

# **CURSO DE FORMACION PARA LOS TAXISTAS DE ADEJE 2020**

**TAXI**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**



**Ayuntamiento  
de Adeje**



**Ayuntamiento  
de Adeje**

Área de Movilidad, Obras y Servicios

---

**CURSO DE FORMACION PARA LOS  
TAXISTAS DE ADEJE  
2020**

# **I MÓDULO. SEGURIDAD, HIGIENE Y UNIFORMIDAD**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**



**Ayuntamiento  
de Adeje**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
1. CONDICIONES DE TRABAJO.....	6
2. RIESGOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS.....	5
2.1. RIESGOS ASOCIADOS A LA SEGURIDAD	
2.1.1. Accidentes de tráfico.....	9
2.1.2. Atracos y actos violentos.....	10
2.1.3. Caídas.....	10
2.1.4. Cortes, golpes y proyecciones.....	11
2.1.5. Caídas de objetos.....	11
2.1.6. Contactos eléctricos.....	12
2.1.7. Atrapamientos.....	12
2.1.8. Incendios y explosiones.....	13
2.2. RIESGOS HIGIÉNICOS	
2.2.1. Exposición a agentes físicos: Ruido.....	14
2.2.2. Exposición a agentes físicos: Vibraciones.....	15
2.2.3. Discomfort térmico.....	15
2.2.4. Exposición a contaminantes químicos.....	16
2.3. RIESGOS ERGONÓMICOS	
2.3.1. Sobreesfuerzos.....	17
2.3.2. Posturas forzadas.....	18
2.4. RIESGOS PSICOSOCIALES	
2.4.1. Carga mental: estrés.....	19
2.4.2. Carga mental: fatiga.....	20
2.4.3. Trabajo nocturno: alteración del ritmo circadiano.....	20
3. HIGIENE, IMAGEN PERSONAL Y UNIFORMIDAD.....	21
3.1. HÁBITOS GENERALES DE HIGIENE.....	21
3.2. HIGIENE BUCAL.....	23
3.3. IMAGEN PERSONAL.....	24
3.4. CONDICIONES FÍSICAS.....	24
3.5. MEDIDAS DE HIGIENE PREVENTIVAS COVID 19.....	25
3.6. UNIFORMIDAD.....	28



# INTRODUCCIÓN

En el municipio de Adeje, de igual forma que en otros destinos turísticos, el transporte público del taxi constituye un elemento clave y supone uno de los principales elementos de desplazamientos tanto a su llegada como a su regreso de un destacado número de turistas. A su vez, el transporte cumple una función importante para aquellos que han de realizar sus desplazamientos cotidianos de manera recurrente para ir de su domicilio al trabajo, de compras, para acceder a los distintos equipamientos, ocio y servicios.

El presente módulo recoge los principales aspectos e indicaciones de la Guía Práctica de Riesgos y medidas Preventivas para autónomos en el sector del taxi, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Trabajo.

La seguridad en el trabajo, dependiendo del sector, se configura mediante un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo. La higiene es una condición necesaria para el buen desarrollo de nuestros trabajos y en el transporte público, constituye un elemento más de la calidad percibida por los usuarios, atiende de manera especial a todo lo concerniente con nuestra salud laboral u ocupacional y sus principales objetivos están orientados a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el

control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.

## **El sector del taxi se caracteriza por:**

- Ser un servicio público (regulado por la administración local) ofrecido por particulares, contribuir a aumentar la calidad de vida en la ciudad favoreciendo el alivio del tráfico.
- Ofrecer servicio a situaciones de emergencia de muchos ciudadanos.
- Descubrir el entorno a los visitantes impulsando, de esta manera, el desarrollo turístico del lugar donde ejercen su servicio.

# 1. CONDICIONES DE TRABAJO

El sector del taxi posee unas condiciones de trabajo específicas que pueden generar diversas patologías, accidentes laborales y enfermedades profesionales. Sus condicionantes pueden ser los siguientes:

La necesidad de estar en un permanente estado de concentración y tensión debido a la conducción y circulación con el vehículo y atención continuada al cliente

Se trata de un trabajo en solitario, lo que supone que en muchas ocasiones se puedan derivar efectos psicológicos y sociales como el estrés y trastornos psicósomáticos diversos.

Es un trabajo sedentario, lo cual puede producir, a la larga, patologías en la columna vertebral.

El vehículo es el lugar y puesto de trabajo, el cual puede provocar situaciones tanto de malestar, debido a que se trata de un espacio reducido, como de discomfort térmico por los continuos cambios de temperatura al subir y bajar viajeros.

La jornada de trabajo es muy variable, siendo habitualmente superior a 8 horas diarias y dependiendo de múltiples factores como la época del año, el día de la semana e incluso la hora del día, lo cual condiciona la vida familiar y social.

No existen tiempos de descanso es-

tipulados, ya que los mismos es frecuente que se disfruten cuando el servicio lo permite y no cuando el cuerpo lo necesita.

## 2. RIESGOS Y MEDIDAS

### PREVENTIVAS

Se entiende por riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño para su salud, como consecuencia del trabajo que realiza. Por ello, la aplicación de medidas preventivas, por parte del empresario, permite evitar o minimizar hasta controlar la materialización de los riesgos.

En prevención de riesgos laborales, se distinguen tres disciplinas técnicas, en base a las cuales se clasifican los diferentes riesgos a los que se puede estar expuesto en el trabajo y se adoptan las debidas estrategias de control:

**Seguridad Laboral:** Técnica cuyo objeto principal es la eliminación o disminución del riesgo de que se produzcan accidentes de trabajo.

**Higiene Industrial:** Técnica que previene la aparición de enfermedades profesionales, mediante el estudio, valoración y modificación del medio ambiente físico, químico o biológico del trabajo.

**Ergonomía y Psicología Aplicada:** Técnica que persigue la adecuación del trabajo a la persona y estudia los factores psicosociales y organizativos existentes en el trabajo y que pueden repercutir negativamente en la salud del trabajador.

De manera general, en el siguiente cuadro se exponen los principales riesgos a los que un taxista se encuentra expuesto:

## RIESGOS ASOCIADOS A LA SEGURIDAD

Accidentes de tráfico  
Atracos y actos violentos  
Caídas de personas al mismo nivel  
Cortes, golpes y proyecciones  
Caída de objetos en manipulación  
Contactos eléctricos  
Atrapamientos  
Incendios y explosiones

## RIESGOS HIGIÉNICOS

Exposición a agentes físicos:  
Ruido  
Exposición a agentes físicos:  
Vibraciones  
Discomfort térmico  
Exposición a contaminantes  
químicos

## RIESGOS ERGONÓMICOS

Sobreesfuerzo  
Posturas forzadas

## RIESGOS PSICOSOCIALES

Carga mental: estrés  
Carga mental: fatiga  
Trabajo nocturno: Alteración  
del ritmo circadiano



## 2.1. RIESGOS ASOCIADOS A LA SEGURIDAD



### 2.1.1. Accidentes de tráfico.

Existen distintas causas que pueden provocar un accidente de tráfico:

- Fallo en los elementos de seguridad y aviso del vehículo (frenos, luces, claxon).
- Mala visibilidad o escasa iluminación.
- Velocidad inadecuada al tipo de vía.
- Distracción con elementos ajenos a la conducción.



### ¿PUEDE EVITARSE?

A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitar los accidentes de tráfico:

- Mantener una velocidad adecuada.
- Realizar las revisiones periódicas establecidas para el vehículo.
- Respetar todas las normas de tráfico.
- Utilizar el cinturón de seguridad siempre.
- Evitar cualquier tipo de distracción al volante.
- Evitar medicamentos que provoquen insomnio.
- Comprobar el estado del vehículo antes de arrancarlo.
- Establecer pautas de descanso apropiadas.

## 2.1.2. Atracos y actos violentos

En la actualidad, los atracos y acciones violentas en el sector del taxi, se han convertido en una de las principales preocupaciones. Las causas que pueden provocar un atraco o acción violenta son:

- Robo.
- Discusiones con otros conductores.
- Mayor presencia de colectivos problemáticos durante la noche.



### ¿PUEDE EVITARSE?

A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener

## 2.1.3. Caídas

Las caídas al mismo nivel se producen cuando una persona se cae en la misma superficie por la que se transita. Como consecuencia de una caída, se pueden sufrir lesiones de diversa consideración, como hematomas, heridas, esguinces, fracturas.



### ¿PUEDE EVITARSE?

A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitar este tipo de accidentes:

- Instalar una mampara de seguridad que separe el espacio del conductor del de los viajeros.
- Mantener los seguros echados y las ventanillas subidas.
- Mantener el motor en marcha cuando se suba o baje algún cliente en una zona poco conocida.
- Mantener la calma y nunca perder el control. Ser previsor ante situaciones críticas.
- Instalar un dispositivo GPS con dispositivo de alerta.
- Acudir al 112 o policía para poder ser localizados lo antes posible en caso de agresión o atraco.

- Tener precaución a la hora de transitar por zonas de pavimento desigual.
- Respetar las señales existentes en las zonas de circulación.
- Evitar los vertidos ya que pueden provocar resbalones.

## 2.1.4. Cortes, golpes y proyecciones.

Las consecuencias derivadas de este tipo de accidentes suelen ser lesiones de tipo físico de carácter diverso, como hematomas, fisuras, aplastamiento de miembros, lesiones oculares, quemaduras, etc.:

- Entrada y salida del vehículo.
- No respetar las distancias de seguridad
- No prestar atención al estado de la calzada.

### ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitarlos:

## 2.1.5. Caídas de objetos en manipulación.

Al igual que en el caso de las caídas, las consecuencias derivadas de estos accidentes suelen ser lesiones de tipo físico de carácter diverso, normalmente leve, como heridas, contusiones, fisuras, etc. Las causas que pueden provocar la caída de cargas y/o bultos durante su manipulación son:

- Manipulación no adecuada de los mismos, bien por sus dimensiones o por el peso de los mismos
- Colocación incorrecta en el maletero y/o baca del vehículo

- Prestar atención para entrar y salir del vehículo.
- Prestar especial atención al estado de la calzada (existencia de piedras o gravilla) evitando circular en paralelo con otros vehículos en el caso de que se den las circunstancias anteriores.
- Aumentar la distancia de seguridad en el caso de que el vehículo delantero desprenda piedras u otros objetos que puedan colisionar con las lunas de nuestro vehículo.
- Utilizar gafas de protección a la hora de revisar o reponer los niveles de líquidos del vehículo.

### ¿PUEDE EVITARSE?

A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitar la caída de objetos durante su manipulación:

- Examinar las dimensiones de la misma, con objeto de localizar las zonas de mejor agarre.
- Flexionar las piernas manteniendo la espalda recta.
- Sujetar la carga con ambas manos, frente al cuerpo, cerca del mismo y a la altura de las caderas.

## 2.1.6. Contactos eléctricos.

Estos tipos de accidentes no suelen ser frecuentes, aunque no hay que olvidar la existencia de partes eléctricas en los vehículos que pueden llegar a manipularse en un momento dado. Las consecuencias derivadas de un contacto eléctrico son muy variables, dependiendo del tipo de contacto y del valor de la corriente que llegue a circular por nuestro cuerpo, pudiendo llegar a provocar la muerte



### ¿PUEDE EVITARSE?

A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitarlos:

## 2.1.7. Atrapamientos.

Los atrapamientos se producen cuando una parte de nuestro cuerpo queda enganchada, pillada o apesada por algún componente del vehículo o entre objetos del mismo. Las consecuencias derivadas de este tipo de accidentes suelen ser lesiones de tipo físico de carácter diverso, como hematomas, aplastamiento de miembros, amputaciones, etc.



### ¿PUEDE EVITARSE?

A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitar los atrapamientos:

- Realizar todas las revisiones eléctricas del vehículo.
- Extremar la precaución a la hora de manipular equipos eléctricos.
- Cortar el suministro eléctrico ante cualquier avería del vehículo.
- No utilizar ni manipular cables en mal estado.
- Utilizar herramientas con aislamiento adecuado de protección frente a contactos eléctricos.
- No apagar con agua un fuego de origen eléctrico

- Revisar el correcto estado de las herramientas a la hora de cambiar una rueda, así como utilizar las herramientas adecuadas para realizar dicha operación.
- Extremar la precaución a la hora de subir ventanillas, cerrar puertas, coger o dejar bultos, etc.
- Evitar llevar prendas holgadas cuando se esté manipulando alguna parte mecánica móvil del vehículo.

## 2.1.8. Incendios y explosiones.

Las causas que pueden provocar este tipo de accidente vienen dadas por el mantenimiento inadecuado del vehículo (fugas de combustible, motor, circuito eléctrico, etc). Las principales consecuencias de este tipo de riesgo son quemaduras de distinta consideración, en función del grado de avance del incendio.

### ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitarlos:

- Realizar un adecuado mantenimiento inicial y periódico del vehículo.
- Si se realiza algún tipo de revisión del motor, circuito eléctrico o parte del vehículo susceptible de producir llamas o chispas por parte del usuario, procurar llevar a cabo las mismas en lugares con una ventilación adecuada.



## 2.2. RIESGOS HIGIÉNICOS.

### 2.2.1. Exposición a agentes físicos: Ruido

El ruido es producido por la existencia de uno o varios sonidos molestos.

Existen distintas causas que pueden provocar este tipo de riesgo, generador en nuestro caso más bien de molestias que sordera:

- Existencia de ruido ambiental.
- Aparatos de radio, emisoras a un volumen excesivamente alto

Las consecuencias derivadas de la exposición continuada a niveles elevados de ruido se traducen en fatiga, molestias y en último caso, pérdidas de la capacidad auditiva, de diversa consideración, pudiendo, incluso, provocar una enfermedad profesional (sordera o hipoacusia).

### ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para disminuir, lo máximo posible, la exposición a niveles altos de ruido:

- Realizar un adecuado mantenimiento periódico del vehículo
- Bajar el volumen de los aparatos de radio y emisoras de comunicación
- Cuando se transite por calles donde existan obras, tráfico muy denso, etc. procurar subir las ventanillas del vehículo con objeto de disminuir la exposición al ruido ambiental.

### 2.2.2. Exposición a agentes físicos: Vibraciones

Las vibraciones generadas por el vehículo pueden dar lugar a enfermedades profesionales. Las causas que pueden provocar este tipo de riesgo son:

- Mantenimiento inadecuado de los sistemas de amortiguación del vehículo, asientos no ergonómicos o en mal estado, etc.
- Vibraciones transmitidas a través del asiento del vehículo.

Las consecuencias derivadas de la exposición continuada a vibraciones de cuerpo entero tienen diversa consideración, pudiendo afectar al sistema digestivo (úlceras), espalda y huesos, de forma más general.

### 2.2.3. Discomfort térmico

El discomfort térmico se produce cuando la persona se expone a temperaturas muy elevadas o muy bajas en el puesto de trabajo. Las consecuencias derivadas del cambio brusco de temperaturas a lo largo de la jornada laboral provocan golpes de calor (alteraciones en la visión, vómitos, desmayos) y enfermedades del tracto respiratorio que pueden ir desde simples catarrros a neumonías o pulmonías.

Asimismo, también pueden tener efectos psicológicos como aumento de la fatiga o distracciones que desembocan en accidentes de tráfico.

### ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para disminuir, lo máximo posible, la exposición a vibraciones:

- Realizar un adecuado mantenimiento periódico de los sistemas de amortiguación del vehículo
- Los asientos del vehículo serán adecuados al tamaño del cuerpo y estarán en buen estado de conservación. Serán ergonómicos y adaptables

### ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para disminuir el discomfort térmico:

- Instalar sistemas de climatización en la cabina del vehículo.
- Se recomienda establecer una temperatura en el interior del vehículo entre 23 - 26 °C en verano y 20 - 24 °C en invierno.
- Instalar una mampara de separación entre los asientos delanteros y traseros con objeto de disminuir los cambios bruscos de temperatura.

## 2.2.4. Exposiciones a contaminantes químicos

Los contaminantes químicos son aquellos productos químicos que pueden resultar nocivos para la salud cuando el ser humano se expone a los mismos en unas determinadas condiciones. La exposición a contaminantes tóxicos puede ser debida a:

- Realización de mantenimiento básico del vehículo.
- Engrase de los elementos del vehículo.
- Reposición de niveles de líquidos: anticongelante, aceite, etc.
- Exposición a gases de combustión procedentes del propio vehículo como de la polución ambiental.

Las consecuencias de esta exposición pueden dar lugar principalmente a irritaciones de la piel y alergias en el caso de contacto directo con productos químicos y a mareos, náuseas e incluso pérdidas de conocimiento, en el caso de la exposición a gases.

## ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitar este riesgo:

- Realizar las operaciones de mantenimiento básico según lo indicado en las instrucciones del fabricante de cada producto químico y siguiendo las instrucciones de la etiqueta.
- Emplear, en caso necesario, guantes, mascarilla y gafas para evitar el contacto con la piel y mucosas de los productos químicos.
- En lugares con escasa ventilación procurar mantener apagado el motor del vehículo.
- No comer, fumar o beber mientras se manipulen productos químicos y lavarse las manos después de cada manipulación.



## 2.3. RIESGOS ERGONÓMICOS.

### 2.3.1. Sobreesfuerzo

Un sobreesfuerzo tiene lugar cuando se realiza un esfuerzo físico adicional, superior a lo normal, para realizar una actividad. Las causas que pueden dar lugar a este tipo de riesgo son:

- Manipulación manual de cargas de forma no adecuada
- Manipulación manual de cargas pesadas o voluminosas.

Las consecuencias derivadas de este riesgo son fundamentalmente lesiones dorso, lumbares de diversa consideración, como lumbalgias o hernias discales.

### ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitar los sobreesfuerzos:

- Realizar una adecuada manipulación manual de cargas.
- Manipular el objeto por el punto de agarre más adecuado.
- Doblar las rodillas, nunca la cintura.
- Aproximar, la carga al cuerpo.
- Levantar la carga gradualmente.
- Situar la carga a la altura de la cadera para realizar desplazamientos con la misma.

Si la carga es muy pesada o voluminosa, manejarla entre dos personas o fraccionarla en unidades más pequeñas si fuera posible.

### 2.3.2. Posturas forzadas.

Se entiende como postura forzada, aquella posición del cuerpo “antinatural”, que mantenida en el tiempo, puede dar lugar a algún tipo de lesión. Las causas que pueden dar lugar a este tipo de riesgo son:

- El elevado número de horas que se permanece en posición sentada.
- La adopción de posturas inadecuadas, bien por “comodidad” como por mal ajuste del asiento y espejos o falta de espacio en el puesto del conductor que permita variar la posición de las piernas.

Las consecuencias derivadas de este riesgo son principalmente dolores articulares diversos, problemas de espalda (dolores en cervicales, lumbalgias, etc.), hormigueos en las extremidades, problemas circulatorios, como varices.

### ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitar estas posturas forzadas:

- Introducir descansos a intervalos regulares de tiempo, de forma que se permita alternar la postura sentada con otras.
- Complementar con ejercicio físico.
- Evitar la adopción de posturas inadecuadas y colocar adecuadamente el asiento y los espejos retrovisores.
- Evitar colocar elementos fuera del alcance de la mano cuando se esté sentado.



## 2.4. RIESGOS PSICOSOCIALES.

### 2.4.1. Carga mental: Estrés

El estrés es toda aquella tensión provocada por situaciones agobiantes, por las cuales las personas se ven sobrepasadas. La aparición de estrés puede ser debida a:

- Elevada presión laboral y/o baja remuneración personal y/o económica.
- Elevadas demandas emocionales asociadas al trabajo.
- Equilibrio inestable entre la vida laboral y la personal.
- Elevado grado de atención que se ha de mantener durante la conducción.

Las consecuencias derivadas de este riesgo son fundamentalmente de tipo psicológico, pudiendo llegar a materializarse estados de ansiedad y depresiones.

### ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitar estos riesgos:

- Evitar permanecer durante periodos largos de tiempo en soledad, aprovechando las paradas prolongadas para hablar e intercambiar experiencias con los compañeros.
- Procurar establecer un equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Mantener un buen estado físico, realizando ejercicio de manera habitual
- Cuidar el peso
- Realizar técnicas de control de la respiración y relajación física y mental

## 2.4.2. Carga mental: Fatiga

La aparición de fatiga, también denominada agotamiento o cansancio mental, puede ser debida a:

- Largas jornadas de trabajo
- Realización de un esfuerzo mental mantenido a lo largo de la jornada laboral debido a la concentración continuada por el estado del tráfico, conducción, conflictos con clientes, etc.

Las consecuencias derivadas de la fatiga por carga mental son muy diversas, desde dolores musculares, ftofobia y cambios de estados de ánimo, hasta problemas de memoria y depresión.

## 2.4.3. Trabajo nocturno: Alteración del ritmo Circadiano

La alteración del ritmo biológico (ciclo circadiano) viene provocada cuando la realización de trabajo nocturno se prolonga en el tiempo. Las causas que provocan dicha alteración son:

- Cambio en los horarios y ritmos naturales del cuerpo.
- Distorsión cíclica del sueño.

Las consecuencias son trastornos del sueño, trastornos nerviosos y trastornos gastrointestinales. Debido al aumento de la fatiga, aumentan también las probabilidades de tener un accidente de tráfico.

## ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para evitar estos riesgos:

- Se pueden aplicar las mismas medidas que las descritas para el estrés.
- Realizar pausas en el trabajo a intervalos regulares de tiempo.
- Procurar mantener una dieta equilibrada, respetando en la medida de lo posible los horarios de las comidas.

## ¿PUEDE EVITARSE?



A continuación te dejamos algunas normas básicas que puedes tener en cuenta para disminuir la alteración del ritmo circadiano:

- Reducir, en la medida de lo posible, la carga de trabajo durante la noche.
- Procurar mantener una dieta equilibrada, respetando en la medida de lo posible los horarios de las comidas.
- Evitar la ingesta de bebidas estimulantes.
- Procurar mantener el mismo horario cada vez que se realiza el turno nocturno.



## **3. HIGIENE, IMAGEN PERSONAL Y UNIFORMIDAD**

El desempeño de labores de conducción de transportes públicos se encuentra estrechamente ligado a nuestra imagen, nuestra higiene y para el caso de los futuros conductores de auto taxi, la preceptiva uniformidad que se encuentra dispuesta en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Auto Taxi de Adeje. La higiene tiene por objeto conservar la salud y prevenir las enfermedades, es por ello que se deben cumplir ciertas normas o hábitos de higiene tanto en la vida personal y laboral de cada quién como en el resto de actividades que realizamos.

### **3.1. Hábitos generales de higiene**

La higiene de la piel, de las axilas y pies, de los genitales, es indispensable para la salud personal, por lo que se deben conocer y practicar normas de Higiene Personal en el hogar, la escuela y la comunidad. La falta de medidas de higiene corporal puede ser causa de enfermedades como la sarna o escabiosis, la micosis y los hongos, entre otras. Los hongos y otros microorganismos que invaden la piel se alojan principalmente en las axilas, las ingles, entre los muslos y otras zonas del cuerpo donde hay humedad.

