a **revisores individuales** quienes asesoran o comentaron secciones de las Herramientas. Los revisores incluyen a especialistas del transporte público y activistas de la discapacidad en Brasil, Colombia, Costa Rica, los EUA, India, Malaysia, Perú, y Sudáfrica. Nuestro agradecimiento especial a Halimah Abdullah, Tulay Atalay, Andrés Balcázar de la Cruz, Cheryl Damico, Bella Dinh-Zarr, Amanda Gibberd, José Isola, Chava Kronenberg, Gerhard Menckhoff, Federico Montero, Bruce Oka, Jamie Osborne, Sanjeev Sachdeva, Claudia Sánchez, Richard Weiner, Angela Werneck, Annette Williams, y Aleksandra Posarac y al Equipo de Discapacidad y Desarrollo dentro de la Red de Desarrollo Humano del Banco Mundial.

Y les damos las gracias al **artista de los carteles**, Dan Hubig a [www.danhubig.com](http://www.danhubig.com), y a **los traductores**, de la versión en español, Andrés Balcázar de la Cruz de ABC Discapacidad, y de la versión en portugués, Eduardo Joly e Isabel Lew en Rumbos Translations Services.

Si bien agradecemos a todos los anteriores por mejorar el producto final, no son responsables de cualquier imprecisión de esta publicación introductoria.

Tom Rickert  
 Consultor, Banco Mundial  
 Director Ejecutivo, Access Exchange International (AEI), San Francisco)

Fotos cortesía del Banco Mundial y AEI. Tapa: Activistas de Libre Acceso, A.C., en México, se reúnen con el equipo del Metrobús de la Ciudad de México para revisar las características de accesibilidad en una terminal de transporte. El isologo de la silla de ruedas en la tapa es el símbolo del Equipo de Discapacidad y Desarrollo del Banco Mundial.