



# MEMORIA ACCESIBILIDAD\*



\* Actualizado a diciembre 2023



## 1. Los colectivos, nuestra fuerza

La colaboración entre los colectivos de la discapacidad y Metrotenerife comenzó desde el inicio de los trabajos para instalar el nuevo medio de transporte público en la isla. Por ello, desde Metrotenerife queremos agradecer a estas entidades su predisposición siempre para acompañarnos, colaborar y asesorarnos en este esfuerzo mutuo para que el Tranvía de Tenerife sea un transporte para toda la ciudadanía.

A continuación, como apoyo a nuestra gestión en este ámbito de la Accesibilidad mostramos las palabras que los representantes de las entidades y colectivos de la Discapacidad nos dedicaron en octubre de 2017 para esta publicación “Tranvía de Tenerife. 10 años de Accesibilidad Universal. 2007-2017”.

También, hemos venido actualizando los contenidos de este documento para recoger las acciones que se han desarrollado desde entonces...



## AENOR



**Enhorabuena** a Metrotenerife por su apuesta decidida y eficaz por la inclusión. Para AENOR es un honor tener la oportunidad de apoyar los esfuerzos de esta organización por ser cada vez mejores en el ámbito de la accesibilidad.

Desde el inicio de la certificación según la norma UNE 170001 de Accesibilidad Universal, AENOR pudo apreciar el fuerte compromiso de toda la entidad, que se plasmaba en el hecho de que, desde un principio, Metrotenerife certificó todas sus líneas y paradas.

Desde entonces, no ha cesado la búsqueda de mejoras, con abordaje actual; es decir, contando con todas las partes interesadas. Así, tanto ha trabajado junto a organizaciones del ámbito de la discapacidad; como viene pulsando periódicamente la opinión de los usuarios.

Pero esta forma de ser no se limita a la accesibilidad y MTSA ha hecho de las políticas sistemáticas de la calidad y mejora continua uno de sus ejes estratégicos. Aplica con eficacia, y así lo certifica AENOR, tres referencias mundiales de buenas prácticas: el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, el de Gestión Ambiental ISO 14001 y el de Salud y Seguridad Laboral OHSAS 18001. Todo un ejemplo del buen trabajo que se desarrolla en Canarias.

*Carlos Esteban Portal. Presidente de AENOR*



## CERMI CANARIAS, Comité de Representantes de Personas con Discapacidad



En el año 2014, el Cabildo de Tenerife, por medio de Metrotenerife, fue distinguido por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) con el Premio 2014 en la categoría de Accesibilidad Universal-Fundación Vodafone por su “política continuada y vigorosa” para hacer del territorio insular de Tenerife un entorno “progresivamente más accesible e inclusivo, contando para ello con la colaboración de las organizaciones representativas de la discapacidad”.

Hoy en día, llegado su décimo aniversario, CERMI-Estatal y CERMI-Canarias, fieles y congruentemente con el proceso desarrollado, desean reconocer y felicitar a Metrotenerife, por haber potenciado y fomentado la Accesibilidad Universal en todos sus ámbitos de actividad.

Haber obtenido en el plano nacional este reconocimiento, que vino a refrendar el trabajo que se realizaba desde el Cabildo para fomentar la accesibilidad, no ha enervado su compromiso, sino que, por el contrario, ha seguido, con el concurso activo de las entidades representativas de las personas con discapacidad y sus familias, en la mejora de los elementos de transporte y de sus prestaciones y servicios, pues la gestión inteligente de la accesibilidad es un proceso integral que se perfecciona y ensancha continuamente.

Tanto el CERMI estatal, como el CERMI-Canarias, desean renovar el reconocimiento a Metrotenerife y a todo el personal de la entidad, como un particular buen ejemplo de respuesta a la Accesibilidad Universal, que hacen que el transporte y la cultura estén al alcance de todos los ciudadanos.

Hoy, verificamos el cumplimiento del compromiso en prestar un transporte colectivo de calidad, siendo palmaria la mejora en el transporte en la Isla en que vivimos con respecto a la Accesibilidad Universal. Nos felicitamos por la notable contribución en la progresiva inclusión para las personas con discapacidad. Igualmente, comprobamos que Tenerife es un referente de alcance nacional en el liderazgo de las acciones tendentes a hacer una vida mejor para todos los ciudadanos, tanto para los residentes como para los visitantes, y ello nos complace doblemente.