Para evitar enfermedades en la piel se recomienda:

## **Evita las enfermedades en la piel mediante las siguientes recomendaciones**

- Bañarse diariamente, utilizando abundante jabón.
- Secar bien todas las partes del cuerpo luego del baño.
- Cambiar a diario la ropa interior, camisas y otras prendas de vestir que estén en contacto directo con la piel.
- Lavar la ropa de todo el grupo familiar con jabón.
- Lavar frecuentemente el cabello utilizando champú.
- Mantener las uñas limpias y cortas.
- Secar cuidadosamente los oídos, sin introducir objetos para limpiarlos.
- Acudir, en caso de enfermedad, al establecimiento de salud más cercano.
- No es conveniente automedicarse. Las glándulas sudoríferas que se encuentran distribuidas por toda la piel, pueden aumentar la segregación durante momentos de angustia, tensión o emociones fuertes por lo que se recomienda:
  - Lavar bien las zonas de la piel de mayor sudoración, secarlas, usar desodorantes no irritables y talco que permitan mantenerlas secas.
- Mantener los pies calzados y cómodos.

## 3.2. Higiene bucal

El contacto permanente con clientes con los que establecen estrechas relaciones verbales durante el servicio, obliga a prestar especial atención a nuestra higiene bucal.

Los dientes son parte importante de nuestro cuerpo y cumplen funciones específicas durante la alimentación: cortar, rasgar, triturar. Los dientes se clasifican en incisivos, caninos, premolares y molares, cada uno de ellos tiene un papel fundamental para una adecuada alimentación y nutrición.

Entre las enfermedades más comunes de los dientes se encuentran las

caries, que son ocasionadas la falta de una adecuada higiene bucal. Las caries son una puerta de entrada a infecciones peligrosas, cuando se presentan deben atenderse rápidamente por el odontólogo para no tener que ser extraído el diente a causa de su mal estado. Un diente dañado además puede causar intensos dolores que afectan la asistencia de las personas a la escuela o trabajo.

Para mantener dientes saludables se recomienda:

- Cepillar correctamente los dientes después de cada comida, al levantarse y antes de dormir. • Limpiar los dientes utilizando la técnica del barrido, para lo cual se coloca el cepillo con las cerdas hacia arriba, se presiona suavemente hasta llevar las cerdas del cepillo hacia abajo, con lo que se permitirá eliminar los restos de alimentos adheridos a los dientes.
- Usar el hilo dental para remover restos de alimentos que han quedado entre los dientes.
- No excederse ni consumir chucherías o golosinas entre comidas.
- Visitar al odontólogo periódicamente, se recomienda hacerlo dos (2) o tres (3) veces al año.
- Aplicar periódicamente solución de flúor, para lo cual se debe visitar al odontólogo.

### 3.3. Imagen Personal

El servicio de taxi supone proyectar una imagen personal y al mismo tiempo la de un colectivo dedicado a ofrecer los mejores estándares de calidad al cliente. La imagen personal es de especial relevancia durante el desarrollo de este servicio. La imagen personal atiende a cuestiones como la forma de vestir, las posturas, la forma de saludar, nuestra higiene o la forma de sonreír o nuestros aspectos educativos entre otros.

Por eso es importante cuidar nuestra forma de ser y actuar, ya que la imagen es como una foto, es lo primero que los demás ven de nosotros en una rápida y fugaz mirada. Aunque no seamos concientes, todos proyec-

tamos nuestra personalidad a través de la imagen que ofrecemos al exterior y de manera concreta con un cliente de perfil turista de amplias procedencias europeas, si bien los británicos constituyen la mitad de nuestro mercado.

### 3.4. Condiciones físicas

A través de nuestro cuerpo estamos comunicando permanentemente, es la tarjeta de presentación de toda persona, por lo que debe ir acompañado del control del lenguaje verbal y no verbal. Tres principales características sobresalen en lo que venimos en definir como nuestra apariencia exterior:

- La voz, el tono y su modulación.
- Gestos.
- Indumentaria.

Estos elementos deben estar cohesionados entre sí para lograr con éxito nuestro propósito. Por lo que, si se dice algo, el mensaje debe ser coherente con el contenido del mismo.

También existen otros valores que nos ayudan a consolidar nuestra imagen:

- Sencillez: Denota respeto y reconocimiento.
- Concisión: Importancia al tiempo ajeno.
- Optimismo: Transmite ánimo y motivación a los que se relacionan con usted.
- Puntualidad: Demuestra consideración hacia las demás personas.
- Amabilidad y cordialidad: Denotan buena educación y hacen a la persona más atractiva. Los valores expuestos anteriormente contribuyen a que seamos mejores personas y nos ayuda a transmitir una imagen positiva y profesional, son aspectos muy importantes para lograr convivir en un ambiente motivador en el campo laboral y social.

# 3.5. MEDIDAS PREVENTIVAS COVID 19

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES FRENTE A LA EXPOSICIÓN AL SARS-CoV-2

19 de junio de 2020



## Medidas de higiene

**1.** El titular del servicio del Taxi y VTC, deberá garantizar la limpieza y desinfección de los vehículos diariamente.

**2** El puesto de conducción, en el cual se intensificará la limpieza y desinfección de todas las superficies con las que haya entrado en contacto el conductor (volante, palanca de cambios, mandos/pulsadores del vehículo, apoyabrazos, cinturones, anclajes, manetas/tiradores de las puertas, llaves, etc.). La limpieza se realizará adicionalmente cuando haya cambio de turno del conductor.

**3** El resto del vehículo, donde se intensificará la limpieza y desinfección en asientos, elementos de sujeción, pulsadores, papeleras, manetas/tiradores de puertas y ventanas disponibles para uso de viajeros.

**4** Previa a la limpieza y desinfección, se recomienda hacer revisión y retirada de aquellos útiles y objetos innecesarios que pueden impedir realizar una limpieza efectiva.

**5** Los detergentes habituales son suficientes, aunque también se pueden contemplar la incorporación de lejía u otros productos desinfectantes a las rutinas de limpieza, siempre en condiciones de seguridad.

**6** Se utilizarán detergentes adecuados según la zona del vehículo, procurando la máxima eficacia posible.

**7** Después, se aclararán para eliminar los restos de detergente y suciedad. Con este procedimiento, se facilita la

posterior acción del desinfectante.

**8** Es preciso proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta.

**9** Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechables.

**10** Se proporcionarán a los conductores toallitas y productos desinfectantes para limpiar los elementos del puesto de trabajo (salpicadero, cinturón, asiento, reposacabezas etc.). Medidas en caso de contagio o sospecha

**11** El servicio sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales será el encargado de establecer los mecanismos para la investigación y seguimiento de los contactos estrechos y del personal sintomático en el ámbito de sus competencias, de forma coordinada con las autoridades de Salud Pública.

### Se reforzarán las siguientes medidas:

**1.** El lavado frecuente de manos con agua y jabón o con una solución hidroalcohólica.

**2.** Evitar tocarse los ojos, la nariz y boca.

**3.** Cubrirse la boca al toser o estornudar con el codo o con un pañuelo desechable que se tirará tras su uso.

**4.** Se vaciarán las papeleras del vehículo periódicamente (siempre entre usos por distintos conductores) y se limpiarán y desinfectarán adecuadamente.

Los residuos deberán ser correctamente desechados.

**5.** Se recordará frecuentemente a los viajeros la necesidad de extremar las medidas de higiene personal y el uso de mascarilla.

**6.** Se evitará fumar, beber o comer sin lavarse previamente las manos.

## **Medidas de higiene personal Gestión de los residuos en los centros de trabajo**

**1.** La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.

**2.** Se recomienda que los pañuelos desechables que el personal o viajeros empleen para el secado de manos o para el cumplimiento de la “etiqueta respiratoria” sean desechados en bolsas individuales que, una vez cerradas, se tirarán en una papelera cubierta por otra bolsa que permita su cierre sin tocar el contenido, una vez llena.

**3.** Todo material de higiene personal –mascarillas, guantes de látex, etc. debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).

**4.** En caso de que un trabajador pre-

sente síntomas mientras se encuentre en su puesto de trabajo, será preciso aislar el contenedor donde haya depositado pañuelos u otros productos usados. Esa bolsa de basura deberá ser extraída y colocada en una segunda bolsa de basura, con cierre, para su depósito en la fracción resto.

Este documento tiene en cuenta toda la información publicada por las autoridades competentes hasta la fecha de su elaboración. Se destacan los siguientes documentos de referencia:

### **Directrices de buenas prácticas en el transporte de personas por carretera**

**Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV-2). Ministerio de Sanidad.**

**Medidas higiénicas para la prevención de contagios del COVID-19. Ministerio de Sanidad.**

El titular del servicio del Taxi y VTC, deberá garantizar la limpieza y desinfección de los vehículos diariamente.

## 3.6. Uniformidad

El vestuario en el trabajo nos recubre la piel y nos brinda abrigo y confort, también nos protegemos del polvo atmosférico y de las inclemencias del frío o el calor. El vestuario o uniformidad debe de cumplir con ciertos requisitos higiénicos que favorezcan nuestra salud.

En climas cálidos o subtropicales es recomendable el uso de prendas de algodón o hilo que absorben y se secan con rapidez frente a materiales sintéticos.

Artículo 35. Uniformidad de los conductores.

1. Los conductores están obligados a vestir uniforme durante la prestación del servicio, uniformidad que será la siguiente:

- Camisa o polo con cuello camisero de color azul celeste liso, sin anagramas o marcas publicitarias, con manga corta o larga.
- Pantalón largo de vestir de tela de color azul marino liso.
- Zapatos negros cerrados.
- Calcetines de color negro o azul marino.
- Gorra tipo visera de color azul marino, con el escudo del municipio en la parte delantera.

Se autoriza el uso de chaleco, suéter, rebeca o chaqueta de color azul marino liso, sin anagramas o publicidad alguna y sin que, en ningún caso,



pueda emplearse ropa vaquera o deportiva.

2. El uniforme habrá de llevarse en las debidas condiciones de aseo e imagen, a fin de evitar una imagen desaliñada e incorrecta, manteniendo estándares mínimos de calidad en la prestación del servicio.

3. Queda expresamente prohibida la publicidad en el uniforme, excepto la que pudiera disponer el Ayuntamiento para la promoción institucional que se considerara oportuna.

4. El uniforme podrá ser modificado, bien de oficio con audiencia a las Asociaciones u otras figuras representativas del Sector en el Municipio, o bien a instancia de ésta previo dictamen favorable de la Alcaldía o, en su caso, Concejalía Delegada de Transportes.



**Ayuntamiento**  
de **Adeje**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**

**CURSO DE FORMACION PARA LOS  
TAXISTAS DE ADEJE  
2020**

**II MÓDULO.  
CONOCIMIENTOS DE  
ACCESIBILIDAD**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**



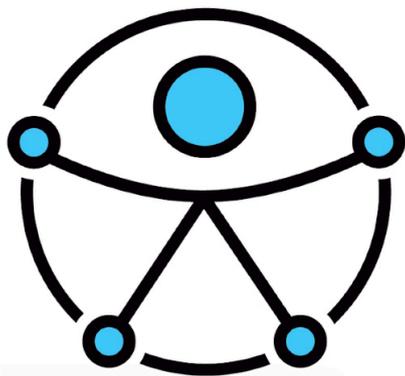
**Ayuntamiento  
de Adeje**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	32
1. EL TAXI.....	33
2. TRANSPORTE DE MOVILIDAD REDUCIDA.....	35
2.1. Condiciones básicas de accesibilidad.....	35
2.2. Infraestructura.....	35
2.3. Material móvil.....	35
2.4. Vehículos con capacidad de hasta 9 plazas.....	35
2.5. Servicios al viajero con discapacidad.....	35
2.6. Perros guía.....	35
2.7. Plazas reservadas.....	35
2.8. Condiciones de atención al viajero.....	35
3. BENEFICIARIOS DE LA ACCESIBILIDAD.....	36
4. TAXI PARA TOD@S.....	37
5. CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD.....	38
5.1. Paradas de taxi.....	38
5.2. Medidas imprescindibles.....	38



# INTRODUCCIÓN



La sociedad es perceptora

que las personas con discapacidad deben de vivir de forma independiente y participar en la vida social, económica y cultural en igualdad de condiciones y oportunidades que los demás ciudadanos, y para ello es necesario que los poderes públicos adopten medidas que faciliten su acceso a los entornos, productos y servicios, eliminando obstáculos o barreras que menoscaban su pleno y efectivo ejercicio.

Denominamos y percibimos la accesibilidad universal a los diferentes entornos, productos y servicios como una condición estructural de no discriminación (y de igualdad de oportunidades) de las personas con discapacidad es una conquista reciente en nuestro Derecho.

La legislación, desde hace unos años, vienen implementando progresivamente obligaciones de accesibilidad como medio de garantizar los derechos a la participación sin restricciones y a la inclusión de ese casi 10% de la población que presenta una discapacidad, y que por esa misma razón se ve apartada del canon medio de normalidad para quien parece que ha estado concebida la vida en comunidad.

Los ámbitos de análisis abordados en la accesibilidad al transporte, para lograr que éste resulte adecuado a todos los usuarios, en general, y a las personas con discapacidad, en particular, son el público y el privado.

En el primer ámbito encontramos los medios de transporte públicos tradicionales, como el autobús (urbano e interurbano), el metro, el tranvía, el tren y el taxi.

El desplazamiento en transporte público de personas que se encuentran con limitaciones en la actividad, especialmente para aquellas que afectan a la movilidad, ha mejorado de manera notable.

**La Ordenanza Municipal del Servicio del Auto taxi en la Villa de Adeje, en su art. 36** sobre los deberes y derechos del usuario ya recoge entre sus actuaciones prioritarias la adopción de las medidas oportunas relativas al acceso universal.

1. *Símbolo de accesibilidad de las Naciones Unidas.*



# 1. EL TAXI

El Reglamento Nacional del Taxi (RD 763/1979, de 16 de marzo, define como: “automóvil ligero de alquiler con conductor dedicado al transporte de viajeros”. La diferencia esencial del servicio de taxi con respecto a otro tipo de transportes públicos es la personalización del itinerario, que se realiza puerta a puerta.

Consideramos que el taxi es un servicio público, el servicio de taxi viene reglado en múltiples aspectos, siendo regulada la antigüedad, características técnicas. y condiciones de los vehículos, la homologación y control de los aparatos taxímetros, la regulación de los horarios de trabajo y libranzas, la indumentaria de los profesionales y el trato dispensado a los pasajeros.

En cuanto al tipo de automóviles que se contemplan bajo este concepto, generalmente son automóviles de tamaño medio que disponen, como mínimo, de tres plazas, y una más en el asiento junto al conductor, así como un compartimento para el equipaje o bultos que lleven consigo los pasajeros.

Externamente los taxis se diferencian, del resto de vehículos, mediante su color y mediante la existencia, en ellos, de algún elemento diferencial -bombilla de determinado color, placa de matrícula de características distintas a las ordinarias, inscripciones referidas a la condición pública del servicio (como las placas con las siglas S.P. que llevan los taxis en España), o la indicación del número de licencia-.

Los usuarios pueden contratar el servicio de taxi mediante alguna de las diversas formas normalizadas.

Los procedimientos habituales son: parada y solicitud de taxi en la vía pública (cuando éste está en movimiento), espera y contratación en las paradas fijas de taxis que existen en la localidad, o a través de una llamada de teléfono directa al profesional taxista o a una de las emisoras de radio de alguna de sus organizaciones.



## 2. TRANSPORTE DE MOVILIDAD REDUCIDA

### 2.1. Condiciones básicas de accesibilidad.

Un servicio de transporte de movilidad reducida (TMR) es aquél que no tiene todas, aunque pueda tener alguna de las características de un servicio de transporte ordinario; esto es, regularidad, horarios, tarifación comercial y recorridos fijos, entre otras.

Además, es un servicio que se concibe expresamente para transportar a los ciudadanos con más grave discapacidad de cualquier tipo; que por ello no pueden o no quieren utilizar los servicios de transporte ordinario, aunque sean accesibles. Esto puede suceder por su grave discapacidad intelectual o física (falta de equilibrio, de coordinación de movimientos, incapacidad de manejar o valerse de una silla de ruedas...). En todo caso los TMR tendrá tarifación pública y en vigor.

Estos STE se prestan sólo con vehículos adaptados y con personal

cualificado en todo el proceso del servicio: antes y durante el mismo.

Pueden darse los servicios, siempre a la demanda, con antelación o sin ella, en grupo o individual; con vehículos de diferentes capacidades, siempre automóviles, pero desde turismos hasta autobuses, pasando por furgonetas, microbuses y minibuses.

El ámbito en que pueden operar los TMR no tiene límite, pues debe resolver las carencias de los servicios de transporte ordinario. Lo mínimo debe ser el ámbito municipal, si bien en las grandes ciudades ese ámbito se puede parcelar. Por el contrario, en los pequeños núcleos de población será preciso que preste servicio en ámbitos mancomunados o comarcales.

Los TMR han de explotarse mediante una estructura de asistencia permanente, con medios humanos y materiales coordinados en un centro de recepción de las demandas y control de los medios con los que se

responde a las mismas. El centro estará permanentemente comunicado con los vehículos del TMR

De acuerdo con la entidad del TMR y sus medios podrá tener servicios con regularidad, periodicidad y recorridos fijos. Otros podrán ser creados y/o modificados por el centro organizativo, con plazo o instantáneamente.

## **2.2. Infraestructura**

Dado que los TMR pueden tener vehículos de distinto tipo no tiene objeto definir condiciones básicas para sus infraestructuras. Además, su operativo no suele tener puntos de parada fijos.

## **2.3. Material móvil**

El material móvil ha de tener unas medidas especialmente estrictas de accesibilidad.

## **2.4. Vehículos con capacidad de hasta 9 plazas.**

Estos vehículos, desde turismos a furgonetas, tendrán como condiciones básicas de accesibilidad las establecidas en la *Norma UNE 26.494/2004* («Vehículos de carretera. Vehículos para el transporte de personas con movilidad reducida. Capacidad igual o menor a nueve plazas, incluido el conductor») y sus posteriores modificaciones.

## **2.5. Servicios al viajero con discapacidad.**

En las instalaciones de transporte público de entidad tal que su gestión lo permita se dispondrá de

un servicio asistencial, debidamente formado, para atender a las personas con discapacidad, en su tránsito por la instalación, facilitarles la información que precisen y atenderles en la expedición de billetes.

## **2.6. Perros-guía**

En todos los vehículos de los servicios de transporte público serán aceptados los perros-guía y de asistencia debidamente identificados. Viajarán junto a su dueño. Igualmente se permitirá su entrada y estancia en los edificios y dependencias de uso público de aquellos servicios.

## **2.7. Plazas reservadas**

En todos los medios de transporte público en que sea factible existirán plazas de ocupación preferente para personas con discapacidad, con las características que los manuales técnicos de cada uno de ellos establezcan.

## **2.8. Condiciones de atención al viajero**

En los distintos servicios de transporte se dispondrá, según lo establecido en el presente real decreto y los correspondientes anexos, de los equipos y dispositivos que aseguren el viaje y la asistencia a las personas con discapacidad en condiciones de dignidad, así como de comodidad y seguridad razonables, evitándose la utilización, salvo en circunstancias excepcionales, de medios improvisados como el traslado «a pulso» de los viajeros con necesidades intensas de apoyo (usuarios de sillas de ruedas, etc.).



### 3. BENEFICIARIOS DE LA ACCESIBILIDAD

En la actualidad el número de personas que encuentran dificultades en su interacción con el entorno está aumentando en los países desarrollados.

Esto es debido al progresivo envejecimiento de la población, como consecuencia de la combinación entre el descenso de la natalidad, el aumento de la esperanza de vida y los avances de la medicina, que permiten mantener y alargar la vida a personas con graves deficiencias

Además del sector de población con una discapacidad legal reconocida, el número de personas que se beneficiarían de forma directa de que entornos, productos y servicios cumplieran los requisitos de accesibilidad universal es mucho mayor.

A los porcentajes de personas con discapacidad en la población le tenemos que sumar situaciones de discapacidad no declarada, lesiones

temporales y otras circunstancias que inciden en las capacidades de las personas como, por ejemplo, el envejecimiento o tener que circular con un carrito de bebé.

Es relevante considerar, por ejemplo, que el colectivo de personas mayores de 65 años ya representa más del 17% de la población española, con un incremento previsto de hasta el 20% en 2020 y el 35,7% en 2050.



Respecto al concepto de diseño para todos, el **Centro para el Diseño Universal de la North Columbia State University** (EEUU) define varios principios básicos. Aquí se destacan aquellos más estrechamente relacionados para un servicio de auto taxi:

Uso universal y flexibilidad de uso: el objeto diseñado será útil para cualquier grupo de usuarios y capaz de adaptarse a un amplio abanico de preferencias, capacidades y destrezas individuales.



Información perceptible: el producto diseñado aportará la información necesaria de forma efectiva al usuario, con independencia de las condiciones ambientales y las capacidades o habilidades sensoriales y cognitivas del individuo.



## TEN EN CUENTA

El tamaño y los espacios de aproximación, alcance, manipulación y uso del objeto diseñado serán los adecuados, con independencia del tamaño corporal del usuario, su postura o la funcionalidad de su movilidad.

La sostenibilidad de los productos así diseñados se conseguirá considerando, a su vez, el principio de que las aplicaciones sean atractivas y deseables para el conjunto de consumidores.

A black and white photograph showing the lower legs and feet of a person walking on a paved sidewalk. The person is wearing dark trousers and shoes. A white cane is held in their right hand, touching the ground. The background shows a city street with buildings and a crosswalk.

## 5. CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD

### 5.1. Paradas de taxi

Las paradas de taxi estarán unidas con el entorno urbano a través de vías accesibles. Esta condición será especificada con el detalle preciso en una norma técnica que tenga en cuenta las distintas formas de embarque de estos viajeros.

### 5.2. Medidas imprescindibles.

Entre las condiciones básicas que debe de recoger un vehículo adaptado hay que destacar las siguientes:

- **Viajero en silla de ruedas:** El vehículo estará acondicionado para que pueda entrar y salir, así como viajar en el mismo una persona en su propia silla de ruedas; todo ello con comodidad y seguridad.

- **Altura:** Si la altura entre la calzada y el marco del umbral de la puerta lateral trasera es superior a 250 milímetros es obligatorio que lleve un

escalón, con los requisitos especificados en la antedicha norma

- **Personas con discapacidad visual:** Los taxis adaptados deberán llevar las tarifas escritas en sistema Braille.



**Ayuntamiento**  
de **Adeje**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**

**CURSO DE FORMACION PARA LOS  
TAXISTAS DE ADEJE  
2020**

**III MÓDULO.  
SOSTENIBILIDAD**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**



**Ayuntamiento  
de Adeje**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	42
EL CAMBIO CLIMÁTICO.....	43
1. TECNOLOGÍA DE VEHÍCULOS.....	44
1.1. Vehículos eléctricos.....	44
1.2. Vehículos híbridos.....	44
1.3. Combustibles alternativos.....	44
1.4. Biodiesel.....	45
1.5. Otros combustibles.....	45
1.5.1. Gas licuado de petróleo.....	45
1.5.2. Gas natural.....	45
2. CONDUCCIÓN EFICIENTE.....	46
2.1. Introducción a la conducción eficiente.....	47
2.2. Consumo energético y contaminación ambiental.....	48
2.3. Principales ventajas .....	49
2.3.1. Mejora del confort.....	49
2.3.2. Menor consumo.....	49
2.3.3. Disminución de emisiones.....	48
3. EL MOTOR Y SU INCIDENCIA EN EL CONSUMO.....	49
3.1. Eficiencia energética en el motor.....	50
4. LAS RESISTENCIAS AL AVANCE DEL COCHE.....	51
5. PRINCIPALES REGLAS DE UNA CONDUCCIÓN EFICIENTE.....	52
CONCLUSIONES.....	53



# INTRODUCCIÓN



El servicio del taxi en nuestra localidad está llamado a colaborar en la mitigación de los gases de efectos invernadero.

