

cabify +  CAPAZ



Guía práctica para viajes de usuarios con discapacidad

Recomendaciones para socios conductores



En Cabify creemos en una movilidad accesible para todas las personas.

Por eso, en alianza con la Asociación Capaz Perú, desarrollamos esta guía práctica para ti. Su contenido fue preparado por Capaz y validado por un comité de especialistas y usuarios con discapacidad, a partir de testimonios reales.

Nuestro objetivo es ponerte en las manos una herramienta simple y útil, que te ayude a saber cómo actuar y brindar un servicio seguro, respetuoso y accesible.

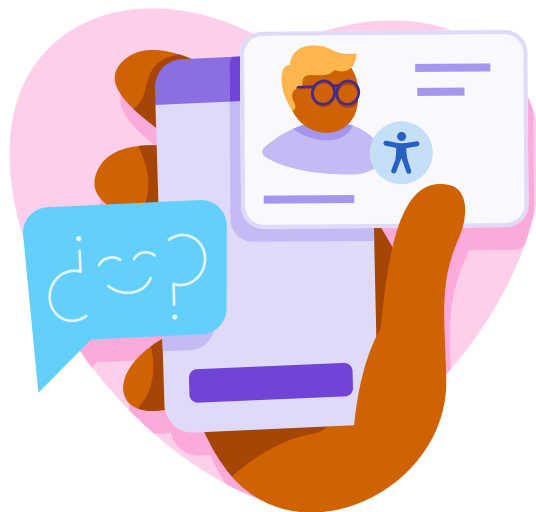
**Porque nos
movemos juntos
para mover
el mundo.**

5 reglas de oro para todos los viajes

- 1 **Pregunta antes de ayudar:** ¿Cómo puedo apoyarte durante el viaje?
- 2 **Habla directamente con la persona, no con su acompañante.**
- 3 **Nunca toques bastones, sillas, audífonos u objetos sin permiso.** Recuerda que estos son parte del espacio personal de cada pasajero.
- 4 **Usa lenguaje respetuoso:** Evita expresiones como "discapacitado", "invalidéz", "sufre de", "padece", "mudo", "minusválido". Llámalos persona con discapacidad, persona ciega, persona sorda.
- 5 **Sé paciente:** algunas personas requieren más tiempo para subir, bajar o comunicarse.

Ejemplo real

“A veces me cancelan cuando digo que llevo silla. Me ven salir y se van. Eso duele más que una barrera arquitectónica.”



¡Recuerda!



Cuando un usuario pasajero tiene alguna discapacidad, verás un ícono de accesibilidad en su foto de perfil en la app.

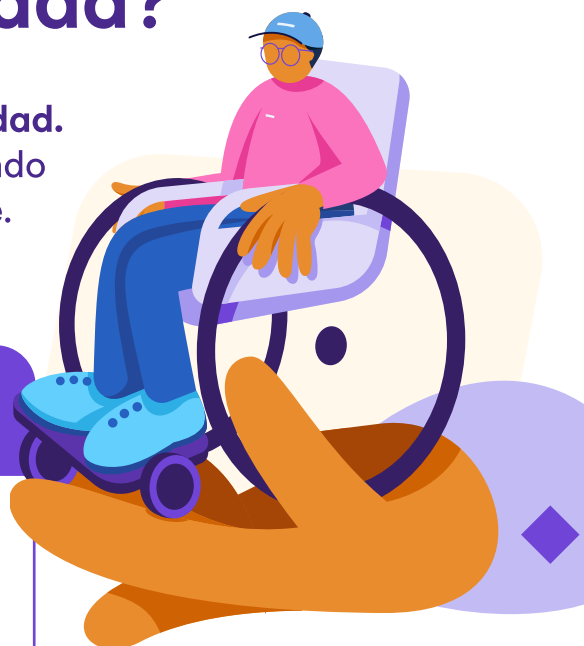


No todas las discapacidades se notan a simple vista. Algunas, como la ansiedad, la baja visión o el autismo, pueden no ser visibles o relacionarse a rasgos físicos.

Tu mejor herramienta es preguntar con respeto y actuar con empatía.

¿Cómo relacionarnos con la discapacidad?