Cierto que aún queda notable trabajo por realizar, pero ya hay un entonces desde el que se ha seguido con la mirada y las acciones puestas en todos los ciudadanos. Desde el CERMI podemos confirmar que los premios nacionales por la entidad promovidos han servido para reconocer, no solo las iniciativas o acciones o la labor de personas o instituciones que más se hayan distinguido a favor de las personas con discapacidad y sus familias en sus específicos ámbitos, sino también, en particular, la Accesibilidad Universal como respuesta desde la esfera institucional, que fortalece la profesionalidad de los agentes públicos y privados, así como la revisión de sus actuaciones y la mejora de ellas, sin estar cerrados a cambios y novedades tanto de naturaleza tecnológicas como de las relaciones humanas. Felicidades.

*Luis Cayo Pérez Bueno. Presidente del CERMI Nacional*

*Francisco Javier Bencomo Bencomo. Presidente del CERMI Canarias*



## SINPROMI, Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad



**El Cabildo de Tenerife**, a través de la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (Sinpromi), trabaja el desarrollo de la accesibilidad universal como factor esencial para la plena inclusión de todas las personas. Con este objetivo, ha colaborado desde 2003, con Metrotenerife, para que el metro ligero pueda ser disfrutado por cualquier persona, independientemente de sus capacidades.

El asesoramiento técnico de Sinpromi en accesibilidad fue implementado gradualmente por parte de Metrotenerife; motivo por el cual Sinpromi les reconoció en 2007 con una mención especial en los Premios de Arquitectura Accesible. A esto se añade que, gracias al asesoramiento de Sinpromi, en 2011 el Tranvía de Tenerife se convirtió en el primer medio de transporte público de pasajeros de España que obtuvo la Certificación de Accesibilidad Universal de acuerdo con la Norma UNE 170001-2 por AENOR.

Esta estrecha colaboración entre Sinpromi y Metrotenerife se mantendrá en el tiempo con el objetivo de garantizar una prestación accesible de este medio de transporte en la Isla. La vocación de servicio de ambas empresas nos permite mirar al futuro con la confianza del trabajo bien hecho.

*Coromoto Yanes González*

*Consejera de Gobierno Abierto, Acción Social y Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife. Vicepresidenta de Sinpromi*



## ONCE, Organización Nacional de Ciegos Españoles



**Las sociedades avanzan** y se modernizan respondiendo a un instinto natural del ser humano. Aproximar los servicios al ciudadano es una consecuencia inmediata del principio mencionado, se trata de una evolución incesante que pretende dar respuestas efectivas con acciones inteligentes.

Tranvía de Tenerife surge hace ya 10 años, como un ejemplo nítido de la realidad descrita, pero, además, exhibe un valor añadido que no podemos obviar, hablamos de un transporte sostenible, aglutinador y plenamente accesible; extremo que, sin duda, traduce en la práctica el más puro concepto de igualdad.

Los distintos colectivos de la Discapacidad se unen al sentimiento de franca satisfacción por el resultado de este proyecto que, con solo 10 años de circulación, ha transformado felizmente la movilidad en la zona metropolitana de Tenerife. Corresponde aplaudir esta gratificante realidad y apostar por su continuidad, esperando conquistar nuevos objetivos para el desarrollo social.

Desde la ONCE transmitimos un sincero mensaje de reconocimiento a Metrotenerife y reiteramos nuestro compromiso de cooperación en términos de alianza en aquellas acciones que persigan una sociedad cada vez más justa e inclusiva.

*Andrés Guillén.*

*Director de la ONCE en Santa Cruz de Tenerife.*



## APANATE, Asociación de Padres de Personas con Autismo de Tenerife



**El gran proyecto del Tranvía de Tenerife** nace casi a la vez que el Centro de Recursos para el Autismo (CReaT) de APANATE, ambos con muchísima fuerza, cariño e ilusión. Para nuestros usuarios con TEA (Trastorno de Espectro Autista) se abría una nueva puerta a la accesibilidad que nos facilitaba acercarnos más a todos nuestros programas tanto de ocio como los diarios de inclusión en la comunidad.