El transporte constituye la mayor fuente de emisiones de gases de efecto invernadero en España. Desde 2012, las emisiones del transporte en España han ido en aumento; en el marco de la necesidad de descarbonización para mediados de siglo tras el Acuerdo de París, se hace imprescindible revertir esta tendencia de forma rápida.

En comparación con Europa, España ya está experimentando un in-

cremento del calentamiento y del cambio climático. Si no se toman medidas, España corre el riesgo de no cumplir sus objetivos europeos de reducción a medio plazo.

El objetivo de este informe es mostrar cómo nuestro país puede reducir sus emisiones del transporte a partir de un amplio abanico de medidas dentro del marco europeo y nacional.

En concreto, el informe se centra en la reducción de las emisiones del transporte por carretera, que entran dentro de la jurisdicción del Reglamento Europeo de Acción Climática (CAR por sus siglas en inglés), que obliga a cumplir un objetivo de reducción del 26% de las emisiones para 2030 en comparación con las de 2005.

Por último, se presentan recomendaciones políticas para que España pueda cumplir los objetivos más ambiciosos.

La necesidad de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y en particular de CO<sub>2</sub> ha llevado al sector de vehículos de automoción al desarrollo de nuevas tecnologías, que en su mayor parte están en fase de investigación y desarrollo, así como a la utilización de combustibles alternativos a la gasolina y el diesel, que además tienen la ventaja de reducir la dependencia del petróleo.



## **El Cambio Climático.**

El efecto invernadero es el fenómeno que posibilita la vida del planeta tierra tal y como la conocemos.

En términos generales nos referimos al efecto por el cual el calor del sol que recibe el planeta no es rebotado de nuevo al espacio en su totalidad y permanece en cierto porcentaje, dando lugar a una temperatura ideal para la vida del planeta tierra (animales, plantas, seres vivos...).

La actividad humana y el crecimiento industrial progresivo ha generado la emisión de una enorme cantidad de gases a la atmósfera con propiedades para provocar este efecto invernadero, aumentando desproporcionadamente y en tiempos muy cortos.

Al aumentar la proporción de gases de efecto invernadero por encima

de las concentraciones normales, el efecto invernadero natural terrestre se ha multiplicado, dando lugar a un fenómeno perjudicial.

Esta mayor cantidad de gases de efecto invernadero en la atmósfera puede tener consecuencias diversas y discutibles, pero principalmente puede conducir a un aumento de la temperatura global terrestre y desencadenar efectos de colapsos en las corrientes marinas, en los movimientos atmosféricos y en las dinámicas terrestres en general, dando lugar a consecuencias finales difícilmente cuantificables y predecibles (aumento del nivel del mar, desplazamientos de especies, desaparición de especies, deshielo de los polares, procesos climatológicos extremos).



# 1. TECNOLOGÍA DE VEHÍCULOS

## 1.1. Vehículos eléctricos

El uso de vehículos eléctricos representa una opción viable para la disminución de gases de efecto invernadero; sin embargo, al considerar el ciclo de vida en su totalidad, los posibles beneficios relacionados con la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> depende en gran medida de la forma como la energía eléctrica es generada. Actualmente tienen este inconveniente.

## 1.2. Vehículos híbridos

Un vehículo eléctrico híbrido (VEH) es un vehículo en el que al menos una de las fuentes de energía, almacenamiento o conversión puede entregar energía eléctrica. Los VEH dan solución al compromiso del problema de contaminación medioambiental y al de capacidad de autonomía limitada de los actuales vehículos puramente eléctricos.

Vehículos con pilas de combustible. Los vehículos de propulsión con base en celdas de combustible se están desarrollando rápidamente, dadas las mejoras significativas tanto del rendimiento de combustible como en la tecnología, es muy probable que se utilice en la flota vehicular de la próxima generación.

## 1.3. Combustibles alternativos

Los biocombustibles Con objeto de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, causantes del efecto invernadero, se ha comenzado a utilizar combustibles que llevan el prefijo bio, indica que tiene un origen vegetal por lo que no contribuyen a aumentar el efecto invernadero, ya que la planta ha retirado previamente de la atmósfera el CO<sub>2</sub> que posteriormente emitirá el vehículo por el tubo de escape.

Realmente el balance no es exactamente cero pues la materia prima (caña de azúcar, remolacha, maíz, girasol o soja) ha de plantarse, recolectarse y someterse a un proceso que consume energía para obtener el combustible bio.

Los principales combustibles bio alternativos a los derivados del petróleo pasamos a estudiarlos a continuación.

#### **1.4. Biodiesel**

El biodiesel es un combustible que se obtiene por la reacción de transesterificación de un triglicérido obtenido de semillas oleaginosas (aceite de girasol, colza, soja...) con alcohol en presencia de un catalizador (KOH) obteniéndose éter y glicerina. El biodiesel es una mezcla de lípidos por lo que no existe una fórmula concreta del mismo.

La densidad a 15 °C oscila entre 0,860 - 0,900 kg/l. Se utilizan notaciones abreviadas según el porcentaje en volumen de diesel normal y biodiesel, así el B100 contendría so-

lamente biodiesel, la mezcla que se vende en las gasolineras compuesta del 80% en volumen de diesel normal y 20% de biodiesel sería B20.

#### **1.5.1. Gases licuados del petróleo (GLP)**

El gas licuado del petróleo consiste en una mezcla cuyos principales componentes son el propano (60%) y el butano (40%) recuperados del gas natural (60%) y del refino del petróleo (40%). Se utiliza ampliamente en motores de combustión interna en lugares en donde deben minimizarse las emisiones de contaminantes.

#### **1.5.2. Gas natural.**

La combustión del gas natural es bastante limpia con bajas emisiones de componentes volátiles. Una razón importante del incremento en la utilización de gas natural en vehículos durante los últimos años ha sido su beneficio medioambiental. Comparándolo con los vehículos que funcionan con gasolina o gasóleo, tienden a emitir menos emisiones de carácter local y menos gases de efecto invernadero.

Las emisiones de los motores actuales de gas natural están enmarcadas dentro de lo que se denomina vehículos ecológicamente mejorados (VEM), cumpliendo ya los futuros límites de emisiones contaminantes marcadas para el año 2012.



## **1.5. OTROS COMBUSTIBLES**



## 2.1. Introducción a la conducción eficiente

En España, en el sector del transporte se quema más del 60% de todo el petróleo consumido en nuestro país.

De la totalidad de la energía consumida en dicho sector, el tráfico rodado consume cerca de un 80%. Una conducción eficiente tiene como consecuencia una serie de ventajas para la aplicación de criterios de sostenibilidad en nuestra conducción tales como:

- **Un bajo consumo de carburante.**
- **Una reducción de la contaminación ambiental.**
- **Un mayor confort de conducción.**
- **Una disminución de riesgos en la carretera.**

Las principales ventajas del nuevo estilo de “conducción eficiente” son:

- **Mejora del confort de conducción y disminución de la tensión**

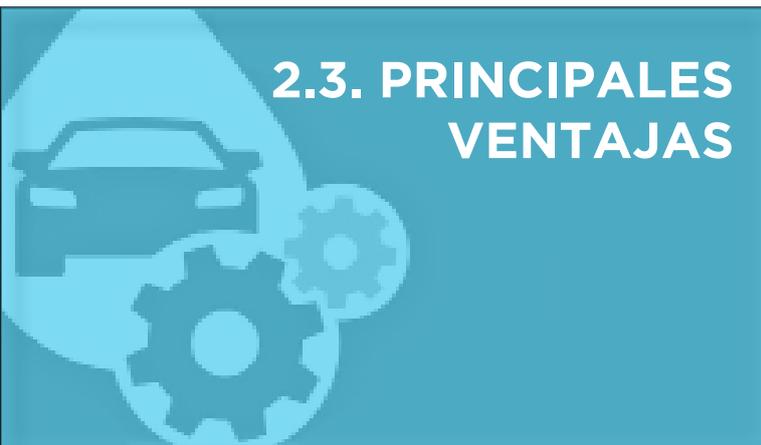
- **Reducción del riesgo y gravedad de los accidentes.**
- **Ahorro económico de combustible**
- **Menores costes de mantenimiento (frenos, embrague, caja de cambios, neumáticos y motor)**

### Globalmente:

- Reducción de contaminación urbana que mejora la calidad del aire respirado.
- Reducción de emisiones de CO2 y con ello mejora de los problemas del calentamiento de la atmósfera, ayudando a que se cumplan los acuerdos internacionales en esta materia
- Ahorro de energía a escala nacional que incide en balanza de pagos y reducción de dependencia energética exterior.

El vehículo automóvil consume un 15% de la energía total consumida en nuestro país. El 40% de las emisiones totales de CO2 originadas por el motor se pueden eliminar, mantener

una velocidad media constante, realizar el cambio de marchas conveniente que mantenga funcionando el motor de forma regular, etc. Ante todo, la conducción eficiente es un estilo de conducción impregnado de tranquilidad y que evita el estado de estrés producido por el tráfico al que están sometidos los conductores, sobre todo en ciudad.



### **2.3.1. Mejora del confort**

El enorme progreso de las tecnologías ha permitido que los automóviles que hoy se conducen incluyan una serie de elementos que velan por la seguridad de los ocupantes. Pero aún así, las cifras de accidentes de tráfico no se reducen lo suficiente.

La conducción eficiente afecta a la seguridad al tener como principales enseñanzas:

- Mantener una distancia de seguridad superior a la habitual, para tener mayor tiempo de reacción en caso de incidencias en el tráfico.
- Mantener una velocidad media constante, para reducir la velocidad punta que puede llegar a alcanzarse

en un determinado recorrido.

- Conducir con anticipación y previsión manteniendo siempre un adecuado campo visual.

El efecto de reducción de consumo está asociado a un menor coste de combustible y a su vez a un menor coste en mantenimiento del vehículo.

### **2.3.2. Menor consumo**

El conductor, con su comportamiento, tiene una gran influencia sobre el consumo de carburante en el vehículo. Deberá tener especial cuidado en:

- El arranque del vehículo.
- La utilización del acelerador.
- El uso de las marchas de forma adecuada.
- La anticipación frente a situaciones imprevistas del tráfico.

Intentará también mantener una velocidad constante y adecuada a cada situación, para que su consumo se mantenga dentro de los niveles que marca la conducción eficiente, optimizando de esta forma el gasto de carburante.

Las pautas impuestas por la conducción eficiente provocan que todos los elementos del vehículo estén sometidos a un esfuerzo inferior al que soportan en el caso de la conducción tradicional. Por ejemplo, la relación de marchas adecuada evita someter a la caja de cambios a esfuerzos innecesarios, y la anticipación y el uso del freno motor minimizan el desgaste del sistema de frenado.



### 2.3.3. Disminución de emisiones

La contaminación atmosférica es, a día de hoy, una de las principales preocupaciones de nuestro planeta.

La atmósfera sufre la emisión de sustancias contaminantes, incidiendo no solo en la salud humana, sino también en la degradación de materiales y en los seres vivos y ecosistemas.

La contaminación atmosférica ha causado casi 93.000 muertes prematuras en España durante la última década, según informe del Instituto de Salud Carlos III, **“El aire que respiras: la contaminación atmosférica en las ciudades”**

Sus efectos perjudiciales se tratan de reducir regulando y controlando las emisiones de los contaminantes atmosféricos. Estas reducciones de emisiones se logran mediante restricciones de uso de las sustancias y

mediante regulación de actividades en los sectores energético, industrial, de transporte, residuos, agrario y doméstico principalmente.

La necesidad de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y en particular de CO<sub>2</sub> ha llevado al sector de vehículos de automoción al desarrollo de nuevas tecnologías, que en su mayor parte están en fase de investigación y desarrollo, así como a la utilización de combustibles alternativos a la gasolina y el diesel, que además tienen la ventaja de reducir la dependencia del petróleo, cuyos yacimientos en su mayor parte se encuentran en zonas conflictiva.

Ampliar el objetivo de reducción de gases de efecto invernadero en la Unión Europea de un 20% a un 30% duplica el ahorro económico y además reporta importantísimos beneficios para la salud de los ciudadanos.

La reducción en el consumo de carburante lleva asociado directamente la reducción de emisiones contaminantes a la atmósfera.



### 3. EL MOTOR Y SU INCIDENCIA EN EL CONSUMO

El motor de combustión interna de un automóvil, sea de gasolina o de gasóleo (diesel), consume carburante enviado desde el depósito por una bomba.

En los motores modernos, la regulación del caudal lo hace el control electrónico, tomando como dato la posición del pedal del acelerador y otros datos de funcionamiento como revoluciones, temperatura del agua, etc.

Pero también es evidente que a menor potencia demandada normalmente menor consumo de carburante en litros/100 km. Se demanda menos potencia del coche cuando se utiliza menos aceleración (menos “reprise”), se está en pendiente descendiente, o en carretera cuando se circula a menor velocidad.

Cuando un motor está en ralentí (vehículo a muy baja velocidad o parado), consume poco carburante, sólo el necesario para generar la potencia imprescindible para hacer girar el motor a bajas revoluciones venciendo sus propios rozamientos

#### NOTA:

*¡Cuándo, con una marcha engranada no se pisa el pedal del acelerador, y el vehículo circula a una velocidad superior a unos 20 km/h, el consumo de carburante es nulo!*

Por ello, estos periodos de ralentí con coche parado son una importante causa de que este consumo medio en un uso urbano se eleve tanto respecto a un uso en carretera. Es importante entender que el caudal de combustible, es decir, el

volumen que se introduce en cada instante, depende de cuánta potencia se demande del motor.

Con el motor ya caliente, la potencia a su vez depende, en cada momento, de dos cosas: la posición del pedal del acelerador y el régimen de revoluciones del motor.

Éstas son las condiciones impuestas por el conductor, que ajusta la posición del pedal del acelerador y selecciona la marcha de la caja de cambios según sus intenciones. De su estilo de utilización del vehículo depende, pues, el “consumo real”, en litros de combustible por cada 100 km.

Así, para entregar una cierta potencia y rodar en una determinada velocidad, existen dos o tres posibles combinaciones de caja de cambios y posición de pedal. Por ejemplo, la selección de una marcha más larga hace que para la misma velocidad, el motor funcione a menos revoluciones y consuma menos.

Cuando un motor está en ralentí (vehículo a muy baja velocidad o parado), consume poco carburante, sólo el necesario para generar la potencia imprescindible para hacer girar el motor a bajas revoluciones venciendo sus propios rozamientos internos.

Sin embargo, como el coche no se mueve pero sí consume combustible, el consumo medio en litros/100 km aumenta. Por ello, estos periodos de ralentí con coche parado son una importante causa de que este

consumo medio en un uso urbano se eleve tanto respecto a un uso en carretera.

### **3.1. Eficiencia energética en el motor**

El carburante (gasolina o gasóleo) libera energía térmica a través de la combustión dentro de los cilindros del motor. Esta energía se transforma en trabajo mecánico proporcionando el movimiento a las ruedas del vehículo.

En el mejor de los casos, de la energía que libera el carburante sólo se podría aprovechar el 38%, pero este porcentaje es bastante menor sobre todo cuando se circula por ciudades con frecuentes arranques y paradas.

Saber sacar el mejor partido al carburante consumido es uno de los objetivos de la “conducción eficiente”.



## 4. LAS RESISTENCIAS AL AVANCE DEL COCHE

La potencia suministrada a la rueda del coche es, en cada instante, la necesaria para vencer sus resistencias al avance. La potencia resulta de multiplicar la fuerza total de resistencia por la velocidad del coche. La fuerza total de resistencia al avance del coche es la suma de cuatro resistencias:

### **- Resistencia de rodadura:**

Es debida a la ligera deformación del neumático. Depende del peso del coche, del tipo de neumático, del tipo de pavimento y, sobre todo, de su presión de inflado.

### **- Resistencia por pendiente:**

Depende del peso del coche y de la pendiente. Es positiva si la pendiente es ascendente, pero si la pendiente es descendente esta fuerza se hace negativa y es realmente impulsora en lugar de resistente.

### **- Resistencia por aceleración:**

Según la ley de Newton, es el producto de la masa del coche por la aceleración (incremento de velocidad por unidad de tiempo). Cuando un coche está decelerando esta fuerza se hace negativa y se convierte en impulsora en lugar de resistente.

### **- Resistencia aerodinámica:**

Depende de las dimensiones del coche, de su forma (coeficiente  $C_x$  de resistencia aerodinámica), de la temperatura y presión del aire y de la velocidad del coche respecto al aire que le rodea, elevada al cuadrado.



## 5. PRINCIPALES REGLAS DE UNA CONDUCCIÓN EFICIENTE

1

*Circular en la marcha más larga posible y a bajas revoluciones.*

2

*Mantener la velocidad de circulación lo más uniforme posible.*

3

*En los procesos de deceleración, reducir de marcha lo más tarde posible.*

4

*Realizar siempre la conducción con anticipación y previsión.*

5

*En los procesos de aceleración, cambiar de marcha:  
- Entre 2.000 y 2.500 revoluciones en los motores de gasolina. - Entre 1.500 y 2.000 en los motores diesel.*

6

*¡Recordar que mientras no se pisa el acelerador, manteniendo una marcha engranada, y una velocidad superior a unos 20 km/h, el consumo de carburante es nulo!*

# CONCLUSIONES

Los combustibles analizados son una alternativa para la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>, así como para la disminución del grado de dependencia del petróleo.

Para fomentar su utilización debe aumentarse la disponibilidad de estos combustibles en las estaciones de servicio, así como que el consumidor sea consciente de las ventajas técnicas y sobre todo haciendo competitivo el precio de estos carburantes respecto a los tradicionales.

El ahorro energético debe ser una prioridad en todo momento y en cualquier ámbito de la vida. También al volante. De nada sirve fabricar el coche más eficiente del mundo si no se conduce de la mejor manera posible.



**Ayuntamiento**  
de **Adeje**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**

**CURSO DE FORMACION PARA LOS  
TAXISTAS DE ADEJE  
2020**

**IV MÓDULO.  
HABILIDADES  
SOCIALES**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**



**Ayuntamiento  
de Adeje**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	57
1. LA COMUNICACIÓN.....	58
1.1. Qué es la comunicación y cómo usarla de manera efectiva.....	58
1.2. Tipos de comunicación: verbal y no verbal.....	59
1.3. Comunicación Asertiva.....	60
2. SERVICIO AL CLIENTE.....	63
2.1 Criterios para una correcta atención y servicio al Cliente.....	64
2.2. Saber hacer, saber estar y saber ser a través de tus valores.....	65





El servicio de taxi es una actividad profesional donde las relaciones interpersonales resultan ser muy frecuentes. A su vez la actividad turística de la localidad comporta la llegada de visitantes de la geografía europea y peninsular.

La adquisición de determinadas habilidades sociales, las cuales unidas a las destrezas técnicas, propias de cada profesión, proporcionará un trabajo más eficaz, de mayor calidad y más satisfactorio.

El sector del taxi se encuentra inmerso en una época difícil, de gran incertidumbre y constantes cambios. De una parte la pandemia que ha ocasionado el COVID19 afectando entre otros al turismo, que es uno de los sectores que sostiene la economía de nuestro país y, al haberse desplomado, los taxistas han visto radicalmente mermados sus

ingresos. Existe también una competencia feroz, que pone en serias dificultades su supervivencia, con una competencia legal y otra totalmente ilegal, pero en definitiva competencia.

Entre tanta competitividad, es el momento de demostrar que el taxi es mucho más que un servicio público de transporte de personas regulado por las administraciones.

Hay que demostrar ahora más que nunca, que son un “servicio profesional de calidad y eficaz con todas las garantías que ello conlleva”. Es necesario proyectar una imagen actualizada y renovada que a menudo se ha desvirtuado e infravalorado injustamente, por lo que tenemos la oportunidad de demostrar que el sector del taxi está lleno de valores tales como humanidad, seriedad y voluntad de servicio a los demás.



# 1. LA COMUNICACIÓN

La comunicación es un arte, y como todo arte tiene un componente innato, y otra parte que se puede aprender.

Lo que es seguro, es que una persona que es comunicativa por naturaleza lo va a tener más fácil para aprender y poner en práctica estas habilidades de comunicación, y que otra persona que no tenga estas habilidades innatas va a tener mucha más dificultad, con esfuerzo, podrá mejorar mucho en esta faceta, fundamental para la atención al cliente.

El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión

de la información.

En términos generales, comunicación es el proceso de trasmisión y recepción de ideas, información y mensajes.

## **1.1. Cómo usar la comunicación de manera efectiva.**

Proceso de comunicación: Todos los elementos que la componen tienen que estar perfectamente armonizados, para que la comunicación se realice con un mínimo de eficacia y sea efectiva

Los elementos que componen un proceso de comunicación son:

- El Emisor o Fuente
- El Mensaje
- El código
- El Medio
- El Receptor o Destinatario

## **El feedback.**

Es la información que devuelve el receptor al emisor sobre su propia comunicación, tanto en lo que se refiere a su contenido como a la interpretación del mismo o sus consecuencias en el comportamiento de los interlocutores.

La base de la relación entre nosotros y el cliente está en la comunicación que debe de existir entre ambas partes, para obtener un resultado positivo.

Son muchas las ocasiones donde existe la diferencia entre:

- Lo que se piensa decir
- Lo que se dice
- Lo que se oye
- Lo que se interpreta

Debemos de desterrar actitudes de prepotencia o expresiones de suficiencia ante un cliente que no se expresa correctamente o que no entiende nuestras explicaciones.

Cada cliente es diferente, tanto en su carácter como física o intelectualmente y por tanto debemos actuar de forma distinta en base a la persona que tenemos delante. Hemos de adaptarnos a nuestro interlocutor.

## **1.2 Comunicación Verbal y No verbal**

### **La comunicación verbal.**

Puede realizarse de dos formas:

- Oral: a través de signos orales y palabras habladas

Hay múltiples formas de comunicación oral: Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación.

La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

- Escrita: por medio de la representación gráfica de signos.

Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje.

Si no sabemos idiomas, para realizar nuestra profesión de taxista

¿podremos comunicarnos con el cliente?

Los gestos es el “idioma” internacional de la humanidad.

La base de nuestro éxito es:

Comprender lo que quiere el cliente

Hacernos comprender por el cliente

El lenguaje no verbal que expresa las emociones básicas: alegría, tristeza enfado, sorpresa, miedo, asco es igual en todo el mundo.

## La comunicación no verbal

Es un tipo de lenguaje corporal que los seres humanos utilizamos para transmitir mensajes, en la mayoría de casos de forma inconsciente. Es la que transmite en mayor medida los verdaderos sentimientos o estado interior personal. El lenguaje no verbal es el lenguaje corporal que no miente fácilmente (aunque todo se puede entrenar), a diferencia de la palabra que sí lo hace más a menudo de lo que pensamos. De hecho, a menudo sucede que las palabras dicen algo que contradicen los gestos de quien habla.