Puede que no siempre sepas el tipo de discapacidad. Estas recomendaciones son orientativas para cuando identifiques señales o cuando la persona lo indique.



Movilidad reducida

- Estacionate lo más cerca posible.
- Pregunta si desea apoyo para silla, muletas o bastón.
- Da tiempo sin apuros para subir y bajar.



No toques la silla sin permiso.
Es una extensión del cuerpo.

Ejemplo real:

“El conductor solo me preguntó: ¿Cómo prefieres que sea el viaje? y siguió mis indicaciones. Así de fácil.”

Visual

(persona ciega o con baja visión)

- Preséntate:
“Hola, soy tu conductor Cabify”.
- Pregunta por qué lado prefiere bajar.
- Da descripciones claras:
“Hay un escalón al bajar”.



No le hables al acompañante,
habla directamente a la persona.

Ejemplo real

“No necesito que me griten, solo que me hablen normal. A veces me jalen sin preguntar.”

Auditiva

(persona sorda o hipoacúsica)

- Revisa las preferencias del pasajero.
- No insistas en llamar si la persona prefiere el chat de la app.
- Escribe mensajes cortos y claros: “Estoy frente al grifo”.

Ejemplo real

“Me llaman cinco veces. Cuando digo que soy sordo, me cancelan. Eso no es justo.”

¿Cómo relacionarnos con la discapacidad?

Psicosocial

(persona usuaria permanente del servicio de salud mental) Ej. ansiedad, bipolaridad

- Mantén la calma, sin juicios.
- Evita frases como: “tranquilízate”, ¿estás medicado(a)” o “no pareces”
- Pregunta: “¿Quieres que paremos un momento?”

Ejemplo real

“En una crisis, lo que más ayuda es que el conductor no entre en pánico y no me hable como si estuviera loca.”

Neurodivergente

(autismo, TDAH, etc.)

- Evita luces intensas, música fuerte o charla forzada.
- Permite uso de audífonos o juguetes sensoriales.
- Respeta si prefieren silencio.
- Respeta sus modos de regularse. Puede necesitar evitar el contacto visual, hablar poco o mantener rutinas.

Ejemplo real

“Viajar sin que me hablen ni me juzguen por mis audífonos es lo mejor que me puede pasar.”



Intelectual

- Usa frases simples y directas.
- Evita instrucciones largas.
- Confirma si se entendió lo que dijiste con frases como: “¿me dejé entender?” y “¿quieres que lo repita de otra forma?”

Ejemplo real

“Una vez el conductor me habló con paciencia, sin tratarme como niña. Eso hizo que confíe.”

Condiciones invisibles

(dolor crónico, epilepsia, etc.)

- Nunca digas “pero no se te nota”.
- Escucha lo que la persona necesita en ese momento.
- Brinda más tiempo para abordar o bajar del auto si es necesario.

Ejemplo real

“He tenido que justificar mi dolor a extraños. No quiero que un viaje en Cabify sea otra explicación más.”

Frase clave para todo viaje: **¿Cómo puedo apoyarte mejor durante el viaje?**

Persona con discapacidad visual

Confirma verbalmente la dirección antes de partir.

Frase sugerida:

“Estamos llegando, ¿quieres que te avise cuando estemos muy cerca?”

Persona con discapacidad psicosocial

Saluda con calma, sin invadir.

Frase sugerida:

“Hola, soy tu conductor. Si necesitas algo durante el viaje, me avisas, ¿sí?”

Evita infantilizar

Nunca digas “amiguita”, “campeón”. Evita la subestima o condescendencia.

Frase sugerida:

“Gracias por viajar conmigo. ¿Seguimos la ruta que indica la app?”

Persona sorda

Lee las notas del viaje. Usa chat.

Frase sugerida por mensaje:

“Hola, estoy en camino. Si necesitas algo, me puedes escribir por aquí.”