Nuestra referencia, la parada de Gracia, muy cerca de nuestro Centro y que en estos últimos diez años ha sido un apoyo imprescindible a nuestras actividades. Para nosotros, el TRANVÍA de Tenerife ha supuesto un nuevo modelo en desplazamiento para las personas con TEA.

Un transporte rápido, previsible, cómodo, funcional, en el que nuestros usuarios podían encontrar un medio y método en el que podíamos anticipar a nuestros usuarios tanto la llegada, el trayecto, la duración y el punto de parada que ha hecho que se reduzca sensiblemente los momentos de miedo, inflexibilidad y ansiedad muy comunes en personas con autismo.



*Usuarios de APANATE en el interior de uno de los tranvías de Tenerife*

Siempre, y cuando decimos “siempre” lo decimos desde el cariño y el corazón, hemos encontrado en Metrotenerife el mejor equipo de profesionales que podíamos imaginar, abiertos, cercanos y receptivos. Hemos compartido muchos proyectos, tanto de visitas guiadas adaptadas para personas con discapacidad severa, como actividades de ocio con apoyo de bonos, incorporado propuestas y sugerencias de mejora en calidad, han respondido en una situación puntual de emergencia y hemos sido correspondidos con dos premios a la movilidad sostenible los años 2010 y 2011, de los cuales nos sentimos especialmente orgullosos.



APANATE cuenta, casi en la puerta de la sede, con el mejor transporte que podamos soñar para las personas con autismo, el más adaptado con Accesibilidad Universal, cómodo y moderno. Solo cabe, para finalizar, desearles el mayor de los éxitos en los próximos años, en nombre de nuestros usuarios, voluntarios, familias y profesionales. Gracias equipo.

*APANATE, Asociación de Padres de Personas con Autismo de Tenerife.*



## ADEMI Tenerife



**La implantación del Tranvía** en la ciudad ha marcado un antes y un después en la movilidad, sobre todo para las personas con discapacidad. Como presidente del Ademi Tenerife, solo tenemos palabras de agradecimiento para todas las personas que trabajan y hacen posible que este medio de transporte esté en la vanguardia en materia de Accesibilidad Universal. Para nuestros deportistas representa un medio de transporte habitual que les permite de forma rápida poder llegar a los lugares de entrenamiento.

Además, durante todos estos años, Metrotenerife nos ha apoyado económicamente en diferentes proyectos de Deporte Adaptado, los cuales nos han permitido poder llevar a cabo nuestras actividades. Deseo que sigan así, con el listón bien alto, pero sobre todo que nunca pierdan el rumbo que se han marcado y ofreciendo un transporte para todos: ¡felicidades!

*Carlos Correa.*

*Presidente ADEMI Tenerife.*



## Asociación de Hemofilia en la provincia de Santa Cruz de Tenerife



En primer lugar, **desde AHETE** queremos dar la enhorabuena a Metrotenerife en su décimo aniversario del Tranvía de Tenerife, por sus diez años de trabajo bien hecho, por su excelencia en el servicio y por todos los logros alcanzados.

Queremos destacar que el Tranvía de Tenerife ha supuesto un cambio positivo y fundamental para nuestro colectivo. Para nosotros, un colectivo que en gran parte padece dolencias articulares e incluso, en algunos casos, llega a sufrir movilidad reducida, la accesibilidad es una necesidad y Metrotenerife ha conseguido que este medio de transporte público sea un referente en este sentido.

El tranvía conecta en menos de 5 minutos la sede de AHETE con nuestro centro de referencia en la isla, el Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, esto facilita el trabajo de la asociación y la movilidad de nuestros socios. En nombre de AHETE y del colectivo al que representamos queremos agradecer a Metrotenerife que la accesibilidad sea una prioridad porque mejorando la movilidad mejora nuestra calidad de vida.

*Tomás Díaz.*

*Presidente de AHETE.*



## En Pié Fundación



**Desde la fundación En Pié Fundación Canaria y de la Salud Mental** queremos hacer una mención especial al hecho de que personas con problemas de salud mental puedan, por primera vez, moverse sin asistencia; y estamos hablando de un sector amplio de la población: el 1%. El tranvía mejora significativamente la calidad de vida de los usuarios.