Es tan importante saber hablar y expresarse, como saber escuchar y mantener una actitud adecuada.

Las palabras no son la parte más importante de la comunicación; el lenguaje corporal tiene muchos más peso en el contexto general

(la forma de vestir, de sentarse, de mover la cabeza o las manos).

Asimismo, el tono de voz, la cadencia, las pausas y el estilo también tienen suma importancia en la comunicación

**“Según el doctor Albert Mehrabian, profesor de la Universidad de California en Los Ángeles, la eficacia para comunicarse es de un 55% no verbal (los gestos), de un 38% en lo para-verbal (el tono, entonación) y de un 7% en lo verbal (las palabras)”**

## 1.3. Comunicación Asertiva.

Sonia González, en su libro “Habilidades de comunicación Escrita: Asertividad+ persuasión+ alto Impacto” (2011) define asertividad como:

“La habilidad de expresar ideas y deseos con equilibrio entre ser amable y franco, en forma adecuada. Sin pasividad ni agresividad. Porque la pasividad evita y la agresividad ofende”.

La comunicación entre conductores y sus clientes debe:

***Ser directa***

***Tener un control eficaz de las emociones.***

***Tener un manejo eficiente del lenguaje.***

***Tener capacidad de escucha.***

***Plantearse siempre en honor a la verdad.***

***Permitir la construcción de relaciones constructivas.***

De esta manera, se podrá responder con la verdad, con una actitud de solución a las inquietudes que planteen los clientes, sin llegar al servilismo ni a la agresividad.

Cuando sea necesario, debemos poder darle un NO al cliente con los suficientes argumentos, para que, a

pesar de la respuesta, se vaya satisfecho.

A pesar de la respuesta negativa a su solicitud el cliente debe irse sintiendo que lo atendieron bien, pero que en ese caso no tenía la razón o no era posible.

Esto contribuye a cumplir con los compromisos pactados basados en la capacidad de la empresa y sus integrantes y dejando una imagen de sencillez y sentido humano al servicio del cliente.

La gran ventaja de manejar una comunicación asertiva, es que se busca lograr un reconocimiento de ambos interlocutores donde se plantee sobre la mesa lo mejor de cada uno de ellos en cuanto a: valores, habilidades, competencias, calidad y experiencia.

También ofrece espacios para reconocer las fallas, defectos, y límites que se puedan tener. Todo esto hace que los clientes se formen una imagen realista y de mucha confianza, pues saben qué pueden recibir de la organización.

La empresa debe reconocer en esta posición la oportunidad de mejorar, consolidar y generar todos los días, relaciones cálidas y solidarias que inviten a sus clientes a seguir trabajando con la empresa, por lo agradable que les resulta el trato de su personal y por la efectividad de su gestión.

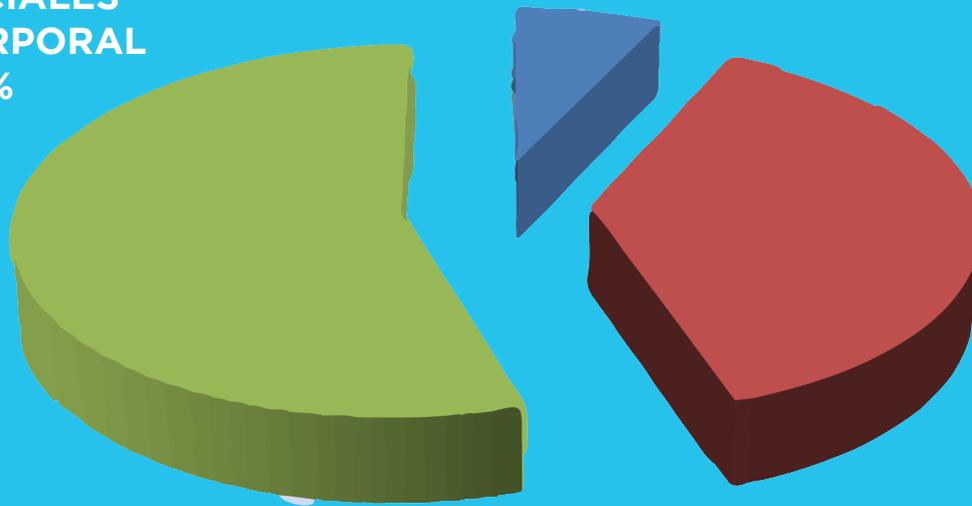


# LA COMUNICACIÓN

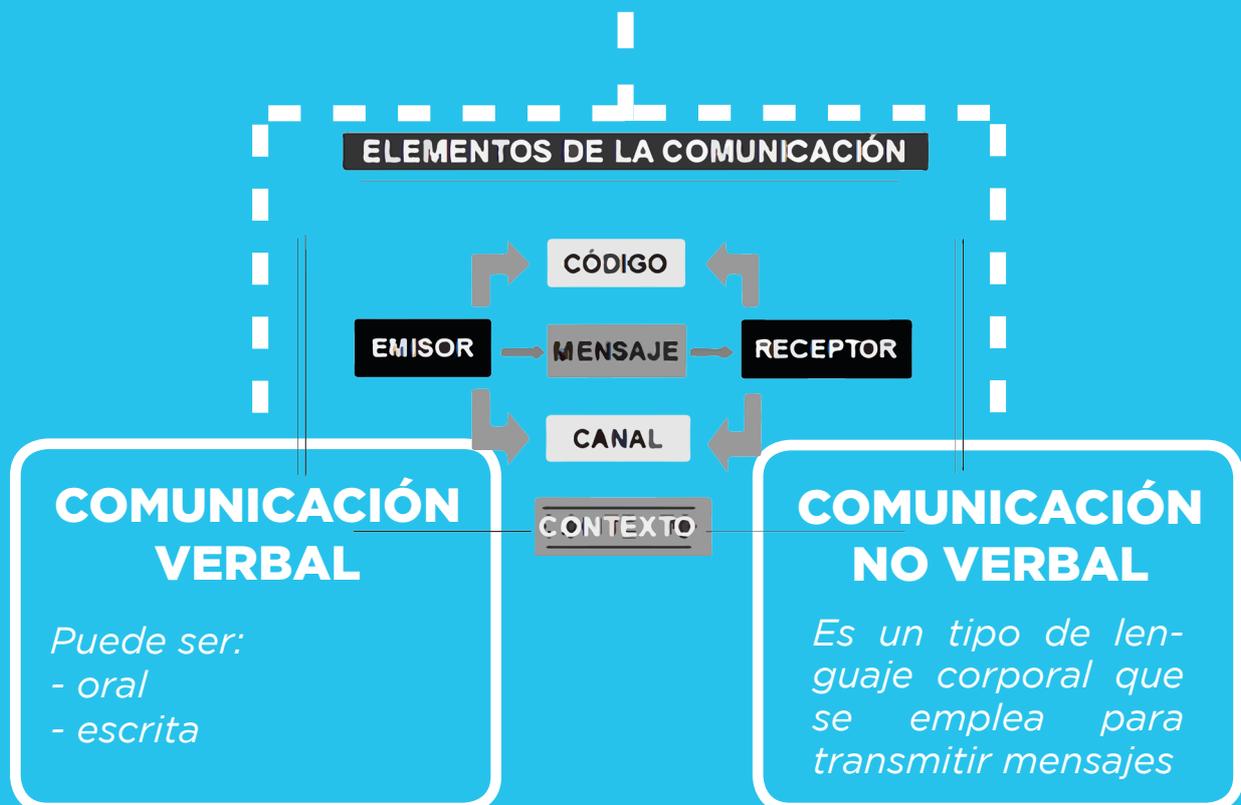
EXPRESIONES  
FACIALES  
CORPORAL  
55 %

PALABRAS  
VERBAL  
7 %

EXPRESIONES  
VOCALES  
PARAVERBAL  
38 %



PUEDE DARSE DE  
DOS FORMAS



Importancia de la  
comunicación asertiva





## 2. SERVICIO AL CLIENTE

### ¿Quién es el cliente?

Un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

Quien compra es el comprador y quien consume es el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

Karl Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001) nos presenta 7 principios para definir al cliente:

1. Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.
2. Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
3. Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
4. Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendándolo.
5. Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
6. Un cliente no es sólo dinero en el monedero. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.
7. Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de nuestro negocio.

El sector del taxi tiene todo tipo de clientes que abarcan diferentes espectros de la sociedad, pero vamos a destacar la figura del turista.

Los taxistas son en muchas ocasiones la primera referencia con que se encuentra el visitante al llegar a la isla, y por ello debemos de ser conscientes de la importancia que tiene que se lleven un buen recuerdo del profesional del taxi.

¿Qué es servicio al cliente?

Es necesario diferenciar entre el producto por el cual paga el cliente y el servicio que rodea a ese producto.

El servicio al cliente es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la empresa en este caso el taxista.

## 2.1 Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente

Es común encontrar que las personas, y por tanto las empresas, confundan “atención al cliente” con “servicio al cliente”.

Pecamos en creer que la responsabilidad del tema de servicio al cliente es exclusivo del personal que está en contacto directo con él, es decir, recepcionista, cajeros, vendedores o personal de “la mal llamada área de Servicio al Cliente”.

¿Por qué se dice “la mal llamada área de servicio al cliente”? porque generalmente esta área está conformada por personal que se limita a



“atender reclamos” de parte de los clientes, pero que tienen poco poder para solucionar los problemas que los generan.

Este sistema se enmarca en un enfoque reactivo y acotado, en vez de proactivo e integral.

Supongamos que un cliente se contacta con una empresa para solicitar un pedido especial. La persona que la atiende lo hace de forma muy gentil, amable y servicial. Atiende todos sus requerimientos y hace unos compromisos de entrega acordes con lo solicitado.

El cliente se va feliz, porque fue muy bien atendido. Cuando llega la fecha de entrega del pedido, este no le es entregado. Se comunica con la empresa y allí le indican que hubo un problema con su pedido y no le podrá ser entregado sino hasta dentro de una semana.

ción al cliente o de servicio al cliente? En este momento tenemos un problema de servicio y de nada sirvió haber prestado una excelente atención.

La atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él. El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente.

El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad.

Si queremos hablar de un “Servicio al cliente de calidad” estos dos conceptos: “atención y servicio”, deben formar una relación indisoluble que los vuelve uno solo.

Para brindar excelente atención es necesario que, quienes entren en contacto con el cliente, pongan en práctica una serie de habilidades personales basadas en la comunicación, la empatía y la asertividad. Y para complementarlo con un excelente servicio, es indispensable una visión sistémica de la organización y del servicio como tal.

## **2.2. Saber hacer, saber estar y saber ser a través de tus valores**

Es importante, cuando estamos trabajando presentar una imagen personal agradable, esmerada, debemos procurar que con nuestra presencia el cliente se encuentre cómodo.

Se debe evitar crear barreras de comunicación a través de la imagen. Debemos de adecuar el trato a nuestro interlocutor, no es lo mismo dirigirse a una persona joven que a una mayor. Siempre debemos de ponernos en el lugar de nuestro interlocutor y crear el clima adecuado de confianza para conseguir ganar credibilidad.

El usuario espera que se le muestre, que lo más importante es él.

Se dice que los primeros 30 segundos son básicos para causar una buena impresión y eso significa mirarlo a la cara, saludarlo amablemente, sonreírle y demostrarle que él es muy importante y que va a ser atendido de la mejor forma posible. Una vez que hayas hecho esto, trátalo de la manera exacta en la que a ti te gustaría que te trataran.

El cliente le gusta que lo atiendan bien. Para esto es necesario que el taxista esté bien informado de la zona en la que trabaja, que tenga información a la mano y que se interese por resolver una dificultad o dar una respuesta con entusiasmo.

El taxista debe seguir unas pautas de comportamiento de atención al usuario: recibimiento, agradecimiento por usar el servicio de taxi, despedida... y en todo momento debe ofrecer un trato cortés con independencia de la edad, la apariencia del usuario o la distancia del servicio.

No se deben mantener posturas ni actitudes incorrectas, como masticar chicle, comer, beber, o fumar en presencia del usuario y el tono de voz empleado siempre debe

ser tranquilo y afable. No se debe mostrar exceso de confianza con el usuario, evitando comentarios que puedan resultar ofensivos o incómodos y siempre se debe proteger su intimidad.

Con el usuario, procura no tomar postura ante temas como, religión, política, deporte, u otros temas que pudieran suscitar confrontación. El taxi es un Servicio Público y en el ejercicio de la profesión se debe demostrar tolerancia y educación, la imagen pública es primordial ante la sociedad.

El taxista no debe atosigar al usuario durante el trayecto para no incomodarlo.

Ante las posibles quejas y reclamaciones del usuario por el servicio prestado, o usuarios problemáticos, el taxista deberá mostrar respeto y actuar en todo momento con cortesía tratando de calmar la situación.

No se debe discutir ni mantener una actitud inadecuada en público, se debe procurar utilizar la discreción para corregir desavenencias sociales profesionales. Con educación y simpatía se fideliza un usuario, en el caso inverso, se pierden muchos usuarios.

### **La actitud.**

Es la disposición de ánimo de algún modo manifestada, es la manera en que se comporta una persona.

La “actitud” la forma en que nos mostremos ante el cliente va a determinar el nivel de eficacia de nuestra acción de atención al cliente.

Si nuestra actitud es pasiva, desinteresada, mediocre,... el cliente lo valorará como algo negativo. “No nos interesa su presencia”

Si mostramos interés, atención, le escuchamos....., tenemos una actitud positiva, favorable, creamos un entorno favorable.

Con nuestra actitud debemos de:  
Llamar la atención  
Despertar el interés

La escucha activa es la habilidad de escuchar bien, de escuchar con comprensión y cuidado. Es uno de los comportamientos más preciados y difíciles de encontrar.

Por medio de esta habilidad nos hacemos conscientes de lo que otra persona está diciendo y de lo que está intentando comunicarnos.

A través de ella damos información de que estamos recibiendo bien lo que nos dice.

Implica estar psicológicamente disponibles y atentos/as a los mensajes de nuestro interlocutor.

### **Empatía.**

Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, pero no hacer propios los problemas de los demás.

La Empatía es escuchar activamente las emociones y sentimientos de los demás, es tratar de ‘meternos en su pellejo’ y entender los motivos de los mismos. [...] Y es mostrar que nos hacemos cargo del impacto que les produce un problema, de los apuros por los que están pasando,

los fracasos, de la hostilidad, el rechazo o el escepticismo.

### **Simpatía.**

Modo de ser y carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás.

### **Antipatía.**

Manera de ser y actuar de una persona que la hacen desagradable a las demás.

Por último, pero desde luego no menos importante, da siempre las “gracias”. Muchos estudios han verificado que tres de cada cuatro clientes, dicen haber gastado más dinero en empresas en las que han tenido experiencias positivas, y donde les han agradecido sus servicios al terminar.

- *Considera tu imagen personal y la de tu taxi como parte del servicio.*
- *Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los usuarios.*
- *Ten una actitud positiva y muéstrate cortés. No digas NO, busca una solución.*
- *Escucha con atención y exprésate con claridad. Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.*
- *Interésate en aprender y mejorar los conocimientos.*
- *Ten conciencia de grupo, todo lo que hagas repercute en el sector.*

*“Recuerda que tú eres la imagen de la marca TAXI, por lo tanto, influyes con cada uno de tus actos en la imagen del taxi, en la rentabilidad de tu negocio y en la del resto del colectivo”*



**Ayuntamiento  
de Adeje**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**

**CURSO DE FORMACION PARA LOS  
TAXISTAS DE ADEJE  
2020**

**V MÓDULO.  
NORMATIVA  
Y LEGISLACIÓN**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**



**Ayuntamiento  
de Adeje**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	71
CAPÍTULO 1. REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TAXI.....	73
CAPÍTULO 2. REQUISITOS DE LAS LICENCIAS Y AUTORIZACIONES.....	75
CAPÍTULO 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI.....	79
ORDENANZA MUNICIPAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS DE AUTO TAXI DE ADEJE.....	87





## INTRODUCCIÓN

### **DECRETO 74/2012, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Servicio de Taxi.**

El Parlamento de Canarias aprobó la Ley 13/2007, de 17 de mayo, de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias, que establece la regulación del rango legal del servicio de taxi en el ámbito territorial de Canarias.

Dicha regulación responde a la realidad del sector en Canarias y pretende reglamentar la actividad, así como solucionar los problemas particulares que existen en las áreas metropolitanas y en las infraestructuras portuarias, aeroportuarias e intercambiadores.

La relevancia del servicio de taxi es clave en nuestro archipiélago y justifica la necesidad y oportunidad del

desarrollo reglamentario de la citada ley en lo relativo a dicho servicio.

Consecuentemente, mediante el Reglamento del Servicio de Taxi se profundiza en la regulación de la expedición de los títulos administrativos habilitantes para la realización del transporte discrecional en taxi, estableciendo los requisitos objetivos y subjetivos que deben cumplirse para su obtención; garantizándose la coordinación en su otorgamiento y la adecuación de su número a las necesidades de cada ámbito territorial de prestación para asegurar su sostenibilidad.

Asimismo, se establecen en dicho reglamento las condiciones de vigencia, suspensión, transmisión, rescate y extinción de las licencias municipales de los servicios de taxi; incluida la obligación de las perso

nas titulares de las mismas de comunicar previamente a la administración pública concedente la transmisión y los derechos de adquisición preferente a favor de la administración pública concedente.

También se prevé, como medida de agilización administrativa, la posibilidad de tramitar conjuntamente la expedición de la licencia municipal y de la autorización insular.

Con relación a las condiciones de prestación del servicio de taxi, se han incorporado en el reglamento, junto con las condiciones tradicionales, previsiones acerca de la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, así como el elenco de derechos y deberes de los usuarios.

Se completa la regulación del servicio de taxi con la inclusión de disposiciones relativas al régimen sancionador, en el marco de la legislación de procedimiento administrativo común.

Por otra parte, mediante las disposiciones adicionales y transitorias del citado reglamento se pretende asegurar un tránsito gradual y ordenado desde el anterior régimen al que ahora se instaura.

Finalmente, en el presente Decreto se crea la Mesa del Taxi; órgano especializado en el que participarán los responsables de la política de transportes y los sectores empresariales, sindicales y sociales más representativos del ámbito del taxi.



# 1. REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TAXI

## DISPOSICIONES GENERALES

### ***Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación***

1. El objeto de este reglamento es la regulación del servicio de taxi, que transcurra íntegramente por el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el marco establecido por la Ley de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias.

2. A los efectos de esta disposición se entiende por:

a) Servicios de taxi. El transporte público y discrecional de viajeros con vehículos de una capacidad de hasta nueve plazas, incluido el conductor, que se efectúa por cuenta ajena mediante el pago de un precio, disponiendo de la licencia municipal o autorización insular preceptiva.

b) Servicios urbanos de taxi. Los servicios de taxi que transcurren íntegramente por el término municipal de un único municipio. También tienen esta consideración los servicios que se presten en áreas metropolitanas o en zonas de prestación conjunta establecidas a este efecto.

c) Servicios interurbanos de taxi. Los que no están comprendidos en la definición del anterior apartado.

3. Los servicios de taxi en Canarias se rigen por lo dispuesto en la Ley de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias, por este reglamento u otros que la desarrollen, así como por las ordenanzas que aprueben los municipios y los cabildos insulares en el ámbito de sus competencias.

## **Artículo 2 Principios**

El ejercicio de la actividad de transporte de taxi se somete a los siguientes principios:

a) La intervención administrativa fundamentada en la necesaria garantía de interés público para la consecución de un nivel óptimo de calidad en la prestación del servicio.

b) El equilibrio económico de la actividad y la suficiencia del servicio que se concretan en la limitación del número de autorizaciones y licencias de la actividad y el establecimiento de tarifas obligatorias.

c) La universalidad, accesibilidad, continuidad del servicio y el respeto de los derechos de los usuarios.

d) La preferencia del transporte público frente al transporte privado con medidas que favorezcan su utilización, en particular mediante el establecimiento de carriles guagua-taxi.

e) La modernización del sector adaptándose a los avances técnicos, en particular aquellos que reduzcan su impacto medioambiental.

f) La incorporación plena del servicio de taxi en la ordenación, planificación, coordinación y promoción del transporte público urbano e interurbano.

## **Artículo 3 Licencia municipal y autorización insular**

1. Para la realización de transporte público discrecional en taxis será preciso estar en disposición de la correspondiente licencia municipal que habilite a su titular para la prestación de servicio urbano en el mu-

nicipio concedente.

2. La prestación de servicios interurbanos requiere autorización administrativa de transporte discrecional expedida por el cabildo insular correspondiente.

## **Artículo 4 Cupo de licencias**

1. Los ayuntamientos y, en su caso, las entidades públicas competentes, otorgarán, modificarán o reducirán las licencias atendiendo a las necesidades de los usuarios potenciales de taxi.

Se entiende por usuarios potenciales de taxis la suma de los residentes en el municipio; los turistas computados en proporción al nivel de ocupación medio de las plazas alojativas, hoteleras y extrahoteleras, localizadas en el ámbito municipal; en su caso, los pasajeros embarcados o desembarcados en los puertos y aeropuertos ubicados en el municipios; e, igualmente, en su caso, los visitantes de las dotaciones e infraestructuras administrativas y de servicio público supramunicipales.

## **Artículo 5 Cupo especial de licencias para vehículos adaptados**

Como mínimo el cinco por ciento de las licencias de taxi deberán corresponder a vehículos adaptados, de acuerdo con la normativa que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.



## 2. REQUISITOS DE LAS LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

### ***Artículo 6 Titularidad de las licencias y autorizaciones***

1. Sólo podrán ser titulares de licencias o autorizaciones las personas físicas, quedando excluidas las personas jurídicas, comunidades de bienes o cualquier otra. Una misma persona física no podrá ser titular de más de una licencia y/o autorización.
2. No obstante, en los municipios de más de doscientos mil habitantes de derecho y con más de mil licencias de taxis, una misma persona física podrá ser titular hasta de cinco licencias y/o autorizaciones.
3. Cada licencia estará referida a un vehículo concreto con capacidad entre cinco y nueve plazas, identificado por su matrícula y bastidor, sin perjuicio de otros datos que sean exigibles.

### ***Artículo 7 Requisitos subjetivos***

Para la obtención de una licencia

municipal para el ejercicio del servicio de taxi se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser persona física, tener permiso de conducción suficiente y estar en posesión del certificado habilitante para el ejercicio de la profesión.
- b) Tener la nacionalidad española o de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea o un país extracomunitario con el que España tenga suscrito convenio o tratado, y respecto de estos últimos, contar con las autorizaciones o permisos de trabajo que, con arreglo a lo dispuesto en la legislación sobre derechos y libertades de los extranjeros en España, resulten suficientes para amparar la realización de la actividad de transporte en nombre propio.
- c) No ser titular de otra licencia o autorización de taxi en ningún municipio de las islas, salvo en el caso regulado en el artículo 10 del pre

sente reglamento.

d) Disponer de un vehículo matriculado en régimen de propiedad, arrendamiento, renting u otro análogo admitido por la legislación vigente. En caso de propiedad, el titular del permiso de circulación debe coincidir con el titular de la licencia. Cuando se disponga del vehículo por otro título, la licencia habrá de hacer referencia expresa al permiso de circulación correspondiente.

e) Acreditar el cumplimiento de las obligaciones de carácter fiscal, laboral o social que sean exigibles.

f) Tener cubierta la responsabilidad civil por daños que pudieran producirse en el transcurso de la prestación del servicio en los términos y con el alcance establecido por la normativa vigente.

g) No tener pendiente el cumplimiento de ninguna sanción grave o muy grave en materia de transporte, siempre que no implique la retirada de la licencia.