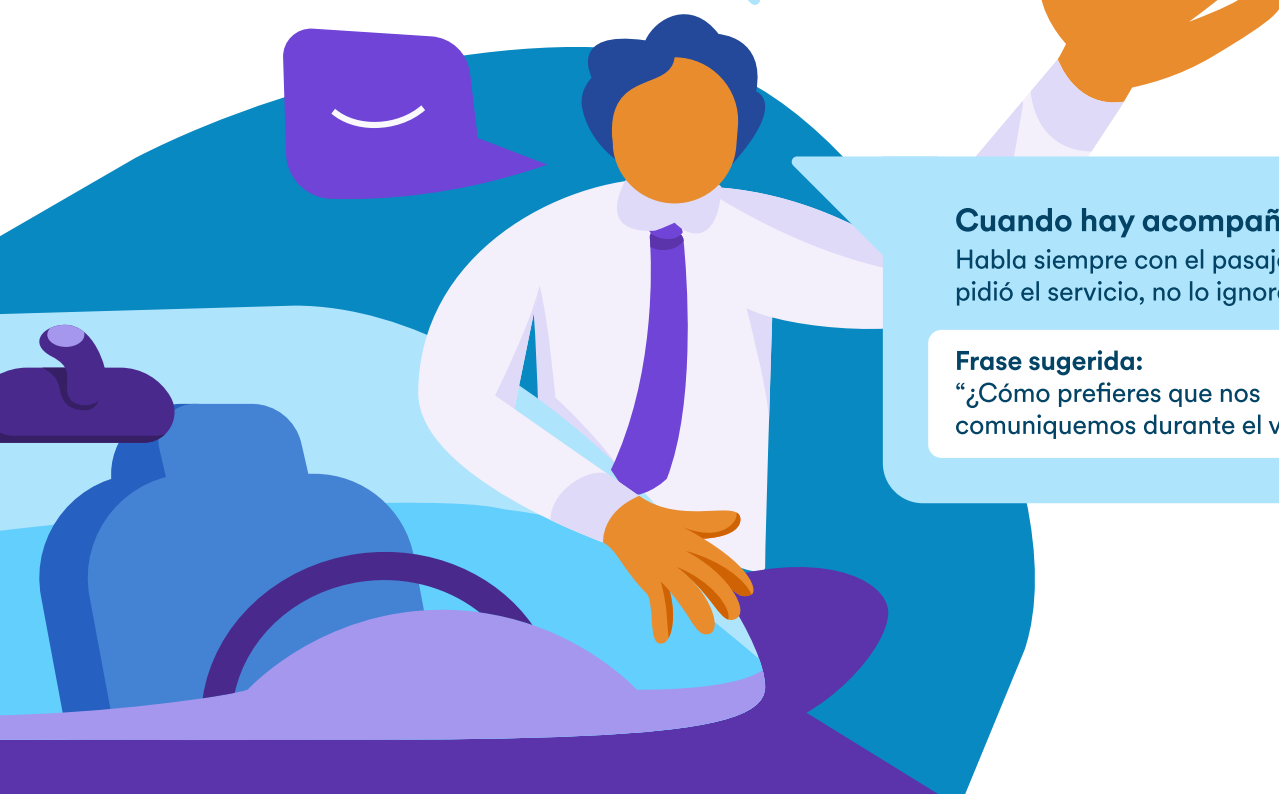
Mírala al hablar. Algunos leen los labios.

Cuando hay acompañantes

Habla siempre con el pasajero que pidió el servicio, no lo ignores.

Frase sugerida:

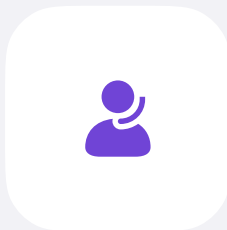
“¿Cómo prefieres que nos comuniquemos durante el viaje?”



Usa emojis si hay dificultad de comunicación



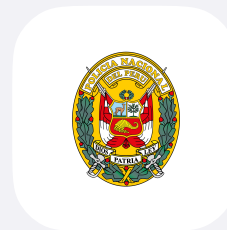
Contactos clave en caso de discriminación o emergencia



Soporte Cabify
(en la app)



Línea 100



Policía Nacional
105



defensoria.gob.pe



conadis.gob.pe

Conducir no es solo llevar a alguien de un punto a otro.
Es crear una experiencia segura y respetuosa para cada persona.



“No necesitas tener todas las respuestas, solo estar dispuesto a hacer las preguntas correctas.”

Gracias a:



CAPAZ

Todo el contenido de esta guía fue elaborado y validado por
un comité de especialistas y usuarios con discapacidad.