

## **Consejo Consultivo de los usuarios Septiembre 2024**

En la ciudad de Buenos Aires, a los 25 días del mes de Septiembre de 2024, se reúne el Consejo Consultivo de los usuarios, mediante plataforma Zoom, con el fin de participar de la Asamblea Ordinaria, conforme la invitación oportunamente cursada a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores alcanzadas por la Resolución n° 175/2015.

### **Participantes:**

#### **CNRT**

**Secretario Ejecutivo:** Rubén Schaffer -Gerente de Calidad y Prestación de servicios

**Secretaria de Actas:** María de los Ángeles Cejas- Gerencia de Calidad y Prestación de servicios

Pedro Larralde- Jefe de Departamento de Gestión Estratégica

Camila Ricci- Departamento de Gestión Estratégica

Agustina Petroni- Departamento de Gestión Estratégica

#### **Asociaciones**

ACyMA- Facundo Sánchez

ADDUC- Cristian Mateosi

ADECEN- Oscar Vargas

ADECUA- Diego Fontenla

ADELCO- Lisandro Temi Finochieti

AUC- Vanina Orsa

PROCONSUMER- Marcelo Fernandez Grassi

CONSUMIDORES LIBRES- Helena Viña

RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES- Sergio Buljbasic

UNADEC- Diego Cabeiro

UU y C- Pilar Olivera

ACDH- Verónica Cornejo

Damian Garrieucig

Siendo aproximadamente las 15:10 pm se da inicio a la reunión y se procede a tomar asistencia a las asociaciones presentes.

Una vez culminado aquello, se le da la palabra a Rubén Schaffer, Gerente de Calidad y Prestación de Servicios. El mencionado da la bienvenida a los presentes, y aclara que si bien les

habían solicitado que les enviaran qué temas les interesaba tratar en las próximas reuniones, al no haber habido ninguna propuesta, le pareció acorde abordar las tareas que lleva a cabo diariamente el Programa Unidad de Control Preventivo, el cual pertenece a la Gerencia de Calidad y Prestación de servicios.

Aclara que el programa mencionado se ocupa, entre otras cosas, de hacer talleres que buscan sensibilizar a los conductores, fundamentalmente a los que manejan líneas de Capital Federal, respecto de los perjuicios que les ocasionan las malas actitudes que tienen con los usuarios.

Le cede la palabra a Pedro Larralde, quien explicara aquella consulta que había quedado del encuentro anterior, respecto del transporte de Chaco- Corrientes. El mencionado, responde a la consulta de Nelson Veas Oyarzo de AUC, respecto al boleto escolar y estudiantil en el servicio interurbano provincial que une las ciudades de Resistencia (Chaco) y Corrientes. La franquicia de boleto escolar estudiantil, respecto de este servicio existe, pero es importante aclarar de qué manera. Le corresponde la franquicia nacional, pero estas líneas urbanas interprovinciales en todo el país, desde hace ya algunos años, normativamente tienen la posibilidad de coordinar su tarifa con los tramos de los servicios provinciales y municipales que se desarrollen en esos ámbitos, y al hacerlo le corresponde las franquicias de esos tramos con los que aplican. En el caso concreto de Chaco- Corrientes, la situación que se da es que los servicios de la provincia de Chaco, por normativa local, tienen un boleto escolar estudiantil, y en cambio del lado de Corrientes, no hay una norma local que contemple esa franquicia. Debido a lo anteriormente expresado, en ese servicio urbano interprovincial, del lado de Chaco existe el boleto escolar, y del lado de Corrientes no. Eso es lo que normativamente, hoy está en vigencia. De todas maneras, se le enviará por e-mail a Nelson Veas Oyarzo, toda la información respecto al tema mencionado y la normativa que lo sustenta; y en el caso de que tenga alguna inquietud, también se le responderá por ese medio, ya que hoy no pudo estar presente.

Toma la palabra Vanina Orsa, en representación de Nelson, por AUC, y aclara que tienen aún más inquietudes, respecto de este tema, que se las estarán haciendo llegar por e-mail.

Retoma la palabra Rubén Schaffer, y se la cede a las representantes del PUCP, en este caso Claudia López y Victoria Fernández.

Claudia López, explica que el programa se encuentra a cargo de Virginia Villabona, quien en esta oportunidad se encuentra de licencia. Comienza a explicar el programa, aclarando que el objetivo principal, es el de instrumentar per se y en conjunto con los demás actores del sistema, un programa nacional de acciones de prevención, educación y control, que impacten positivamente en la salud de los conductores, la seguridad de los transportados, y los terceros no transportados.

Incluye principalmente tres acciones: las que se encuentran dirigidas directamente al personal de conducción, las acciones dirigidas a la empresa, y acciones transversales.

Este programa comprende una serie que está focalizada en el factor humano, destinada a mejorar la calidad y la seguridad del sistema de transporte. Se hace foco en el factor humano, porque representa el 90 % de la causal de los siniestros. La CNRT al evaluar al personal de conducción profesional en servicio, contribuye a mitigar riesgos siniestrales, vinculados con el factor humano.