### ***Artículo 8 Certificado habilitante para ejercer la profesión y formación***

1. Mediante orden departamental de la persona titular de la consejería competente en materia de transporte por carretera se regulará el certificado habilitante para el ejercicio de la profesión del taxi a que se refiere el apartado 1 del artículo 84 de la Ley de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias.

2. La verificación de los conocimientos, la expedición y el control

de la certificación corresponde a los ayuntamientos; salvo cuando la licencia tenga ámbito insular, en que dichas competencias correspondrán a los cabildos insulares.

3. En todo caso, las administraciones públicas competentes promoverán cursos de perfeccionamiento y reciclaje para los conductores con la finalidad de mejorar la calidad en la prestación del servicio de taxi.

### ***Artículo 9 Requisitos objetivos***

1. Para la obtención de la licencia municipal, el vehículo que se pretenda utilizar deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Aptitud para circular por las vías públicas con una antigüedad no superior a dos años computados desde su primera matriculación, cualquiera que sea el país donde se hubiera producido.

b) Disponer de taxímetro debidamente verificado en materia de metrología, precintado y homologado, cuyo funcionamiento sea correcto, de acuerdo con la normativa vigente.

c) Localización del taxímetro dentro del vehículo en lugar visible para el usuario.

d) Disponer de un módulo exterior que indique en el interior y en el exterior del mismo tanto la disponibilidad del vehículo como la tarifa específica que se aplica.

### **Artículo 13 Vigencia y visado**

1. La licencia municipal y, en su caso, la autorización insular para la prestación del servicio de taxi tendrán una vigencia indefinida, sin perjuicio de su sometimiento a visado y a las inspecciones que realice la administración pública competente, según lo dispuesto en los apartados siguientes.

2. Tanto la licencia municipal como, en su caso, la autorización insular, para la prestación del servicio de taxi se someterán al correspondiente visado por la administración pública que la hubiera otorgado, que tendrá por objeto la comprobación del mantenimiento de los requisitos determinantes para su otorgamiento.

3. Sin perjuicio del visado a que se refiere el apartado anterior, las administraciones públicas podrán realizar inspecciones periódicas con la finalidad de comprobar el mantenimiento de las condiciones exigidas para el otorgamiento de la licencia municipal y, en su caso, de la autorización insular, pudiendo realizar los requerimientos que sean procedentes.

### **Artículo 14 Suspensión**

1. Las personas físicas titulares de licencias municipales y, en su caso, de autorizaciones insulares para la prestación del servicio de taxi podrán solicitar de la administración pública concedente la suspensión de los referidos títulos, si acreditan estar en situación de baja médica, avería del vehículo o cualquier

otra causa justificada que les impida prestar el servicio por un período superior a un mes.

2. Las solicitudes de suspensión, acompañadas de los documentos acreditativos de las situaciones descritas en el apartado anterior, se entenderán estimadas si en el plazo de un mes la administración pública concedente no hubiese notificado resolución expresa.

3. La suspensión se extenderá durante el tiempo que duren las circunstancias que dieron lugar a la misma. Transcurrido un año, la persona solicitante deberá acreditar la permanencia de la causa determinante de la suspensión, sin perjuicio de las facultades de inspección de la administración pública concedente.

4. En el caso de que la causa alegada sea el acceso a un cargo de representación política o sindical, la situación de suspensión se extenderá al plazo durante el cual se ejerzan tales funciones. Dentro del mes siguiente al cese en sus funciones deberá comunicar a la administración pública concedente la reanudación de los efectos de la vigencia de la autorización y de la prestación del servicio.

5. Excepcionalmente, siempre que no perjudique el funcionamiento normal del servicio, las personas físicas titulares podrán obtener la suspensión temporal de la licencia por causa particular, por un plazo mínimo de un año y máximo de 4 años, durante los cuales deberán entregar la licencia y, en su caso, autorización, a la administración públi

ca concedente.

Durante ese tiempo no se podrá prestar ningún servicio con el vehículo autorizado, siendo obligatorio desmontar el taxímetro y los módulos indicadores, así como cualquier signo identificativo del servicio de taxi. Tanto el uso del vehículo como taxi durante este período, como el transcurso del plazo de suspensión sin reiniciar la prestación, determinan la extinción de la licencia municipal y, en su caso, de la autorización insular de las que fuera titular la persona física interesada.

A la conclusión del plazo de suspensión, previa solicitud de la persona física titular, la administración procederá a devolver al titular la documentación que hubiera entregado a aquella con el fin de reiniciar la prestación del servicio.



### 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI

#### **Artículo 15 Condiciones de prestación**

Las condiciones mínimas de prestación de los servicios de taxi son las siguientes:

a) Los servicios deberán iniciarse en el término municipal al que corresponde la licencia de transporte urbano. Se entenderá por inicio del servicio el lugar donde son recogidos, de forma efectiva, los pasajeros, y con independencia del punto en el que comience el cobro de la tarifa o el lugar y sistema de contratación del servicio.

b) El servicio de taxi puede ser prestado personalmente por las personas físicas titulares de la licencia o mediante la contratación de conductores asalariados que cuenten con certificado habilitante para el ejercicio de la profesión. A estos efectos, de acuerdo con la legislación de la seguridad social, no

tendrá la consideración de conductor asalariado, salvo prueba en contrario, el cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, los descendientes, ascendientes y demás parientes de la persona física titular de la licencia, por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive y, en su caso, por adopción, cuando convivan en su hogar y estén a su cargo, sin perjuicio de la obligación de cumplir los requisitos exigidos para conducir el taxi. No obstante lo anterior, los servicios prestados por los familiares se computarán como antigüedad equivalente a la de los conductores asalariados a los efectos de la adjudicación de nuevas licencias.

c) Los vehículos con licencia pueden ser sustituidos por otros, previa autorización del ayuntamiento competente, puesta en conocimiento del cabildo insular correspondiente, siempre que el sustituto sea más nuevo que el sustituido y cumpla la totalidad de requisi

tos de calidad y servicios que sean exigibles. No obstante, en el caso de accidente o avería grave, con un tiempo de reparación superior a quince días, previa comunicación al ayuntamiento correspondiente acreditativa de esa situación, la persona física titular del vehículo podrá continuar prestando el servicio, durante un plazo máximo de dos meses, con un vehículo similar al accidentado, que cumpla la totalidad de los requisitos de calidad y servicio exigidos por la normativa, con excepción de la antigüedad. En los supuestos en que por siniestro total, avería irreparable u otras causas, se proceda a la sustitución del vehículo, no será de aplicación el requisito de que el vehículo sustituto sea más nuevo que el sustituido, sin que pueda superar los diez años de antigüedad.

d) Los servicios de taxi han de llevarse a cabo mediante la contratación global de la capacidad total del vehículo.

e) Todos los vehículos que presten servicios de taxi deben estar equipados con un aparato taxímetro debidamente verificado, precintado y homologado, cuyo funcionamiento sea correcto, de acuerdo con la normativa vigente. Igualmente, todos los vehículos deben disponer de un módulo exterior que indique en el interior y en el exterior del mismo tanto la disponibilidad del vehículo como, en su caso, la tarifa que se aplica al servicio en curso.

f) Los vehículos adscritos a las licencias y autorizaciones de taxi deberán ser renovados por otros nuevos antes de alcanzar la antigüedad de

doce años desde la fecha de su primera matriculación, cualquiera que sea el país donde se haya producido.

g) Queda prohibido el arrendamiento, subarrendamiento o cesión de la licencia municipal o autorización insular.

### **Artículo 16 Condiciones complementarias**

1. Las entidades públicas competentes regularán mediante norma reglamentaria los siguientes aspectos del servicio:

a) Las condiciones de estacionamiento, de los turnos en las paradas y de la circulación de los vehículos en las vías públicas.

b) La normativa relativa a la explotación de las licencias de taxi en cuanto a los turnos, los días de descanso y las vacaciones.

c) Las condiciones exigibles a los vehículos en cuanto a seguridad, capacidad, confort y prestaciones.

d) Las normas básicas sobre indumentaria y equipamiento de los conductores.

e) Las condiciones específicas sobre publicidad exterior e interior del vehículo.

f) La información mínima de los transportes y tarifas en los puntos de llegada de turistas (puertos y aeropuertos), así como en los puntos de información turísticos.

g) Cualquier otra de carácter análogo a las anteriores referidas a las condiciones de prestación de los servicios de taxi y, en particular, a su calidad y adaptación a la demanda de los usuarios.

En todo caso, las condiciones adicionales deberán respetar el equilibrio económico de la actividad y la suficiencia del servicio a que se refiere el apartado b) del artículo 81 de la Ley de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias.

2. En lo que sea compatible, resultará aplicable la reglamentación vigente sobre licencias municipales.

### **Artículo 17 Tarifas**

1. En cuanto a las tarifas, su determinación y exigencia se somete a lo siguiente:

a) Las tarifas urbanas serán fijadas por el ayuntamiento correspondiente. El Gobierno de Canarias fijará las tarifas interurbanas, así como las correspondientes a zonas de prestación conjunta y áreas sensibles. En ambos supuestos se dará audiencia a las asociaciones representativas del sector del transporte en taxi. En todo caso, su aprobación queda sujeta a la legislación sobre precios autorizados.

b) Las tarifas deben garantizar la cobertura del coste real del servicio en condiciones normales de productividad y organización, y permitirán una adecuada amortización y un razonable beneficio industrial, debiendo ser revisadas cuando se produzca una variación en los cos-

tes que altere significativamente el equilibrio económico. En todo caso, las tarifas serán actualizadas anualmente conforme el índice de precios al consumo de la Comunidad Autónoma de Canarias.

c) Las tarifas son obligatorias para las personas físicas titulares de las licencias municipales y autorizaciones insulares, los conductores y los usuarios. Queda expresamente prohibido el cobro de suplementos que no estén previstos en la normativa vigente, ni amparados por la licencia o autorización correspondiente.

d) Las tarifas aplicables serán visibles para el usuario desde el interior del vehículo e incluirán, además, las tarifas especiales y los suplementos que estén autorizados. Igualmente, el módulo exterior situado en la parte superior del vehículo deberá indicar su disponibilidad (libre, ocupado o fuera de servicio) y, en su caso, tarifa que se está aplicando.

2. Las tarifas serán de aplicación desde el lugar donde sea recogido el pasajero. No obstante, en los supuestos en que el servicio sea contratado por radio-taxi, teléfono u otra modalidad de comunicación electrónica, las tarifas se aplicarán desde el momento de la contratación, sin perjuicio de los límites que puedan establecerse para el tramo de desplazamiento hasta el lugar de recogida y de los suplementos de tarifas que puedan establecer los respectivos ayuntamientos.

3. A los efectos de este reglamento, se diferencian las siguientes clases de tarifas:

a) Tarifa urbana (T1). Es aquella que se aplica a los servicios que discurren íntegramente por zonas urbanas, dentro de los límites territoriales establecidos por el ayuntamiento correspondiente.

b) Tarifa interurbana (T2). Es aquella que se aplica a servicios interurbanos con origen y destino en el punto de partida, con o sin tiempo de espera.

c) Tarifa interurbana (T3). Es aquella que se aplica a servicios que tienen su origen en el municipio al que corresponda la licencia que tienen su destino fuera de las zonas urbanas o en otro municipio.

4. En el caso de que se diferencien tarifas urbanas e interurbanas, queda prohibido el paso de una tarifa a la otra sin que previamente se proceda a pagar la primera.

### ***Artículo 18 Supuestos excepcionales de concierto de precio***

1. Se exceptúa de la aplicación del taxímetro el servicio de taxi en el que se haya pactado un precio por el trayecto, siempre que dicho servicio tenga una duración superior a tres horas. Para realizar este servicio se deberá llevar a bordo del vehículo un documento donde consten los siguientes datos: matrícula del vehículo, número de licencia municipal y municipio al que está adscrito, número de viajeros, hora y lugar de inicio del servicio y hora y lugar de finalización, importe del precio pactado, firma y número del documento nacional de identidad del conductor y de uno de los usuarios.

2. Igualmente, se exceptúan de la aplicación del taxímetro los supuestos en los que se realice transporte a la demanda, de acuerdo con lo previsto en el apartado 3 del artículo 68 de la Ley de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias y normas reglamentarias que lo desarrollen.

### ***Artículo 19 Documentación que debe llevarse a bordo del vehículo***

Los vehículos autotaxi deberán ir provistos de la documentación siguiente:

a) Con carácter general, la exigida por la normativa en materia de tráfico e industria para este tipo de vehículos y sus conductores.

b) Original o copia compulsada de la licencia municipal correspondiente para la prestación del servicio y, en su caso, de la autorización de transporte interurbano.

c) Original o copia compulsada del certificado habilitante, municipal o insular, en vigor para el ejercicio de la profesión.

d) Original o copia compulsada de la tarjeta insular de identificación del conductor, que deberá situarse en un lugar visible para el usuario.

e) Documentación para la formulación de reclamaciones por parte de los usuarios.

f) Documentación oficial de las tarifas vigentes, a disposición de los usuarios.

g) Facturas o documento sustitutivo, cumpliendo con los requisitos legalmente exigidos para su expedición, a requerimiento de los usuarios; que se expedirán bien por medios informáticos, mediante impresora, o bien de modo manual, mediante talonarios numerados.

h) Documento acreditativo de los servicios con precio pactado por trayecto a que se refiere el artículo 18 del presente reglamento.

i) Cualquier otra exigida por las ordenanzas reguladoras del servicio.

### **Artículo 20 Accesibilidad para personas con movilidad reducida**

1. Los vehículos autotaxi adaptados especialmente para las personas con movilidad reducida, deberán cumplir con las condiciones de accesibilidad exigidas por la normativa que sea de aplicación.

2. Independientemente de lo previsto en el apartado anterior, no se podrá denegar el acceso a los taxis a las personas invidentes acompañadas de sus perros guías.

### **Artículo 23 Derechos y deberes de los usuarios del taxi**

1. Los usuarios del servicio de taxi gozan de los siguientes derechos:

a) Prestación del servicio cuando fuera solicitado y se estuviera de servicio, salvo que concurra justa causa en los términos previstos en el artículo siguiente.

b) Prestación del servicio en condi-

ciones de seguridad y con la contratación global de la capacidad total del vehículo.

c) A elegir el itinerario o recorrido del servicio, salvo que dicho itinerario ponga en peligro la integridad del vehículo o la seguridad del conductor, del usuario o de terceros.

d) A la aplicación de las tarifas aprobadas y a su visibilidad desde el interior, incluyendo las tarifas especiales y los suplementos, así como a la exhibición del cuadro de tarifas aprobadas si fuera exigido por el usuario.

e) Al cambio de moneda hasta un máximo de veinte euros, siempre que sea informado por el conductor de ese límite al inicio del servicio.

f) A que se les entregue el recibo o la factura del servicio prestado, si lo solicitan, que cumpla con las exigencias legales para este tipo de documentos.

g) A que el servicio se preste en vehículos con condiciones higiénicas y ambientales adecuadas, tanto interiores como exteriores.

h) Al transporte gratuito de su equipaje, el cual no podrá exceder de cincuenta kilogramos para los vehículos de hasta cuatro plazas de pasajeros, y de sesenta kilogramos para los de superior capacidad, siempre que el volumen de los equipajes permita introducirlos en el maletero o en la baca del vehículo, si dispusiese de ella, sin contravenir las normas sobre tráfico y seguridad vial. El exceso de equipaje sobre las

cifras anteriores se facturará según las tarifas aprobadas.

i) A que se apague o se baje el volumen de la radio o de cualquier otro aparato de reproducción, con excepción del aparato de comunicación de radio-taxi. Asimismo, a que se apague o encienda la calefacción, el aire acondicionado o la climatización.

j) A ser informados por las administraciones públicas competentes de las condiciones en que se prestan los servicios de transporte por taxi.

k) A que el conductor les entregue el documento de formulación de reclamaciones y a que se tramiten sin demora las que se formulen, de acuerdo con lo previsto en este reglamento.

l) Cualquier otro reconocido en las ordenanzas reguladoras del servicio de taxi y otras normas.

2. Los derechos mencionados en el apartado anterior se entienden sin perjuicio de los reconocidos directamente a favor de los usuarios en la legislación de transporte o de protección de consumidores y usuarios.

3. Los usuarios tienen los siguientes deberes:

a) Abonar el precio del servicio realizado.

b) Comportarse de modo correcto y educado con el conductor.

c) No llevar animales que superen las dimensiones admitidas en el

transporte aéreo, salvo perros guía; así como no portar armas ni otros objetos peligrosos, inflamables o tóxicos.

d) Colaborar en el cumplimiento de las normas de orden público.

e) Colaborar en el cumplimiento de las normas de seguridad del taxi. A estos efectos queda prohibido asomarse por las ventanillas, así como la manipulación de cualquier elemento del vehículo, especialmente los mecanismos de apertura y cierre y los demás dispositivos de seguridad.

f) No distraer la atención del conductor del vehículo, ni entorpecer su labor cuando este se encuentre en marcha.

g) Acceder a los vehículos por las puertas laterales derechas, excepto en los vehículos adaptados para personas con movilidad reducida o cuando las circunstancias del tráfico lo impongan, cumpliendo las indicaciones del conductor.

4. Todos los vehículos autotaxis llevarán en el interior y en lugar visible para los usuarios la lista de derechos y deberes de los usuarios.

#### ***Artículo 24 Denegación excepcional por justa causa***

1. El conductor del vehículo autotaxi al que se le haya solicitado personalmente o por vía telefónica realizar el servicio, solo podrá denegar la solicitud cuando concurra alguna de las siguientes causas:

a) Ser requeridos por personas perseguidas por agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

b) Ser solicitados para transportar un número de personas superior al de las plazas autorizadas para el vehículo.

c) Cuando cualquiera de los viajeros se halle en estado de manifiesta embriaguez o intoxicación por estupefacientes, excepto en los casos de peligro grave o inminente para su vida o integridad.

d) Cuando la naturaleza o carácter de los bultos o equipaje pudiera causar daño o deterioro en el interior del vehículo.

e) Cuando sea requerido para prestar el servicio por vías intransitables que ofrezcan peligro para la seguridad o integridad tanto de los ocupantes y del conductor, como la integridad del vehículo.

f) Cualquier otra causa prevista legal o reglamentariamente.

2. En todo caso, los conductores observarán con los usuarios un comportamiento correcto y educado y, si fuera requerido por el usuario, deberá justificar su negativa ante un agente de los cuerpos y fuerzas de seguridad.

### ***Artículo 25 Procedimiento para la formulación de reclamaciones por los usuarios***

1. Los conductores deberán trasladar al ayuntamiento o, en su caso, al cabildo insular correspondiente

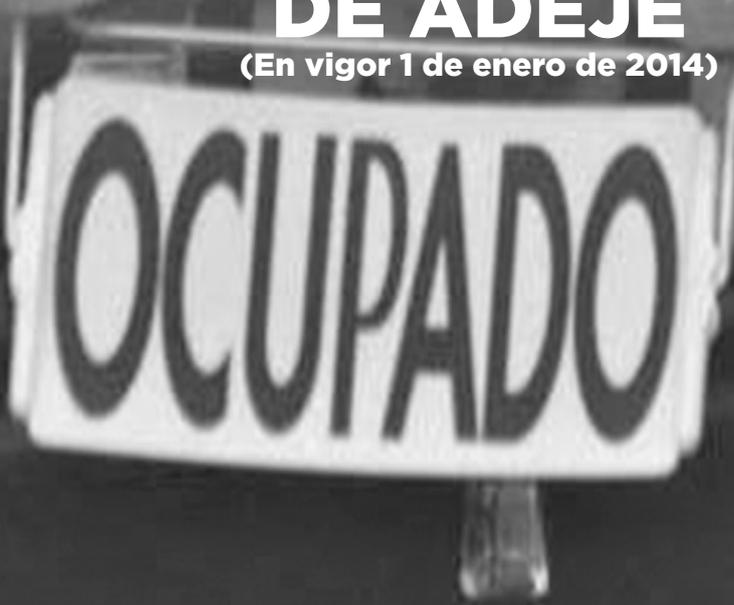
las reclamaciones formuladas por los usuarios en el plazo máximo de diez días, sin perjuicio de las que los usuarios puedan formular directamente ante la administración pública competente.

2. Las reclamaciones se tramitarán en los términos previstos en la Ley de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias, sin perjuicio de la legislación de régimen local que resulte aplicable.



**ORDENANZA MUNICIPAL DEL  
SERVICIO DE TRANSPORTE  
DE VIAJEROS DE AUTO TAXI  
DE ADEJE**

**(En vigor 1 de enero de 2014)**



## **Cap. I/ Art. 1 y 2. Disposiciones Generales**

Se describen las disposiciones generales cuyo objeto es dar cumplimiento al Decreto 74/2014 y regular las competencias municipales del sector del taxi en materia de licencias y autorizaciones.

## **Cap. II/ Art. 3 al 9. De las licencias**

Se determina quienes podrán ser titulares de licencias de taxi y los requisitos necesarios para su obtención, el procedimiento de otorgamiento, su vigencia, su visado y su suspensión.

## **Cap. III/ Art. 10 al 18. De los vehículos**

Se determinan los requisitos de un vehículo destinado al servicio del taxi, de sus condiciones y especificaciones técnicas, de las normas en materia de rotulación y publicidad tanto exterior como interior, inspecciones y revisiones del taxi, las medidas higiénicas y mantenimiento del vehículo y su transmisión.

## **Cap. IV/ Art. 19 al 21. De los conductores**

Se describe el procedimiento para la obtención del Permiso Municipal de conductor, su renovación y jubilación.

## **Cap. V/ Art. 22 al 30 . De la prestación del servicio de auto taxi**

De los requisitos mínimos para la prestación del servicio de auto taxi, de la documentación y registros ne-

cesarios, de la interrupción del servicio, de las obligaciones del conductor, lo concerniente a objetos perdidos y reclamaciones del cliente.

## **Cap. VI/ Art. 31 al 36. De las paradas y de las normas durante la prestación del servicio**

De cómo se organiza y se distribuye el servicio de paradas, del cumplimiento de las medidas en materia de Medio Ambiente o de cuando se produzcan negativas a realizar un servicio de taxi y sus posibles justificaciones. Así mismo se abordan las cuestiones relativas a la uniformidad y a cerca de los deberes y derechos de los usuarios del servicio de auto taxi.

## **Cap. VII . Art. 37 al 41. De las tarifas**

Del régimen tarifario y de las diversas clases de tarifas así como supuestos de concierto de precio.