Sin duda alguna, cualquier mejora o ampliación del recorrido del tranvía amplificaría, al mismo tiempo, la calidad de vida de las personas con problemas de salud mental. Desde la Fundación animamos al tranvía en su andadura.

*Carlos Dieter Goertz.*

*Presidente de En Pié Fundación Canaria.*



## Fundación Tutelar Sonsoles Soriano



**Desde la Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano Bugnion** queremos hacer llegar nuestra felicitación a Metrotenerife por sus 10 exitosos años de vida.

Con nuestra felicitación vaya también nuestro agradecimiento por la colaboración económica recibida a través de su Plan de Responsabilidad Social Corporativa.

Para nuestra Fundación el tranvía ha sido una importante contribución a la autonomía de nuestros tutelados. Sólo podemos tener palabras de agradecimiento y felicitación por el papel que representa para la movilidad y la accesibilidad de cuantas personas lo usan.

*Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano.*



**Asociación Educativa Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y otras Discapacidades**



**Desde nuestra asociación** queremos trasladar lo que los usuarios y usuarias nos han transmitido y, para ello, compartimos aquí directamente sus comentarios:

- Ayuda y Apoyo a las Personas con  
Síndrome de Down y otras Discapacidades

- «Para entrar al tranvía no tengo que subir escalones».
  - «Hay zonas amplias donde pueden ir las bicicletas».
  - «Las sillas de ruedas tienen espacio para moverse; entran y salen con facilidad».

Desde la Asociación Educativa Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y otras Discapacidades, nos gustaría felicitar a Metrotenerife por los esfuerzos realizados, no solo en cumplir una normativa, sino ir más allá y mostrar su compromiso ético y moral con toda la ciudadanía diversa que forma nuestra sociedad.



## Asociación de Ataxias del Atlántico



**Para el colectivo de Ataxia en particular**, y para todos los colectivos que trabajan por una sociedad más accesible, el Tranvía de Tenerife es una de las mejores infraestructuras que el Cabildo Insular de Tenerife ha puesto al servicio del ciudadano en nuestra isla.

Sabemos que, por sus características e inversión, así como por la complejidad de la orografía de nuestras ciudades, Metrotenerife ha buscado, en todo momento, la colaboración y asesoramiento de muchos colectivos, incluyendo a Sinpromi, que engloba a varias entidades, y ha conseguido resolver muchos de los problemas planteados hasta configurar un transporte accesible para todos.

Desde nuestra asociación queremos animar a Metrotenerife a continuar con esta línea de trabajo en los futuros proyectos, como el Tren del Sur y que éstos se conviertan en una realidad, con el mayor consenso posible de los diferentes colectivos de la sociedad y resto de transportes públicos. Sólo me queda decirles, dentro de nuestra humildad, que pueden contar con nosotros en futuras tareas, ya que estaremos encantados siempre de ofrecerles nuestras opiniones.

*Isaac Juliá.*

*Presidente de Asociación de Ataxias del Atlántico.*



## FUNCASOR, Fundación Canaria para las Personas con Sordera



Desde **FUNCASOR** consideramos que, apostar por la accesibilidad no es una necesidad sino una obligación, para que todas las personas puedan tener una vida digna y en igualdad de condiciones. Desde Tranvía de Tenerife siempre han contado con FUNCASOR para hacer accesible, no solo los tranvías, donde se dispone de paneles visuales informativos, sino también las terminales donde han colocado bucle magnético para la mejora de audición de las personas usuarias de prótesis auditivas.

*M<sup>a</sup> Belén Darías González.*

*Directora gerente de Funcasor.*



## AFES Salud Mental. El Tranvía de Tenerife y el Colectivo de la Salud Mental



**Las infraestructuras**, los medios de transporte y cómo están construidas las ciudades son cuestiones vinculadas a nuestro bienestar. Los problemas de salud mental encuentran en el entorno algunos factores asociados, como son las desigualdades sociales y la presencia de un alto estrés. Así, muchas ciudades son altamente estresantes por la contaminación acústica, la polución y la densidad de tráfico, entre