Dentro de las actividades dirigidas directamente a los conductores, están los controles psicofísicos, los cuales tienen como principal objetivo, el de evaluar los factores de riesgo para la salud del conductor y la conducción promoviendo hábitos saludables, que contribuyan a la salud y seguridad vial. Estos controles, se les realizan a los conductores de transporte automotor interjurisdiccional, sus distintas modalidades, es decir cargas, pasajeros y urbano. El lugar donde se desarrolla, es en las principales terminales de ómnibus, cabeceras de líneas, ruta, etc; donde se toman muestrales aleatorios, los cuales se definen según la modalidad de transporte que se trate.

El perfil de evaluación, está condicionado por el ámbito, el tiempo, y la categoría de transporte. Si se está en las terminales, el control va a poder ser mucho más completo que en ruta. Lo que se hace en estos controles, es un examen médico, el cual consiste en un control de frecuencia cardíaca, oximetría, evaluación psicológica relevando indicadores cognitivos como la atención, control de alcoholemia y sustancias. Si no se encuentra ningún indicador el conductor continúa el viaje; si se encuentra algún indicador de riesgo para la conducción, se lo suspende preventivamente, hasta que se modifiquen estos indicadores; y, por último, también puede suceder, que haya indicadores de riesgo para su salud pero que no impliquen un riesgo para la conducción, para el cual sólo se hacen recomendaciones.

Para los mencionados controles, contamos con sedes en distintos puntos del país, contando con 12 unidades de control psicofísico, distribuidas en: Salta, Tucumán, Corrientes, Córdoba, Rosario, Mendoza, San Rafael, Mar del Plata, Bahía Blanca, Río Negro, Caba, y La Plata. Estas unidades funcionan en las terminales de ómnibus, y con un equipo profesional de un médico y un psicólogo. Allí se hacen los controles anteriormente mencionados, y también campañas de prevención promoviendo la salud.

Además, menciona algunos números interesantes: de enero a agosto 2023 se hicieron 12592 controles, siendo que durante el mismo lapso de 2024 se aumentó a 13941 controles. Otro dato interesante, es que durante 2023 se efectuaron 171 suspensiones, y este año se logró bajar a 89, con lo cual es un indicativo de que las campañas de prevención están dando resultado. Por eso, este 2024 sobre todo, se ha hecho hincapié en los talleres de concientización, a aquellos conductores que acumulan denuncias. Los mencionados, tienen como objetivo sensibilizar a los conductores respecto de las distintas situaciones que se presentan en la vía pública e involucran al personal de conducción. Vale aclarar, que no se tratan de todas las denuncias, sino de aquellas que se relacionan con la conducta de los choferes. Se trata de hacer hincapié, con todas las medidas preventivas en cuanto a la seguridad en el transporte.

Las temáticas abordadas en los talleres durante este año fueron principalmente: manejo de las emociones, conducción responsable, comunicación asertiva hacia los usuarios, manejo del stress, profesionalización en la conducción, y también trato hacia las personas con discapacidad.

Respecto de los objetivos dirigidos a la empresa, básicamente se centran en trabajar en: trabajar en conjunto desde un compromiso compartido, abordar iniciativas de prevención y compartir herramientas afines, definir objetivos y metas en base a las estrategias construidas y articular secciones intersectoriales.

Por último, en cuanto a los abordajes transversales, se trabaja sobre todo en lo que tiene que ver con: diabetes, apneas de sueño, fatiga, riesgos psicosociales, relevamiento integral y tabaquismo.

No está de más expresar, que la prevalencia de los abordajes está relacionada con un 45 % de tabaquismo en alrededor del 22 % de la población adulta mayor.

Se termina la exposición, se da pie para las consultas.

Rubén Schaffer reitera si hay alguna consulta, y agrega que el año que viene la idea es extender este tipo de controles a todo el país.

Toma la palabra Sergio Buljobasic, quien pregunta respecto de la reunión pasada que se suspendió, en el temario estaba la elección del representante de las asociaciones en el directorio de trenes argentinos. Frente a esto, Rubén Schaffer le explica que FASE ha tenido varios cambios, y que CNRT ha consultado respecto de cómo sigue integrado el directorio, y le explica que aún no se ha terminado de conformar. Explica que aún siguen a la espera de la respuesta a la nota que mandaron a dicha entidad, para la cual le dieron un plazo, y que reiteraran en el caso de no tenerla, para saber cómo seguir de ahora en más de acuerdo a lo que les indiquen. Rubén aclara que ni bien tengan respuesta, se lo estarán comunicando.

Se da por finalizada la reunión, y se acuerda la próxima para el 23 de octubre de 2024 a las 15 hs.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Acta de Firma Conjunta Transferible**

**Número:**

**Referencia:** Reunión del Consejo Consultivo de los Usuarios - Septiembre 2024

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.