## **Cap. VIII. Art. 42 al 46 . Transmisión y extinción de licencias**

## **Cap. IX. Art. 47 a 51. De las infracciones y sanciones**

## **Cap. X. Art. 52 al 58. De las sanciones**

## **Dos Disposiciones Adicionales**

## **Dos Disposiciones Transitorias**

## **Una Disposición Derogatoria**

## **Una Disposición Final**



**Ayuntamiento**  
de **Adeje**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**

**CURSO DE FORMACION PARA LOS  
TAXISTAS DE ADEJE  
2020**

**VI MÓDULO.  
TARIFAS EN EL  
SECTOR DEL TAXI**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**



**Ayuntamiento  
de Adeje**

# ÍNDICE

1. GUÍA DE CUESTIONES A TENER PRESENTES EN LA DEFINICIÓN DE TARIFAS EN EL SECTOR DEL TAXI.....	91
1.1. Principios básicos en el funcionamiento de un aparato taxímetro.....	91
1.2. Estructura tarifaria y suplementos.....	92
2. FUNCIONAMIENTO Y TARIFAS.....	95
2.1. Ciclos de trabajo del taxímetro.....	95
2.2. Modelo de tarifas.....	95
2.3. Cálculo del importe final .....	96
2.4. Consulta de totalizadores.....	96
2.5. Reloj y calendario.....	96
3. FORMAS DE PAGO.....	97
4. SISTEMA DE LOCALIZACIÓN.....	98





# 1. GUÍA DE CUESTIONES A TENER PRESENTES EN LA DEFINICIÓN DE TARIFAS EN EL SECTOR DEL TAXI

## 1.1. Principios básicos en el funcionamiento de un aparato taxímetro.

- El aparato taxímetro deberá carecer de cualquier característica que pueda favorecer su uso fraudulento; asimismo se deberá minimizar la posibilidad de un uso incorrecto involuntario (punto 7.1, anexo IV, RD 889/2006).
- El aparato taxímetro se deberá adecuar al uso para el que ha sido concebido, teniendo en cuenta las condiciones prácticas de trabajo, y no deberá exigir del usuario una destreza o formación especial para obtener un resultado de medición correcto (punto 7.2, anexo IV, RD 889/2006).
- El aparato taxímetro deberá estar diseñado de forma que permita controlar las actividades de medición una vez que el instrumento se haya comercializado y empezado a utilizarse (punto 7.6, anexo IV, RD 889/2006).
- En el caso de los instrumentos de medición de empresas de servicio público (como es el caso de los aparatos taxímetros), el indicador de la cantidad total suministrada o los indicadores de los que puede extraerse la cantidad total suministrada, que sirvan de referencia total o parcial para el pago no se podrán poner a cero durante su utilización (punto 8.5, anexo IV, RD 889/2006). Es decir, el aparato taxímetro no se podrá poner a cero en el transcurso de su funcionamiento durante un servicio.
- La indicación del resultado del servicio se deberá llevar a cabo mediante una presentación visual o documento impreso (punto 10.1, anexo IV, RD 889/2006).

## 1.2. Estructura tarifaria y suplementos.

- Cada tarifa deberá tener definido los siguientes conceptos: un importe inicial, un importe kilométrico, un importe horario, unos suplementos adicionales, el horario de aplicación de la tarifa y el calendario de días festivos.

Un único importe inicial (que incluya todos los conceptos conocidos como bajada de bandera, percepción mínima o carrera mínima) (en múltiplos de 0,01 euros).

En el caso de existir una percepción mínima dentro del importe inicial, será necesario indicar los metros que han de transcurrir desde el inicio del servicio hasta que el aparato taxímetro realiza el primer salto ó los segundos que deben transcurrir desde el inicio del servicio hasta que el aparato taxímetro realiza el primer salto.

Dichos metros y dichos segundos han de ser proporcionales entre sí, por la velocidad de cambio de arrastre (punto 2.3.1.2, OIML R 21:2007). Un único importe kilométrico o tarifa basada en distancia (en múltiplos de 0,01 euros/km).

Un único importe horario tarifa temporal (en múltiplos de 0,01 euros/h). También, en su defecto, este valor se podrá expresar como importe de tiempo en espera (en euros por fracción de tiempo).

Suplementos adicionales.

Horario de aplicación de la tarifa (tarifa predominante).

Calendario de aplicación de la tarifa.

- El aparato taxímetro deberá presentar un único valor del salto (en múltiplos de 0,05 euros) (punto 2, anexo XI, RD 889/2006).

- El importe de los posibles suplementos adicionales, si se pueden introducir de forma manual, se podrán introducir tanto en la posición de TARIFA como en la de A PAGAR y visualizado en la posición A PAGAR el importe correspondiente a la bajada de bandera, percepción mínima o carrera mínima más el importe por tiempo transcurrido y/o desplazamiento (punto 2, anexo XI, RD 889/2006).

Además, se mostrarán siempre en el visualizador de suplementos.

- Si se cobra un suplemento debido a un servicio extraordinario (suplementos no incluidos en las aprobaciones de las tarifas como, por ejemplo, peajes), introducido por el conductor de forma manual, dicho suplemento se excluirá del importe exhibido. No obstante, en este caso el taxímetro podrá exhibir temporalmente el importe del servicio incluyendo dicho suplemento (punto 11, anexo XI, RD 889/2006).

- Los importes correspondientes a los suplementos se expresarán en valores concretos, y nunca en valores porcentuales.

- El aparato taxímetro deberá indicar en todo momento, de forma que el consumidor pueda visualizar, información sobre el número de la tarifa en la que está funcionando (punto 13, anexo XI, RD 889/2006).

de tarifas múltiples (punto 13, anexo XI, RD 889/2006). - Solamente está autorizado el cambio automático de tarifas por motivo de distancia de servicio, la duración del servicio, la hora del día, la fecha o el día de la semana (punto 16, anexo XI, RD 889/2006).

Parámetros no metrológicos.

El aparato taxímetro, según lo indicado en el anexo XI del RD 889/2006, no podrá funcionar con parámetros no metrológicos.

A continuación, se exponen ejemplos de aspectos que no se pueden medir con un aparato taxímetro y que por lo tanto no deberán formar parte de las tarifas.

- La posibilidad de incluir parámetros manuales (horario y calendario) en aparatos taxímetros con automatismos temporales que gestionan la entrada de cada tarifa dependiendo de la hora y la fecha (punto 14.1, anexo XI, RD 889/2006).

- La opción de incluir el importe percepción mínima del servicio en la posición A PAGAR (definiciones, anexo XI, RD 889/2006).

- Definir una tarifa en función de porcentajes de los parámetros de otra tarifa (definiciones, anexo XI, RD 889/2006).

- Incluir diferentes valores de parámetros metrológicos en una misma tarifa (definiciones, anexo XI, RD 889/2006).

- Incluir parámetros metrológicos

automáticos que se activen vía GPS por localización geográfica (punto 16, anexo XI, RD 889/2006).

- Aplicación del control horario laboral en el funcionamiento de los aparatos taxímetros (definiciones, anexo XI, RD 889/2006).

- Incluir tarifas que permitan el paso entre diferentes tarifas sin pasar por la posición A PAGAR, como, por ejemplo, tarifas de paro, tarifas 0, etc. (punto 16, anexo XI, RD 889/2006) y que no sean tarifas de servicio del taxi.

- Aplicación automática de tarifas (horario y calendario) en aparatos taxímetros con automatismos temporales de funcionamiento automático, siempre y cuando la administración pública competente en aprobación de tarifas permita introducir diferentes tarifas de forma manual (punto 16, anexo XI, RD 889/2006).

## 2. FUNCIONAMIENTO Y TARIFAS



### 2.1. Ciclos de trabajo del taxímetro:

Además de poner la posición de encendido y apagado en el taxímetro, de forma cíclica, se dan las siguientes fases:

- Libre: El taxi está vacío esperando algún cliente. La Banderita Luminosa está encendida. Si dispone de varias tarifas, en esta posición puede cambiar manualmente. También puede apagar la banderita y pasar a la posición “Reposo”.

- Ocupado: Se entra a esta etapa al comenzar el viaje y se apaga la banderita. En esta etapa se muestra el importe (a medida que va aumentando) y la tarifa actual. También puede mostrarse otra información: extras (fichas por equipaje, etc.), hora actual, velocidad, etc.

- Importe (o A pagar): Al finalizar el viaje se pasa a esta etapa. La banderita puede apagarse o parpadear (se tiende mucho más a esto porque le indica al nuevo pasajero que el taxi estará disponible en breve) y se muestra el importe que debe abonar el pasajero, y puede imprimirse el recibo de pasajero.

*EL TAXÍMETRO SIRVE PARA CONTABILIZAR EL PRECIO DEL SERVICIO QUE REALIZA EL TAXI EN FUNCIÓN DE LA TARIFA QUE SE ASIGNE. PUEDE ESTAR EN MODO “APAGADO” Y “ENCENDIDO”.*

*SUS PRINCIPALES CICLOS SON:*

- LIBRE.
- OCUPADO.
- IMPORTE.

## 2.2. Modelo de tarifas.

Cuando se vaya a realizar un servicio, se cambiará el estado del taxímetro de LIBRE a OCUPADO. Cuando se pase a esta fase se podrá seleccionar la tarifa que más se adecúe al servicio que se va a realizar. Generalmente, en el taxímetro aparece señalado el suplemento que se aplica a cada tipo de tarifa.

En el servicio de taxi de Adeje podremos encontrar los siguientes tipos de tarifas:

### **DIURNO LABORABLE**

*MÍNIMO DE PERCEPCIÓN DIURNA:  
3,15 EUROS*

*TARIFA 2 - KM RECORRIDO:  
0,55 EUROS/ KM (IDA Y VUELTA)*

*TARIFA 3 - KM RECORRIDO:  
1,10 EUROS / KM.*

*HORA DE ESPERA: 15,05 EUROS*

### **NOCTURNO Y FESTIVOS**

*TARIFA 2 - KM RECORRIDO:  
0,63 EUROS/ KM (IDA Y VUELTA)*

*TARIFA 3 - KM RECORRIDO NOCTURNO:  
3,45 EUROS*

*HORA DE ESPERA: 15,05 EUROS*

### **SUPLEMENTOS**

*LLAMADA RADIO TAXI: 0,50 EUROS*

*ENTRADA Y SALIDA PUERTO/AEROPUERTO: 1,70 EUROS*

### **SUPLEMENTOS ESPECIALES:**

*NAVIDAD 24, 31 Y 5 DE ENERO*

*DESDE LAS 22:00 HASTA LAS 22:00 DEL DÍA SIGUIENTE: 6,45 EUROS (CARRERA MÍNIMA)*

### 2.3. Cálculo del importe total.

Con el taxímetro en estado A PAGAR, el importe del servicio se sumará con el suplemento de la tarifa correspondiente.

Una vez abonado el importe y pulsando la tecla “L” el taxímetro pasará al estado de LIBRE.

En función del modelo que se tenga de taxímetro se podrá ver los servicios realizados en el turno de trabajo.

### 2.4. Consulta de totalizadores

Teniendo el taxímetro en modo LIBRE, se podrá consultar los totalizadores en la pantalla, los cuales aparecen con acrónimos:

- *Número de bajadas de bandera (BBAN)*
- *Número de saltos (SALT)*
- *Kilómetros totales (DTOT)*
- *Kilómetros en ocupado (DOCU)*
- *Importe carreras (ICAR)*
- *Importe suplementos (ISUP)*
- *Importe total (ITOT)*
- *Suplementos eliminados (SUPB)*
- *Número de borrados de totalizadores parciales (NBOR)*
- *Número de desconexiones (N DE)*
- *Tiempo de funcionamiento (T ON)*
- *Tiempo desde la última desconexión (T DE)*

Debe de tenerse en cuenta que existen dos tipos de totalizadores:

- **Totalizadores acumulados:** son aquellos que no pueden volver a su valor inicial desde su puesta en marcha.
- **Totalizadores parciales:** son una réplica de los acumulados, pero estos pueden ser puestos a cero. Se diferencian de los acumulados por un punto “.” que aparece al final de su acrónimo.

### 2.5. Reloj y calendario.

Con el taxímetro en LIBRE y el vehículo detenido, se podrá acceder en el taxímetro para consultar la hora y la fecha actual.

Formato hora: horas / minutos / segundos.

Formato fecha: día / mes / año.



### 3. FORMAS DE PAGO

A la hora de realizar el cobro por la carrera realizada, se debe de tener en cuenta los diferentes tipos de pago que se pueden ofrecer a los clientes. Además del tradicional cobro por efectivo, existen otras alternativas como las TPV (Terminal punto de venta) y las APPs.

- **TPV:** permite realizar el cobro mediante tarjeta de débito a crédito. Para ello es necesario contar con un datáfono. El funcionamiento del datáfono se basa en el empleo de la línea telefónica a la que se conecta un dispositivo especializado, que permite comunicar el establecimiento comercial con los centros de datos de las entidades financieras. El objetivo de este servicio es mecanizar la función de cobro en el comercio cuando el pago de una venta se realiza a través de tarjetas de crédito.

- **APP:** mediante las aplicaciones informáticas diseñadas para móvil o tablet se podrá gestionar el cobro de la carrera. Esto da más libertad a

la hora de pagar ya que existen diferentes apps que permiten realizar dicha acción como Mytaxi o Bizum.

Se tiene que tener en cuenta que el taxi debe de estar equipado con impresora para dar comprobantes tras el servicio a los clientes.



## 4. SISTEMAS DE LOCALIZACIÓN

Mediante los localizadores GPS los taxis podrán ser monitorizados en cada momento, lo que facilitará diversas tareas en la centralita como, por ejemplo: Saber el número de taxis que hay en una parada o qué taxi está más cercano de un cliente que ha solicitado un servicio.

Mayoritariamente estos servicios suelen darse a través de apps y de utilizarlas en dispositivos móviles. Además suelen ofrecer las siguientes ventajas:

### **Gestión de los servicios:**

- Ubicación automática en zona y gestión de la prioridad.
- Ubicación en parada a solicitud del taxista y gestión de la prioridad.
- Programa de control de conductores con históricos detallados.

- Estado de la flota (ocupación por parada y zona).
- Lectura por voz de los datos del servicio (recogida, destino, instrucciones, etc).
- Gestión de abonados/servicios prepagados.
- Acceso desde el terminal a la grabación original de la llamada del cliente.

### **Integración con el Taxímetro/Seguridad:**

- Conexión Libre/Ocupado.
- Captura de datos de la tarifa.
- Pulsador de alarma.

## **Mensajes:**

- Mensajes desde la central que serán leídos por el terminal.
- Mensajes desde el taxi a la central (mensajes predeterminados a seleccionar por cada radiotaxi).
- Voz por GPRS/3G (simulación de emisora).

## **Mapas y Navegación**

- Visualización en el Mapa de los datos del servicio.
- Consulta de datos del mapa (búsqueda por nombre de calle, puntos de interés, etc...)
- Navegación automática (con instrucciones de voz) al punto de recogida/destino.



**Ayuntamiento**  
de **Adeje**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**

**CURSO DE FORMACION PARA LOS  
TAXISTAS DE ADEJE  
2020**

**VII MÓDULO.  
INGLÉS BÁSICO  
PARA TAXISTAS**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**



**Ayuntamiento  
de Adeje**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	103
LECCIÓN 1: GENERALIDADES.....	104
LECCIÓN 2: EL SERVICIO.....	111
LECCIÓN 3: CASOS PRÁCTICOS.....	115
LECCIÓN 4: NÚMEROS.....	123
MATERIAL ADICIONAL.....	125





# INTRODUCCIÓN

Bienvenidos al “Curso de Inglés Básico para Taxistas”. El objetivo fundamental de este Curso es darle al usuario una herramienta práctica para lograr una comunicación eficaz con el turista, utilizando un formato tipo manual. En cada una de las Lecciones las palabras, frases y oraciones estarán escritas en español, y al lado estará su traducción escrita al inglés y una transcripción de como se pronuncia, pero en lugar de utilizar los símbolos fonéticos se utilizan las letras del alfabeto español.



# LECCIÓN 1: GENERALIDADES

En esta lección aprenderán palabras y frases cortas que podrán utilizar en distintas situaciones. Es muy importante prestar gran atención, y repetir esta lección muchas veces, ya que todo lo que se aprenda se podrá combinar con las frases y palabras de las lecciones siguientes. La hemos separado en:

- 1. Saludos y Despedidas*
- 2. Tratamientos formales*
- 3. Fechas, Días y Horas*
- 4. Palabras usuales*
- 5.- Frases usuales*

# 1. SALUDOS Y DESPEDIDAS

<b>SPANISH</b>	<b>ENGLISH</b>
Adiós	Good-bye
Buenas noches (despedida)	Good night
Buenas noches (saludo)	Good evening
Buenas tardes	Good afternoon
Buenos días	Good morning
Espero su respuesta	I await your reply
Ha sido un placer	It's been a pleasure
Hasta luego	So long
Hasta mañana	Till tomorrow
Hasta pronto	Till soon
Hola	Hello
Nos vemos después	See you later
Nos vemos pronto	See you soon
Saludos	Greetings
Saludos cordiales	Cheers
Tenga buen día	Have a good day
¿Qué tal?	What's up?
¿Qué hay de nuevo?	What's new?
¿Cómo le va?	How are you?
¿Cómo la está pasando?	How are you doing?

## 2. TRATAMIENTOS FORMALES

<b>SPANISH</b>	<b>ENGLISH</b>
Amigo/a	Friend
Caballero	Sir
Dama	Lady
Doctor	Doctor
Don	Mister
Señor	Sir
Señora	Madam
Señorita	Miss

## 3. FECHAS, HORAS Y DÍAS

<b>SPANISH</b>	<b>ENGLISH</b>
Mes	Month
Enero	January
Febrero	February
Marzo	March
Abril	April
Mayo	May
Junio	June
Julio	July
Agosto	August
Septiembre	September
Octubre	October
Noviembre	November
Diciembre	December
Día	Day

Lunes	Monday
Martes	Tuesday
Miércoles	Wednesday
Jueves	Thursday
Viernes	Friday
Sábado	Saturday
Domingo	sunday
Etapas	Stages of the day
Madrugada	Dawn
Amanecer	Sunrise
Mañana	Morning
Tarde	Afternoon
Atardecer	Dusk
Noche	Night
Temporadas	Seasons
Primavera	Spring
Verano	Summer
Otoño	Autumn
Invierno	Winter
Tiempo	Time
Año	Year
Mes	Month
Semana	Week
Día	Day
Hora	Hour
Minuto	Minute
Segundo	Second
Reloj	Watch/ Clock
En punto	Sharp
Menos cuarto	A quarter to
Y cuarto	A quarter past
Y media	A half past

## 4. PALABRAS USUALES

Spanish	English
Adelante	Go ahead
Amigo / a	Friend [masc.= fem.]
Auxilio	Help
Bueno	Good
Caminar	To walk
Celular	Cell / cellular
Correr	To run
De nada / No hay de qué	You're welcome, don't mention it
Dinero	Money
Dólares	Dollars
Es posible	It is possible
Estoy cansado	I am tired
Disculpe	Excuse me
Fósforos	Matches
Fuego	A light / Fire
Hablo poco Inglés	I speak little English
Hombre	Man
Lo siento	I'm sorry
Malo	Bad
Mañana temprano	Early tomorrow
Tarde (demorado)	Late
Mejor	Better
Muchas gracias	Many thanks / Thank you very much
Mujer	Woman
Necesito agua	I need water
Necesito ayuda	I need help
Necesito un baño	I need a bathroom / a toilet
Niña	Girl
Niño	Boy
Niños	Children
No lo entiendo	I don't understand you
No se puede pasar	You can't go through
Peor	Worse
Por favor	Please
Puede pasar	You may pass
Que pase un lindo día	Have a nice day
Siéntese por favor	Sit down, please
Silla	Chair

Tal vez	Maybe
Tarjeta de Crédito	Credit card
Teléfono	Telephone
Tengo sed	I am thirsty
Tómeselo con calma	Take it easy
Ya es muy tarde	It is too late

## 5. FRASES USUALES

SPANISH	ENGLISH
¿Qué quiere conocer?	What would you like to see?
¿A dónde quiere ir?	Where would you like to go?
Puntos de interés	Places of interest
¿Puedo ayudarlo?	May I help you?
¿Necesita información?	Do you need information?
Me puede preguntar	You can ask me
Busquemos quién lo ayude	Let's look for someone who can help you
Es un centro comercial	It is a shopping center
Las mejores tiendas	The best stores
Compra barato	Buy cheap
Es una plaza histórica	It's a historic plaza
La zona es tradicional	The area is traditional
Esta calle es comercial	This street is commercial
Cuanto me cuesta ir a ....?	How much do you charge to go to....?
El centro de la ciudad	The center of the city
Esta zona se llama xxx	This area is called XX
Cuánto tarda en llegar?	How long to get there?
¿Va a almorzar / cenar?	Are you going for lunch / dinner?
Aquí hay cafés y cafeterías	Here you'll find cafes and cafeterias

Actividad nocturna	Night life
Visitar clubes	To visit clubs
Dar un recorrido	To drive / walk around
Le pongo música	I'll play music
Le hago la foto	I'll take your picture
Buscar un guía	Look for a guide
¿A qué hora lo recojo?	What time shall I pick you up?
El clima es bueno / malo.	The weather is good / bad
Edificios de interés	Buildings of interest
¿Bajo/ subo la ventana?	Shall I lower / raise the window?
Mi tarifa es 25 dólares	My fare is twenty-five dollars
¿Quiere sentarse?	Would you like to sit down?
¿Qué sucede?	What's happening?
¿Qué hora es?	What time is it?
¿Necesita dinero?	Do you need money?
¿De dónde es Usted?	Where are you from?
¿Cuántas personas son?	How many people are you?
¿Cuál es su nombre?	What is your name?
¿Cómo puedo ayudarle?	How may I help you?