otras cuestiones. Bajo nuestro punto de vista, una ciudad saludable es un lugar donde estos factores pueden afrontarse mediante el impulso y la inversión en medios de transporte eficientes energéticamente, que no produzcan un impacto ambiental negativo para la comunidad y para quienes vivimos en ella. Un medio de transporte público como el Tranvía de Tenerife es un acierto en el desarrollo sostenible de nuestra isla. Favorece la movilidad de todas las personas de manera cómoda y accesible y repercute en una menor densidad del tráfico, en una isla cuyo territorio es limitado. Las personas de nuestro colectivo, gracias a este medio de transporte, pueden participar socialmente en las acciones que realizamos desde AFES Salud Mental y en las actividades de nuestra comunidad. El Tranvía de Tenerife ha favorecido en estos diez años de andadura, y lo sigue haciendo hoy en día, que las personas de nuestro colectivo puedan acceder de manera cómoda a sus lugares de trabajo o estudio, a eventos de ocio, al encuentro de sus familiares y amistades, a sus citas médicas y a asociaciones como la nuestra.

*Enrique González Camacho.*

*Presidente de AFES Salud Mental.*



## Queremos Movernos

### Diez años de igualdad



**Para Queremos Movernos**, los diez años de accesibilidad de Tranvía de Tenerife representan diez años de igualdad. Esa meta que tanto perseguimos las personas con alguna discapacidad y que tan difícil nos resulta conseguirla. Viajar como los demás dejó de ser un sueño cuando, aquel 2 de junio de 2007, pudimos subir al primer tranvía que llegaba a la parada, sin tener que esperar por una unidad adaptada, porque todas

lo estaban. Las personas con discapacidad física encontraron unas adaptaciones que les permitían llegar a las paradas y acceder a los tranvías sin dificultad. Las personas ciegas encontraron una voz a bordo que les iba indicando en qué parada estaban, la siguiente... Y, por si fuera poco, les permitía saber por qué puertas abandonar el tranvía al llegar a destino, con un sencillo mensaje: “parada con andén central”.

Los dos colectivos con mayores dificultades de movilidad recibieron el mayor regalo ese día. Se les respetaba su derecho a ser pasajeros como los demás. Se les respetaba su derecho a la igualdad.

Recuerdo caras, sonrisas, ojos brillantes de alegría... “Vamos a La Laguna el fin de semana”, decían unos, “Nosotros bajamos a Santa Cruz a pasear” decían otros. Recuerdo las primeras salidas de jóvenes con discapacidad, sin tener que restar horas al tiempo de ocio. Tiempo que, por aquél entonces, perdían en paradas de guaguas, cruzando los dedos para que la siguiente en llegar tuviera rampa y, si la tenía, no estuviera rota.

Mucho tiempo antes de la puesta en marcha del tranvía, las asociaciones de personas con discapacidad nos habíamos encontrado en el camino con Metrotenerife. Observábamos que se trataba de una empresa que quería, con convencimiento y dedicación, atendernos. Que sabía que incluirnos en el transporte pasaba por conocer bien a las personas con discapacidad y que eso se lograba acercándose, preguntando, sabiendo de nuestras dificultades y poniéndose en nuestro lugar. Sabían que tenían la



obligación legal de contemplar la accesibilidad en el transporte... Pero además de saberlo, querían hacerlo. Querían que el Tranvía de Tenerife fuera un tranvía para todas las personas.

Recuerdo muchas jornadas de trabajo dedicadas a escucharnos y no sólo a oírnos, a mirarnos y no sólo a vernos... Jornadas ilusionantes porque veíamos resultados. Veíamos que el proyecto iba contemplando la accesibilidad.

Y no terminó la tarea aquel 2 de junio en el que pudimos disfrutar del primer viaje. El empeño en la mejora continua, en ocasiones con un gran proyecto como fue la puesta en marcha de Vía-Móvil y en otras con un simple retoque, como la colocación de unos reposabrazos en alguno de los asientos de las paradas, continuó y continúa. El convencimiento de querer atendernos con dignidad llegó más allá de las paradas y de los tranvías. Metrotenerife contempló la accesibilidad en toda su actividad y gestionó la sensibilización de su plantilla.

Merecido fue el galardón de AENOR, reconociéndoles el trabajo, cuando les certificó la Accesibilidad Universal. Y merecidas las renovaciones del mismo, que premian ese trabajo continuo, para garantizar que utilicemos el tranvía como los demás.

Hay quien afirma que la discapacidad no está en las personas sino en su entorno. Con Tranvía de Tenerife esta afirmación cobra sentido. Cuando viajamos en tranvía desaparece nuestra discapacidad. En tranvía somos, simplemente, un viajero más.