# LECCIÓN 2: EL SERVICIO

## 1. ANTES DE INICIAR EL SERVICIO

SPANISH	ENGLISH
Hola	Hello/Hi
Buenos días	Good morning
Buenas tardes	Good afternoon
Buenas noches	Good night
Gracias	Thank you
De nada	You're welcome
Por favor	Please
¿Tienes equipaje?	Do you have luggage?
Sólo estas dos maletas	Only these suitcases
Las meteré atrás	I'll bring them back
¿Dónde le llevo?	Where do you go?
Vaya a...	Go to...
A la calle XXX	To the Street XXX
Al centro de la ciudad	To the city center
Al aeropuerto	To the airport
A la estación de autobuses	To the bus station
A la estación de tren	To the railway station
Al hospital	To the hospital
A la farmacia más cercana	To the nearest pharmacy

Al hotel XXX	To XXX hotel
Al museo XXX	To XXX museum
A la iglesia XXX	To XXX church
A la parada de autobús	To the bus stop
A la plaza	To the square
A los grandes almacenes	To the department store
A la oficina turística	To the tourist information office
Al centro comercial	To the mall
Al parque	To the park
Al rastro	To the flea market
Al Palacio Real	To the Royal Palace
Al ayuntamiento	To the town hall
A la muralla	To the wall
Al teatro	To the theatre
A la puerta de XXX	To XXX gate
Al jardín botánico	To the royal botanical garden

## 2. DENTRO DEL TAXI

SPANISH	ENGLISH
¿Está el taxímetro encendido?	is the meter switched on?
Lo siento, no hablo bien el inglés	Sorry, but I don't speak English well
Ve rápido / Ve más rápido	Drive fast /drive faster
Tengo prisa	I'm in a hurry
Ve despacio / Ve más despacio	Drive slowly / Drive more slowly
No puedo	I can't
De acuerdo	Ok
Ve por el camino más corto	Take the shortest way
Sigue recto	Go straight
A la derecha	Turn right
A la izquierda	Turn left
Para, por favor	Stop, please
Salimos de la zona XXX y tengo que cambiar la tarifa	We leave XXX area and I have to change the rate
Si quieres ir por la carretera de pago tendrás que pagar el peaje	If you go down the payment road you will have to pay the toll

¿En qué calle estamos? / ¿Cómo se llama esta calle?	Where we are? / How's this street called?
¿Le importa si abro la ventanilla?	Do you mind if I open the window?
¿Le importa si cierro la ventanilla?	Do you mind if I close the window?
Pon la radio más alta/baja	Turn the radio up/down
¿Le importa que encienda/apague el aire acondicionado?	Do you mind if I turn the air conditioning on/off?
¿Puede decirme...	Can you tell me...?
¿Se puede fumar aquí?	Can I smoke here?
¿Quiere que conduzca por Adeje?	Do you Want that I drive through Adeje?
No me Importa	I Don't Care
Parece que el trafico está muy	Seems like the traffic's really bad
A lo mejor ha habido un accidente más adelante	There might be an accident ahead
¿Puede recomendarme un buen restaurante?	Can you recommend me a good restaurant?
Puedes ir al XXX	You can eat on XXX
¿Es la primera vez que viene a Adeje?	Is it your first travel to Adeje?
No, ya lo he visitado antes	No, I have visited it before
No, vengo mucho por trabajo	No, I come here for work
No, viví aquí un tiempo	No, I lived here for a while
Sí, es mi primera visita	Yes, it is
¿Cómo se llama ese edificio/monumento?	How's that building/monument called?
Espéreme, vuelvo enseguida	Wait for a while, I'll be back soon
Podría esperarme aquí un momento	Could you Wait here one moment
¿Quieres que te espere aquí?	Do you want me to wait here?
Sí	Yes
No	No
Me Encantaria	I would love it
¿Cuánto vas a tardar?	How long will it take?
¿Cuánto tiempo tardarás?	How long will you be?
Voy a tardar ...	I Will Take
...1 minuto	One minute
...5 minutos	Five minutes
...10 minutos	Ten minutes
...Cuarto de hora	Fifteen minutes
...20 minutos	Twenty minutes
...30 minutos/media hora	Half an hour

¿Cuánto tiempo dura el viaje?	How long will the journey take ?
¿Cuánto costaría un viaje a ...?	How much would it cost to go to... ?
Alrededor de XXX /minutes	XXX /minutes, more or less
No creo que tarde mucho	It shouldn't take long
No lo sé/no estoy seguro	I'm not sure
¿Podríamos parar en un cajero?	Could we stop at a cashpoint?

### 3. AL ACABAR EL TRAYECTO

SPANISH	ENGLISH
¿Estás seguro de que esta es la calle XXX?	Are you sure this is XXX street
Quiero una hoja de reclamaciones	I want a complaint form.
¿Cuánto le debo?	How much is it?
Aquí tienes	Here you have
El cambio no es correcto	The change is not correct
Necesito/quiero factura	Can you give me an invoice? / I need an invoice
¿Necesitas/quieres factura?	Do you need an invoice?
¿Desea un recibo?	Would you like a receipt?
¿Me podría dar un recibo, por favor?	Could I have a receipt, please?
Es muy Caro	It's so expensive
Es muy Barato	It's cheap
Muy amable	Very nice
Adios	Goodbye
Aquí tiene mi tarjeta	Here is my card
¿Tienes cambio?	Do you have change?
¿Tiene algún billete más pequeño?	Have you got anything smaller?
Está bien, quédese el cambio	That's fine, keep the change



# LECCIÓN 3: CASOS PRÁCTICOS

## EJEMPLO 1: DIÁLOGO RUMBO A LA PLAYA

	SPANISH	ENGLISH
TAXI	¿Va a la playa?	Are you going to the beach?
TOURIST	Sí, a la más cercana	Yes, to the nearest one
TAXI	Puedo llevarlos a la más cercana	I can take you to the nearest one
TOURIST	Queremos ver la más pintoresca	We want to see the most picturesque one
TAXI	Podemos ir a la zona de playas y ahí hay muchas	We can go to the beach zone; there are many
TOURIST	¿Cuál nos aconseja?	Which do you recommend?
TAXI	En el South Beach está el mejor ambiente. Muchos turistas y muchos jóvenes de la ciudad	South Beach has the best environment. Many tourists and many young people from the city.
TOURIST	Perfecto.	Perfect

TAXI	¿Los dejen en la playa o prefiere que espere por ustedes?	Shall I drop you off at the beach or do you prefer that I wait for you?
TOURIST	Mejor nos dejen por una zona bien céntrica	Better you drop us off in a very busy area
TAXI	¿Hay algo más en qué pueda ayudarlos antes de llegar a la playa?	Is there anything else I can help you with before we reach the beach?
TOURIST	Nos puede llevar a donde comprar protector solar y algunas otras cosas que necesitamos	You can take us where we can buy sunscreen and other things we need
TAXI	Claro que sí, nos detendremos en una tienda especializada donde encontrarán todo	Sure. We'll stop at a specialized store where you'll find everything.
TOURIST	Nos espera que compremos y seguimos para la playa	Wait for us while we shop and we'll go on to the beach
TAXI	Muy bien, estamos muy cerca de la playa. Los espero, no hay prisa	Fine, we're very near the beach. I'll wait. No hurry.
TOURIST	Muchas gracias	Thanks a lot

## EJEMPLO 2: DIÁLOGO EN LA LLEGADA

	SPANISH	ENGLISH
TAXI	Buenos días, ¿buscan un taxi?	Good morning. Looking for a taxi?
TOURIST	Sí	Yes
TAXI	Monten por favor. ¿Guardo su equipaje?	Get on, please. May I store your luggage?
TOURIST	Si, gracias	Yes, please
TAXI	¿A dónde vamos?	Where to?
TOURIST	Al hotel, aquí está la dirección	To the hotel. Here's the address.
TAXI	¿Nos visitan por primera vez?	Are you visiting us for the first time?
TOURIST	Si. Son nuestras vacaciones	Yes. We're on vacation
TAXI	Esta temporada es muy agradable. Y el hotel al que van es muy céntrico	This season is very pleasant. And your hotel is right in the center of the city.
TOURIST	¿Es fácil moverse en la ciudad?	Is it easy to move around in the city?
TAXI	Hay buen transporte público. Pero les doy mi teléfono por si me necesitan	There is good public transport, but I'll give you my telephone number in case you need me.
TOURIST	Muchas gracias	Thanks a lot
TAXI	Si quieren cambiar dinero antes de llegar, los llevo	If you want to exchange money before you arrive, I'll take you.
TOURIST	Ya cambiamos en el aeropuerto	We already exchanged at the airport
TAXI	La ciudad es segura. Pueden pasear con tranquilidad. Ya llegamos	The city is safe. You can tour in peace. We've arrived.
TOURIST	Gracias por el viaje	Thanks for the trip
TAXI	La tarifa indica 15 dólares. Espere el cambio. Tengan unas buenas vacaciones. Muchas gracias.	The fare is fifteen dollars. Wait for the change. Have a good vacation. Thank you very much.

## EJEMPLO 3: DIÁLOGO DURANTE UN VIAJE POR LA CIUDAD.

	<b>SPANISH</b>	<b>ENGLISH</b>
TOURIST	Taxi, por favor	Taxi, please
TAXI	Con mucho gusto. ¿A dónde desean ir?	Gladly. Where to?
TOURIST	Queremos conocer la ciudad	We wish to see the city
TAXI	Hoy hace un clima perfecto.	Today, the weather is perfect.
TOURIST	Qué nos aconseja conocer primero?	What do you recommend us to see first?
TAXI	Les daré un recorrido por los centros comerciales más importantes, teatros, museos, calles principales, parques y monumentos históricos	I'll take you through the most important shopping centers, theaters, museums, main streets, parks and historical monuments
TOURIST	Queremos comprar souvenirs	We want to buy souvenirs
TAXI	Puedo llevarlo a mercados para turistas.	I can take you to tourist markets.
TOURIST	Nos vamos a bajar en este centro comercial	We'll get off at that shopping center
TAXI	¿Los espero o prefieren que los recoja en una hora?	Shall I wait for you or do you prefer that I pick you up in one hour?
TOURIST	Estaremos aquí un tiempo	We'll be here a while
TAXI	¿Qué tal si los recojo en dos horas?	How about if I pick you up in two hours
TOURIST	Sería perfecto. Así comemos algo por aquí.	That would be perfect. That way we can eat something here.
TAXI	También puedo recogerlos para llevarlos a un restaurante típico	I can also pick you up and take you to a typical restaurant

TOURIST	Es buena idea. Recógenos alrededor de la 1	That's a good idea. Pick us up about one.
TAXI	Perfecto. Estaré a esa hora en ese mismo lugar.	Fine. At that time, I'll be at the same place.
TOURIST	Aquí nos vemos	See you later

## EJEMPLO 4: DIÁLOGO DURANTE UN VIAJE POR UN IMPREVISTO.

	SPANISH	ENGLISH
TAXI	Suban por favor. Qué necesitan	Come aboard. What do you need?
TOURIST	Nuestro compañero ha sido golpeado por un asaltante	Our companion has been hit by an assailant
TAXI	Vamos a un hospital de emergencias cercano	Let's go to a nearby emergency hospital
TOURIST	Si, es lo mejor	Yes, that's best
TAXI	Llegaremos enseguida y un médico lo atenderá. No tienen por qué preocuparse	We'll get there fast and a doctor will take care of him. You don't have to worry.
TOURIST	Estamos un poco desorientados	We are a bit disoriented
TAXI	Puedo ayudarlos. Los llevo al hospital y luego vamos a la farmacia a buscar lo necesario	I can help you. I'll take you to the hospital and then we'll go to the pharmacy to get whatever is needed.
TOURIST	Debemos reportar el incidente	We must report the incident
TAXI	Pasamos por la policía y los ayudo en esos trámites	We'll go to the police station and I'll help you with that report
TOURIST	Muy amable. Muchas gracias	Very kind. Many thanks.
TAXI	Estoy para servirles.	I'm at your service

## EJEMPLO 5: DIÁLOGO AL SOLICITAR UN TAXI.

	SPANISH	ENGLISH
TOURIST	Por favor, necesito un taxi	Please, I need a taxi
TAXI	Enseguida, qué es lo que usted necesita	Right away. What do you need?
TOURIST	Tenemos que estar en el teatro a los 6 de la tarde	We have to be at the theater at six p.m.
TAXI	¿A qué hora prefiere que lo recoja?	What time do you want me to pick you up?
TOURIST	Una hora antes, a las 5	One hour earlier, at five
TAXI	Dígame el nombre de su hotel	Tell me the name of your hotel
TOURIST	Estamos en el Continental	We're at the Continental
TAXI	¿Y cuántas personas irán?	And how many persons are going?
TOURIST	Somos cuatro	We're four
TAXI	Por favor deme su nombre el número de habitación para avisarle cuando llegue	Please give me your name and room number so I can let you know when I arrive
TOURIST	Necesitaré un recibo	I will need an invoice or receipt
TAXI	Claro, se lo emito	Of course, I prepare it
TOURIST	Muchas gracias	Thank you very much
TAXI	¿Necesita algo más?	Do you need anything else?
TOURIST	Podemos coordinar para que nos traiga al final	We should coordinate so you can bring us back afterward
TAXI	Por supuesto que si. Estaré esperando en la puerta.	Of course. I'll be waiting outside.
TOURIST	Comeremos algo al final en el teatro	We'll eat something in the theater, after the show

## EJEMPLO 6: DIÁLOGO FINAL RUMBO AL AEROPUERTO

	<b>SPANISH</b>	<b>ENGLISH</b>
TOURIST	Vamos al aeropuerto	Let's go to the airport
TAXI	Dígame su hora de salida y su línea aérea.	Tell me your departure time and airline
TOURIST	Estamos atrasados.	We are late
TAXI	También revisen si todo el equipaje está completo	Also check to see that all the luggage is here
TOURIST	Sí, seguro, son sólo estas pocas maletas	Yes, sure, we only have these few suitcases
TAXI	Entren, yo acomodo el equipaje en el baúl	Get in. I'll put the luggage in the trunk.
TOURIST	Perfecto, vamos acomodándonos	Perfect, let's ease in
TAXI	Si necesitan detenerse o necesitan de algo más, me dicen	If you need to stop or need something else, tell me
TOURIST	No, sólo tenemos que cambiar dinero	No, we only need to exchange money
TAXI	Seguro que sí. Queremos que se lleven un buen recuerdo	Sure it will. We want you to take back good memories.
TOURIST	La pasamos muy bien	We had a very good time
TAXI	Hemos llegado. Llamo a un maletero para que los auxilie	We're here. I'll call a porter to help you.
TOURIST	Muchas gracias	Thank you very much
TAXI	Tengan un buen viaje y regresen.	Have a good trip and come back
TAXI	Gracias. Siempre a sus servicios.	Thank you. Always at your service.



## LECCIÓN 4: NÚMEROS

1	One
2	Two
3	three
4	Four
5	Five
6	Six
7	Seven
8	eight
9	Nine
10	Ten
11	Eleven
12	Twelve
13	Thirteen
14	Fourteen
15	Fifteen
16	Sixteen
17	Seventeen
18	Eighteen
19	Nineteen
20	Twenty
21	Twenty one
22	Twenty two
23	Twenty three
24	Twenty four

25	Twenty five
26	Twenty six
27	Twenty seven
28	Twenty eight
29	Twenty nine
30	Thirty
31	Thirty one
32	Thirty two
33	Thirty three
34	Thirty four
35	Thirty five
36	Thirty six
37	Thirty seven
38	Thirty eight
39	Thirty nine
40	Forty
41	Forty one
42	Forty two
43	Forty three
44	Forty four
45	Forty five
46	Forty six
47	Forty seven
48	Forty eight
49	Forty nine
50*	Fifty
60	sixty
70	Seventy
80	Eighty
90	Ninety
100**	One hundred
1000***	One thousand

\*Para los números sucesivos, añadirles los números del uno al nueve, igual para el 60, 70...

\*\* Para los números sucesivos, añadirle and y el número en cuestión. Para 200, 300... cambiar el one por el número correspondiente.

\*\*\*Siguen el mismo sistema que con los cientos



UNDERGROUND

## MATERIAL ADICIONAL

### ALGUNOS VÍDEOS PARA MANTENER EL INTERÉS EN EL INGLÉS Y DE PASO PRACTICAR:

<https://www.youtube.com/watch?v=wGZlsvvOvdg>

<https://www.youtube.com/watch?v=yuTAnQQ6szl>

<https://www.youtube.com/watch?v=oCFxyECvJps>

[https://www.youtube.com/watch?v=9\\_YEUMXgdOU](https://www.youtube.com/watch?v=9_YEUMXgdOU)

### NUEVAS TECNOLOGÍAS DE FUTURO EN EL MUNDO DEL TAXI:

Volocopter: The airport flying taxi Dubai:

<https://www.youtube.com/watch?v=4b4tztjRjKa>

<https://www.youtube.com/watch?v=rwyEUaID86Q>

<https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-03-01/boeing-is-getting-ready-to-sell-flying-taxis-within-a-decade>

Riding a driverless taxi (2019):

<https://www.youtube.com/watch?v=gfWjsKsEry0>

VIDEO JUEGOS SOBRE EL TAXI:

[https://www.youtube.com/watch?v=TOfN\\_VWrEV8](https://www.youtube.com/watch?v=TOfN_VWrEV8)

### MOMENTOS DIVERTIDOS Y LOCURAS EN UN TAXI:

<https://www.youtube.com/watch?v=r3-yFMkmx9A>

COMO ATENDER A UN CLIENTE QUE TIENE PRISA:

<https://youtu.be/TEjIVY-UqU>

### LAS MEJORES PELÍCULAS SOBRE TAXISTAS (ENLACES PARA VER Y LEER):

<https://www.shortlist.com/news/best-taxi-scenes-in-cinema>

<https://www.top10films.co.uk/16601-top-10-films-about-taxi-drivers/>

## **LAS MEJORES APP PARA HABLAR Y COMPRENDER A LOS CLIENTES EN INGLÉS:**

Dando por hecho que no hace falta hablar de Google Translate, estas son las mejores apps para convertir tu móvil en un traductor instantáneo:

### **1. TripLingo**

Como su propio nombre indica, TripLingo es una aplicación pensada especialmente para que el idioma no sea un problema a la hora de viajar. Esta app, a través del micrófono del smartphone, traduce instantáneamente todo lo que quieras decir a 19 idiomas con una voz asombrosamente humana.

No se limita simplemente a las palabras del diccionario, también reconoce las jergas de cada país para que la traducción sea lo más exacta posible.

(Disponible Android e iOS)

### **2. Microsoft Translator**

Puede traducir de todo: notas de voz, textos de fotografías, conversaciones, etc. Tienes 60 idiomas para elegir. Una de las funciones más interesantes de esta App es que traduce las conversaciones... ¡mientras se está hablando! De esta forma podemos mantener una conversación simultánea.

(Disponible Android e iOS)

### **3. iTranslate voice**

Una de las apps más veteranas de la lista. Con iTranslate todo lo que digas se traducirá al idioma que elijas y se enviará como un mensaje de texto. También puedes hacerlo al revés. No habrá idioma que se te resista.

(Disponible Android e iOS)

### **MORALEJA FINAL: Los Morancos: “LIBRE”.**

[https://www.youtube.com/watch?v=e\\_vhCERj23I](https://www.youtube.com/watch?v=e_vhCERj23I)



**Ayuntamiento**  
de **Adeje**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**

**CURSO DE FORMACION PARA LOS  
TAXISTAS DE ADEJE  
2020**

**VIII MÓDULO.  
ITINERARIOS  
RUTAS Y  
PATRIMONIO**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**



**Ayuntamiento  
de Adeje**

# ÍNDICE

1. PATRIMONIO HISTÓRICO - ARTÍSTICO DE LA VILLA DE ADEJE.....	130
2. BIENES DE INTERÉS CULTURAL (BIC).....	133
2.1. Casa Fuerte.....	133
2.2. Iglesia de Santa Úrsula.....	133
2.3. El Convento .....	134
2.4. Morro Grueso.....	135
2.5. Caserío de Taucho.....	135
2.6. Calle Grande.....	136
3. RELIGIÓN Y CULTURA.....	137
3.1. Camino de la Virgen.....	138
4. FIESTAS Y CULTURA.....	139
5. PATRIMONIO NATURAL.....	141
6. ITINERARIOS Y RUTAS.....	143





# 1. PATRIMONIO HISTÓRICO - ARTÍSTICO DE LA VILLA DE ADEJE

La importancia histórica de la Villa de Adeje es indiscutible. Con anterioridad a la conquista de la isla de Tenerife, todos los historiadores coinciden en señalar la existencia de una primitiva organización política guanche que abarcaba todo el territorio insular, y cuyo rey residía en Adeje.

El menceyato de Adeje, cuando la isla se dividió en nueve reinos, supuso un importante asiento de la comunidad aborígen. El último mencey, que tras su bautizo se llamó Don Diego de Adeje, firmó la paz con los castellanos y es el único del que se tiene constancia que vivió en Tenerife después de la conquista, pues se le concedieron tierras y dejó amplia descendencia en Adeje.

A partir de 1496, se inicia el periodo de colonización con los repartimientos de tierras o datas concedidos por Alonso Fernández de Lugo en esta jurisdicción. Esto motivó el establecimiento de un pequeño grupo

de viviendas en torno al río de Adeje, donde hoy se asienta el actual pueblo.

Pero es Don Pedro de Ponte y Vergara, de origen genovés, regidor perpetuo de Tenerife, quien contribuyó al desarrollo de Adeje, fundando con su esposa Doña Catalina de Las Cuevas el mayorazgo de Adeje el 15 de septiembre de 1567. A él se debe igualmente la construcción de la Casa Fuerte en torno a 1556.

En 1666, Carlos II concede el título de Marqués de Adeje con carácter sucesorio a Don Juan Bautista de Ponte, en atención a la calidad de los servicios prestados a la Corona.

Según el insigne historiador Viera y Clavijo, el primer marqués de Adeje hizo de su estado y villa una de las posesiones más bellas de Tenerife, puesto que una parte considerable de sus rentas fueron invertidas en la ampliación y mejora de la Casa Fuerte, de la iglesia parroquial, y en



*Convento y ayuntamiento de Adeje.*

la fábrica del convento franciscano de Nuestra Señora de Guadalupe y San Pablo en 1679, haciendo efectiva la licencia regia otorgada en 1665 para fundar una orden religiosa, reservándose el derecho de nombrar al superior de la comunidad, convirtiéndose además en su patrono. La influencia sobre la autoridad religiosa es patente pues también había sido nombrado patrono general de la Provincia de la Candelaria de la Orden de Predicadores en 1665.

Así, las antiguas propiedades de la Casa Fuerte fueron adquiridas por empresas foráneas, como los Curbelo, la Casa Fyffes, la Compañía Agrícola de Tenerife, Entrecanales y Larrarte, y por familias del lugar, que van a iniciar una reactivación de la economía, mejorando las infraestructuras. Se construye el canal del Sur, se mejoran los puertos y las carreteras, convirtiendo Adeje en uno de los municipios más importantes

de Canarias en el aspecto agrícola.

A partir de 1996, se denominará a toda la zona turística con el nombre genérico de Costa Adeje. Como consecuencia de la nueva situación socioeconómica, no sólo va a verse modificado el panorama paisajístico sino también el humano.

Uno de los aspectos más significativos ha sido el incremento de la población, llegando a los 51.287 habitantes actuales (2017), lo que denota que el municipio de Adeje se configura como uno de los focos de inmigración más importantes de la isla de Tenerife, favorecido por el crecimiento turístico de la zona, que ha propiciado un aumento progresivo de la llegada de población foránea, para trabajar fundamentalmente en el sector servicios. En la actualidad en la localidad residen más de un centenar de nacionalidades.

La Villa destaca por su casco urbano, que aunque ha sufrido un gran desarrollo urbanístico, conserva en torno

a su calle Grande buenos ejemplos de arquitectura tradicional canaria, así como sus caseríos de las medianías, que cuentan con bellos ejemplares de arquitectura popular; también su riqueza natural, pues existen numerosos espacios naturales protegidos, como la Reserva Natural Especial del Barranco del Infierno, que hasta la regulación del número de personas que pueden acceder a esta depresión ocupaba el segundo lugar entre los parajes naturales más visitado de la isla de Tenerife. Asimismo, posee uno de los pinares mejor conservados de Canarias.

En cuanto a su calendario festivo religioso, que es uno de los más importantes del sur de Tenerife, destacan las Fiestas Patronales en honor a Nuestra Señora de la Encarnación (cuya imagen se venera desde el XVI, siendo uno de los cultos marianos más antiguos del sur de Tenerife) y a Santa Úrsula, o la Festividad de San Sebastián, que se celebra el 20 de enero, en la ermita de La Enramada, en La Caleta, romería muy popular que se ha mantenido como una de las tradiciones más importantes de Adeje.

En lo referente a la oferta cultural, Adeje cuenta con una buena red de centros culturales y deportivos, distribuidos por todo el municipio, donde se realizan gran variedad de actividades socio culturales.

El 16 de octubre de 2007 el Gobierno de Canarias le concedió a la Villa de Adeje el título de Histórica, motivado éste por la importancia histórica, social y cultural de la Villa.



*Cañón y Casa Fuerte de Adeje.*



## 2.1. Casa Fuerte

En el año 1555 fue autorizado y en 1556 se construyó una casa fuerte que se convirtió durante tres siglos en el centro político, económico y social de la jurisdicción de Adeje, bajo el régimen señorial de los Ponte.

Residencia fortificada, mezcla de casa de campo y fortaleza, de planta casi cuadrada. Constaba de castillo y torre del homenaje, almacenes, graneros, cuadra, herrería, panadería, hornos, viviendas para la servidumbre y para los administradores, oratorio y palacio principal. Según el naturalista francés Berthelot “la habitación más importante es la Sala de Archivos”, que contaba con cuatro grandes armarios repletos de documentos, definidos por el historiador Viera y Clavijo como “el Tesoro de las Canarias”.

Entre los siglos XVI y XIX la edificación se mantuvo sin cambios, pero

en 1902 un devastador incendio la destruyó casi por completo, salvándose su archivo.

## 2.2. Iglesia de Santa Úrsula

La iglesia de Santa Úrsula surge de la ampliación de una ermita construida en el siglo XVI. El edificio está compuesto de dos naves, construidas en periodos diferentes. La nave izquierda, la capilla del Rosario y el camarín son del siglo XVI, y la nave principal y la capilla mayor son ampliaciones hechas por los marqueses de Adeje en el siglo XVII.

Destacan la techumbre interior de estilo mudéjar y los esgrafiados que aparecen ornando la zona superior de algunos parámetros externos, que junto con la espadaña, en cuyo centro apoya un pequeño pedestal que sostiene la cabeza de un idollito, inspiración poco frecuente en la arquitectura canaria, son el rasgo más característico de la misma.

Entre las imágenes que se encuentran en su interior destacan la Virgen de la Encarnación, una de las imágenes más antiguas de las actualmente conservadas en el sur de la isla, de finales del siglo XV o principios del siglo XVI; la Virgen de Candelaria, copia exacta de la primitiva imagen aparecida a los guanches; Santa Ursula, de la escuela alemana, siglo XVII; y San Juan Bautista Niño, atribuida a Martínez Montañés, siglo XVII. Tiene interesantes piezas de orfebrería, custodias, cálices y una lámpara votiva de plata, regalo de los condes de La Gomera en el año 1740, cuyo aceite es milagroso, según la tradición.



### 2.3. El Convento

Declarado Bien de Interés Cultural en 1986 con la categoría de Monumento Histórico. El convento franciscano fue fundado en 1679 por Don Juan Bautista de Ponte, marqués de Adeje, bajo la advocación de Nuestra Señora de Guadalupe y San Pablo.

Con el paso del tiempo el conjunto

conventual sufrió un progresivo deterioro, fruto de los usos a los que fue sometido tales como almacén de empaquetado, albergue para una compañía de soldados y colegio de enseñanza media, conservándose en la actualidad sólo la iglesia.

Ésta fue adquirida por el Ayuntamiento y posteriormente restaurada en 1991, tiene una sola nave, con capilla mayor y coro. Destaca del interior el arco de triunfo de la cantería de la capilla mayor y el artesonado de estilo mudéjar; en el exterior, el escudo de Juan Bautista de Ponte Fonte y Pagés, realizado en mármol y encuadrado en un baquetón barroco.

A la derecha de la iglesia, donde hoy se encuentra la sede del Ayuntamiento, se levantaba el convento donde vivían los frailes franciscanos; a la izquierda, la antigua casa parroquial.

El convento alberga una colección bastante heterogénea, integrada por tapices gobelinos, tesoro único en el patrimonio religioso de las Islas. Fueron donados a la parroquia en el año 1745 por la marquesa de Adeje y condesa de La Gomera, Doña Magdalena Luisa Llanera y Viña, para que se exhibieran en el templo. La colección se completa con un conjunto de piezas de carácter religioso en su mayoría, que constituyen parte del patrimonio cultural de esta Villa. En la actualidad, el convento funciona como salón de actos solemnes.



## 2.4. Morro Grueso

Declarado Bien de Interés Cultural en 2002 con la categoría de Zona Arqueológica

La Zona Arqueológica se localiza en el interfluvio comprendido entre los barrancos del Agua, como límite septentrional, y el de Fañabé, como límite meridional. Se trata de un apilamiento de coladas basálticas pertenecientes a la Serie I, que ha sufrido un importante proceso de desmantelamiento, configurándose como una alargada arista, de fuerte pendiente, culminada por una alineación de roques basálticos columnares donde se ubican los grabados.

La vegetación de la zona se encuentra bastante degradada, correspondiendo al área potencial del tabaibal-cardonal, con especies propias de esta formación, que se alternan con especies seriales de sustitución.

La estación rupestre está constitui-

da por unos 18 paneles de grabados ejecutados mediante la técnica de incisión, con o sin abrasión, así como algunos rayados, generalmente asociados a los grafitis e inscripciones modernas. La temática de los mismos es siempre esquemático-geométrica, con motivos rectilíneos, reticulados, cruciformes, haces de líneas paralelas englobados en motivos curvilíneos cerrados, trazos cortos y discontinuos alineados y líneas con trazados irregulares, todos ellos muy comunes y similares a los de otras estaciones rupestres del sur de la isla.

Entre los grabados destacan tres inscripciones de forma elíptica — dos de ellas adosadas— realizadas mediante incisión gruesa y poco profunda, con abrasión, que pudieran ser interpretados como posibles motivos esquemático-figurativos, correspondientes a podomorfos.



## 2.5. Caserío de Taucho

Declarado Bien de Interés Cultural en 2005 con la categoría de Conjunto Histórico.

El caserío de Taucho se encuentra situado en el municipio de Adeje, a 875 metros de altitud, entre el Barranco de Yé y el de La Fuente.

Conjunto rural de gran interés histórico y etnográfico, corresponde a uno de los asentamientos más antiguos de la zona de medianías de Tenerife, constatándose la presencia aborigen por hallazgos arqueológicos.

Junto a la importancia histórica de este núcleo, su trascendencia patrimonial reside en la presencia de formas arquitectónicas, técnicas constructivas y usos de materiales que conforman ejemplos singulares en la isla de Tenerife. El caserío lo forman una serie de construcciones que se ajustan a la orografía del terreno, ocupando los sectores más rocosos e improductivos y liberando la mayor superficie posible para la agricultura. La característica fundamental de la arquitectura es la adaptación al medio, tanto en las formas de sus construcciones como en los materiales utilizados, que son fundamentalmente: la piedra; la madera, principalmente de tea; la teja, que se fabricaba en Ifonche y Tijoco Alto; y la cal que se traía desde Los Cristianos.

## **2.6. Calle Grande**

La Calle Grande va a determinar la fisonomía de Adeje, pues es el centro neurálgico donde transcurren a lo largo de los siglos los hechos más importantes acaecidos en el pueblo, marco donde se celebran todos los eventos socioculturales de cierta importancia, articulándose

se como red de comunicaciones en la que radican los edificios oficiales de mayor interés arquitectónico, como la iglesia, el convento, el Ayuntamiento, y las construcciones particulares de cierta relevancia, teniendo su origen y final en las dos plazas más importantes de Adeje, la de la Iglesia y la del Llano o Cruz del Llano.

Las extraordinarias dimensiones de la Calle Grande, la convirtieron en una parte importante del camino que comunicaba la Casa Fuerte con el Puerto de la Enramada, una de las vías de comunicación más importantes de Adeje debido al intenso tránsito de mercancías.

La Calle Grande contaba en su margen izquierdo con un canal labrado en la tosca, por donde circulaba el agua procedente del manantial del Barranco del Infierno, destinada a regar las tierras cultivadas que se encontraban en El Cerco, El Valito y El Galeón.

La plaza de la Cruz del Llano, como su propio nombre indica, era durante los primeros testimonios que conocemos (siglo xvii), un llano en el que se ubicaba una de las cruces del vía crucis de los conventuales franciscanos de Nuestra Señora de Guadalupe y San Pablo. También era parada obligada durante las peregrinaciones a la ermita de San Sebastián, antigua casa de la Virgen de la Encarnación en la que se le rindieron los primeros cultos. A finales del siglo xix comenzó una reestructuración de este espacio, que la convirtió en plaza.



### 3. RELIGIÓN Y CULTURA

El origen de la primitiva imagen de la Virgen de la Encarnación se remonta a los primeros años de la conquista de Tenerife y posterior colonización de la zona. Esta talla apareció en el lugar costero de La Enramada, donde recibió culto por primera vez. Más tarde fue trasladada a Garachico. Según el Libro de Milagros de Nuestra Señora de la Encarnación, los vecinos de Adeje, que lloraban la pérdida de su imagen, se hallaron con esta otra de Nuestra Señora de la Encarnación. El pueblo adoptó la nueva talla, que fue venerada primero en una cueva en El Humilladero y luego en una ermita construida junto al mar, puesta bajo su advocación, que hoy se conoce como ermita de San Sebastián.

En la actualidad existen en esta zona dos ermitas, una del siglo XVI y la otra del siglo pasado. Debido a las incursiones de los piratas, Pedro de Ponte trasladó la imagen de la Virgen de la Encarnación a la iglesia

de Santa Úrsula de la Villa. El traslado tuvo que efectuarse antes de 1583, año en que murió Don Pedro de Ponte.

Desde fechas muy tempranas el pueblo ha recurrido a Nuestra Señora para que lo socorriera de las calamidades, tal y como se recoge en el Libro de Milagros de Nuestra Señora de la Encarnación del Archivo Parroquial de Santa Úrsula, de Adeje.

Además, existía un compromiso de la parroquia de llevar la imagen cada cinco años a La Enramada (actual San Sebastián), como se recoge en un documento de 1782 del Archivo de la Casa Fuerte de Adeje.

La tradición de llevar a la Virgen en rogativa hasta el mar dejó de realizarse para retomarla en 1978. En la actualidad se celebra el segundo domingo después de la Pascua de Resurrección de cada año.

### 3.1. Camino de la Virgen

El Camino de la Virgen ha cumplido distintas funciones a lo largo de la historia. Es probable que durante la época aborígen su utilidad hubiese estado relacionada con las rutas de trashumancia y con la necesidad de trasladar el ganado desde el mar hasta la cumbre en busca de pastos. Además, desde el punto de vista arqueológico, en la zona existe una densidad de yacimientos alta, debida a la abundancia y variedad de recursos vegetales, que fueron aprovechados como pastos para el ganado. La existencia de yacimientos relacionados con la actividad pastoril, como cabañas, paraderos pastoriles, talleres y abrigos, así lo constata.

La aparición de la imagen de la Virgen de la Encarnación en sus cercanías —exactamente en El Humilladero— no debe ser casual. Es muy posible que los misioneros cristianos quisieran introducir la nueva advocación religiosa en un centro de culto aborígen. Las investigaciones arqueológicas apuntan hacia una concentración importante de población en esta zona costera del suroeste de la isla.

Después de la conquista y colonización de la isla de Tenerife, el camino que conducía desde el núcleo urbano hasta la playa de La Enramada vino a desempeñar un papel de vital relieve en la historia económica y social adejera. Las medianas y grandes haciendas dedicadas al cultivo de la vid y de la caña de azúcar quedaban vinculadas, a través de esta vía de acceso, con las actividades

comerciales que se desarrollaban en el puerto, centro y destino de las relaciones que hacia el interior y hacia el exterior mantenían en contacto a los habitantes de la zona con otras áreas insulares.

De esta manera, la playa y puerto de La Enramada sirvió, en primer término, como puente de las comunicaciones de Adeje con otros pueblos y ensenadas de Tenerife, según consta en un contrato suscrito por Don Diego Carrasco el 17 de junio de 1521 con Don Alonso González, maestro del navío «La Candelaria» para transportar desde el puerto de La Orotava hasta el puerto de Adeje 22 botas de vino vacías.

En menor proporción, en la playa y puerto de La Enramada arribaron otros viajeros que, venidos directamente de otros destinos, desembarcaron en las orillas adejeras movidos por diferentes intenciones e intereses, como científicos o piratas y corsarios.

Paralelamente, el camino de Adeje a La Enramada ha mantenido su función religiosa desde el siglo XVI hasta la actualidad. Históricamente, fue el traslado de la imagen de la Virgen de la Encarnación desde La Enramada hasta la ermita de Santa Úrsula de la Villa, con la intención de protegerla de los ataques piráticos, el hecho que dio nombre al camino, ya que para recordar su estancia en la costa se prometió llevarla cada año en procesión a su «antigua casa».



## 4. FIESTAS Y CULTURA

Fiestas en honor de Nuestra Señora de la Encarnación. Existe constancia documental de tres fiestas: Fiesta que celebraba el Señor de la Casa Fuerte el 2 de abril, la Fiesta litúrgica de Nuestra Señora de la Encarnación el 25 de marzo y la Fiesta anual que celebran los vecinos en octubre desde el año 1694, con motivo de la intercesión de la Virgen de la Encarnación sobre la plaga de langosta que padeció la jurisdicción. El vecindario hizo voto de hacerle todos los años fiestas en su honor. Libro de Milagros de Nuestra Señora de la Encarnación de Adeje. Archivo Parroquial de Santa Úrsula, Adeje.

San Sebastián. La Enramada es uno de los primeros lugares de culto del sur de Tenerife, puesto que aquí se veneró a Nuestra Señora de la Encarnación hasta que fue trasladada a la parroquia de Santa Úrsula a mediados del siglo XVI. No se sabe con exactitud cuándo se introdujo

el culto a San Sebastián. La primera referencia escrita que aparece es en 1835, con motivo de la visita del Obispo de Tenerife al lugar. En 1930 el párroco de Adeje, Don Marcos Montesinos, deja constancia en el Archivo Parroquial de Santa Úrsula, la necesidad de acondicionar el lugar por la gran cantidad de fieles y romeros que acuden a la celebración de esta festividad.

La Fiesta de San Sebastián es muy popular en Adeje. El 20 de enero de cada año se incrementa la participación de peregrinos, curiosos y participantes que se suman a la celebración, convirtiéndose en una tradición y un motivo de encuentro de todas aquellas personas unidas por la devoción.

La Semana Santa de Adeje es hoy un referente en la expresión del sentimiento religioso en torno a la muerte y resurrección del Señor. Las celebraciones litúrgicas, procesio-

nes y la representación de la Pasión configuran una de las más bellas y participativas expresiones religiosas y culturales, posibles gracias al esfuerzo de parroquias, colectivos, instituciones y vecinos.

El Baile de Magos que se celebra en la villa adejera con motivo del Día de Canarias se ha arraigado en los últimos años, asistiendo a él numerosos grupos folclóricos del municipio que junto al tradicional vino de la comarca y su rica gastronomía contribuyen a la creación de un excelente ambiente de tradición popular.





## 5. PATRIMONIO NATURAL

Adeje cuenta con una valiosa riqueza natural y cultural, una gran diversidad paisajística con espacios protegidos únicos que, junto a un rico pasado histórico y etnográfico, han determinado un elevado grado de protección en la conservación de este singular patrimonio.

El municipio de Adeje está situado al suroeste de la isla de Tenerife, con una extensión de 106,12 km<sup>2</sup>, de los cuales casi la mitad pertenecen a espacios protegidos. El territorio se dispone en forma triangular desde la cumbre hacia el mar, separado por los barrancos de Erques y del Rey, que delimitan con los municipios de Guía de Isora, Arona y Vilaflor, respectivamente; hacia el norte linda con la pared externa de Las Cañadas del Teide siendo frontera natural con La Orotava.

El agua, junto a la acción erosiva prolongada en el tiempo, ha jugado un papel importante en la con-

figuración geográfica de Adeje, con importantes barrancos como el del Infierno o el de Erques, roques prominentes como El Conde o Abinque y una plataforma costera rica en suelos que permitió el desarrollo de los cultivos de exportación hasta fechas recientes, dando paso al desarrollo de la actividad turística.

Estas condiciones geográficas particulares, con unas formaciones geomorfológicas únicas, una riqueza botánica elevada y un importante patrimonio cultural, han determinado que la mitad de su territorio esté declarado como espacio natural protegido.

El municipio abarca una pequeña parte del Parque Nacional del Teide y cuenta con siete espacios protegidos:

- Parque Natural de la Corona Forestal

- El Paisaje Protegido de Ifonche
- Sitio de Interés Científico de Los Acantilados de Isorana
- Paisaje Protegido del Barranco de Erques
- Monumento Natural de La Caldera del Rey
- Sitio de Interés Científico de La Caleta
- Parque Natural del Barranco del Infierno

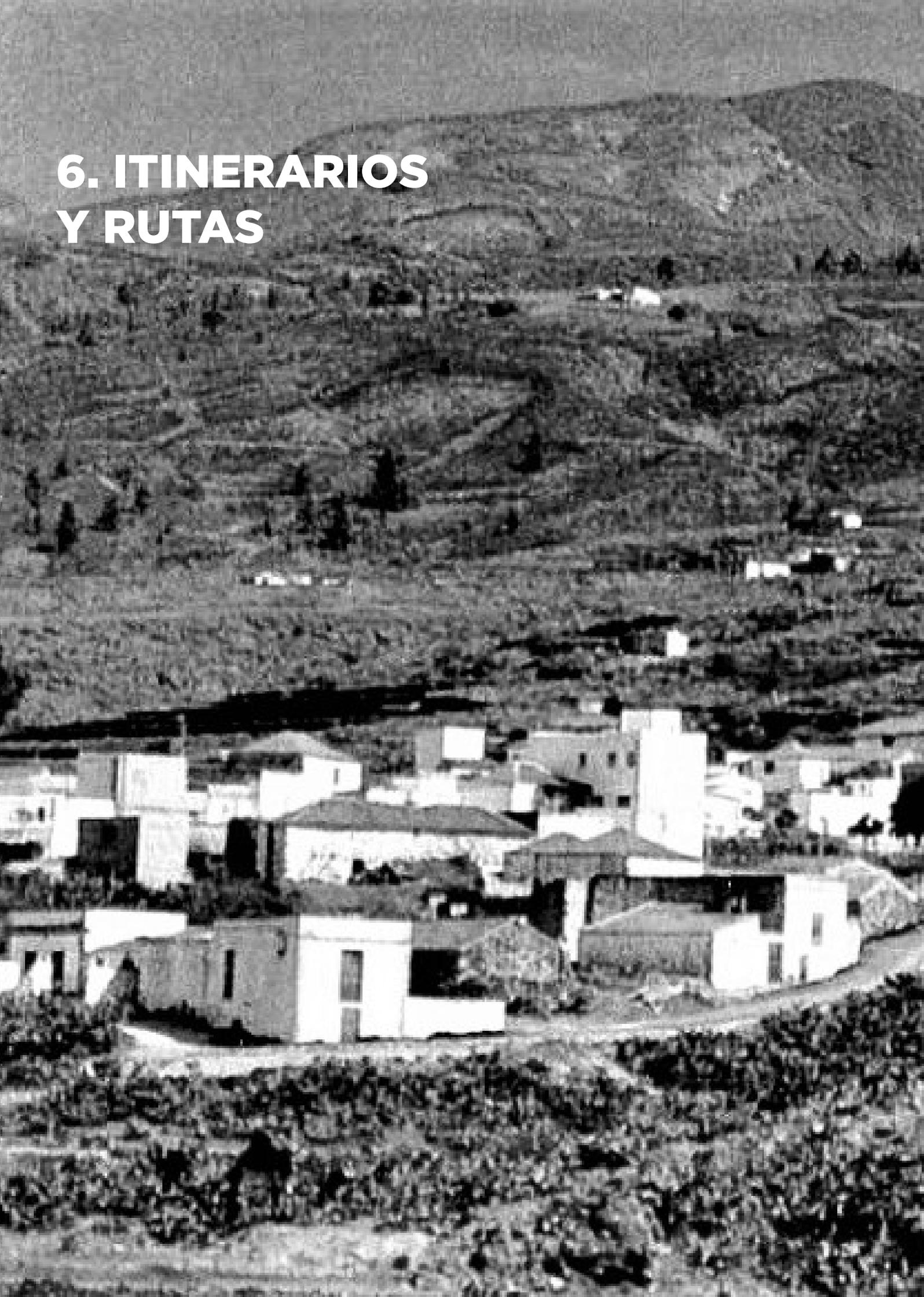
## Información

Patrimonio Histórico  
Calle Grande, 38 • 38670 Adeje  
Teléfono 922 711 509  
Fax 922 711 066

[patrimonio@adeje.es](mailto:patrimonio@adeje.es)  
[www.ayuntamientodeadeje.es](http://www.ayuntamientodeadeje.es)



## 6. ITINERARIOS Y RUTAS





- a. *Playa del Duque*
- b. *Hotel Babobad Suites*
- c. *Hotel Selection Antelia*
- d. *GF Gran Costa Adeje*
- e. *GF Isábel*

- f. *Avenida de Bruselas*
- g. *Hotel Bahía del Duque*
- h. *CC Plaza del Duque*
- i. *Hotel Parque del Sol*
- j. *Avenida Jardines del Duque*



- a. *Casa Fuerte*
- b. *Calle de los Molinos*
- c. *Iglesia de Santa Úrsula*
- d. *Calle Castillo*
- e. *Centro Cultural de Adeje*

- f. *Avenida Constitución*
- g. *Calle Grande*
- h. *Barranco del Infierno*
- i. *Convento San Francisco*
- j. *Ayuntamiento*



- a. *Núcleo de Armeñime*
- b. *Los Menores*
- c. *TF-82 hacia Guía de Isora*
- d. *Playa El Pinque*
- e. *Hotel Bahía Príncipe Costa Adeje*

- f. *Playa Las Galgas*
- g. *Hotel Pearly Grey Ocean Club*
- h. *Polígono Industrial Las Torres*
- i. *Dependencias Policía Local de Adeje*
- j. *Escuela Municipal de Música de Adeje (EMMA)*



- a. *Casa Fuerte*
- b. *Calle de los Molinos*
- c. *Iglesia de Santa Úrsula*
- d. *Calle Castillo*
- e. *Centro Cultural de Adeje*

- f. *Avenida Constitución*
- g. *Calle Grande*
- h. *Barranco del Infierno*
- i. *Convento San Francisco*
- j. *Ayuntamiento*



- a. Hospital del Sur de Tenerife
- b. Puerto Colón
- c. Estación de Guaguas del Sur de Tenerife
- d. Centro de Arte y Convenciones Magma Congreso

- f. Playas de Troya
- g. Zona de Torviscas Bajo
- h. Zona de San Eugenio
- i. Espacio Natural Protegido Caldera del Rey
- j. Zona de Torviscas Alto



- |    |                                    |    |                                  |
|----|------------------------------------|----|----------------------------------|
| a. | <i>Aeropuerto Reina Sofía</i>      | f. | <i>Parque Nacional del Teide</i> |
| b. | <i>Aeropuerto de Los Rodeos</i>    | g. | <i>Puerto de La Cruz</i>         |
| c. | <i>Puerto de Los Cristianos</i>    | h. | <i>Adeje-Casco</i>               |
| d. | <i>Isla de La Gomera</i>           | i. | <i>Santa Cruz de Tenerife</i>    |
| e. | <i>Acantilados de Los Gigantes</i> | j. | <i>Punta de Teno</i>             |



**Ayuntamiento  
de Adeje**

**ÁREA DE MOVILIDAD,  
OBRAS Y SERVICIOS**