Todos los que pertenecemos a Queremos Movernos, cuando se cumplen estos diez primeros años de accesibilidad, queremos agradecer y reconocer el trabajo bien hecho, el esfuerzo, el compromiso, la implicación y la complicidad con nuestro colectivo.

Gracias por el ejemplo que transmiten a la sociedad.

*Ana Mengíbar.*

*Presidenta Queremos Movernos.*



## Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias



**El tranvía ha supuesto para las personas con movilidad reducida** “una revolución” puesto que desde el inicio se contó con nuestra colaboración a la hora de diseñar infraestructuras. Esto supuso un buen arranque de lo que fue la accesibilidad que, podríamos decir, se ha impulsado durante esta última década. Se dice que “cada cual cuenta de la fiesta según le fue en ella”, pero en nuestro grupo solemos decir que “ojalá el tranvía diera la vuelta a la isla”

y con ánimo de ser objetivos, nos hubiera gustado que existieran datos de la movilidad del colectivo al que pertenecemos antes de la puesta en marcha del tranvía y la movilización actual de éste. Basta echar un vistazo de la cantidad de sillas de ruedas que vemos circulando por nuestra área metropolitana, ocasionando tanto un cambio de mentalidad de la población en general como en el colectivo, pues ha generado una transformación en otros transportes como por ejemplo el de las guaguas.

No entramos a valorar otras cuestiones que oímos o se cuentan desde la población en general sobre el coste de estas infraestructuras e inversiones, obviamente éstas son caras y de largo alcance, cuestión que la movilización social no debe tener en cuenta, porque el transporte no deja de ser tremendamente necesario. Queremos darles la enhorabuena por estos 10 años y desearles que mejore en lo posible en el siguiente decenio.



*La Coordinadora junto a diferentes autoridades políticas de Tenerife en uno de los actos de colaboración con Metrotenerife.*

*Salvador Morales Coello.*

*Presidente de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias.*



## FASICAN, Federación de Asociaciones de Personas Sordas de las Islas Canarias



**La Federación de Asociaciones de Personas Sordas de las Islas Canarias (FASICAN)** quiere enviar su más sincera enhorabuena a Metrotenerife con motivo de su décimo aniversario. Diez años trabajando para mejorar la calidad de vida de todas las personas que eligen este medio de transporte para desplazarse por nuestra isla.

Para nuestra entidad, es de suma importancia contar con compañías como Metrotenerife con una apuesta clara por la accesibilidad, habiendo sido este compromiso reconocido con diferentes premios de gran importancia.

Las personas sordas de Tenerife animan a Metrotenerife a seguir trabajando en la plena accesibilidad de sus servicios como viene haciendo hasta ahora, para que todos y todas podamos participar de la vida de nuestra isla en igualdad de condiciones.

*Óscar Hernández.*

*Presidente de FASICAN.*



## Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21 Down Tenerife



**Durante estos años**, el tranvía ha sido nuestro medio prioritario a la hora de realizar salidas con los chicos y chicas con síndrome de Down. No sólo por su cercanía a nuestra sede, sino también por la accesibilidad que ofrece y que facilita el entrenamiento de los/as usuarios/as para conseguir un mayor nivel de autonomía. En el año 2011 recibimos una Mención Honorífica a la mejor práctica de accesibilidad e integración social en los Premios a la Movilidad Sostenible ofrecidos por Metrotenerife, y ello dio un empuje a nuestro Programa de Habilidades Sociales que hoy en día sigue en marcha. Por esto y por todas las ventajas que supone tener en la red de servicios públicos a Metrotenerife, les damos las gracias. Muchas felicidades por esta primera década cerca de nosotros.

*Colectivo Down Tenerife.*



*Varios miembros de la asociación durante uno de sus viajes en el Tranvía de Tenerife.*



## 2. La Empresa

Metrotenerife nació el 22 de enero de 2001, fecha en la que se constituyó como Sociedad Anónima. En los primeros dieciséis años su configuración ha cambiado y, finalmente, desde el 4 de abril de 2017 su capital social es 100% propiedad del Cabildo Insular de Tenerife. Ese día, la corporación insular formalizó la compra del 14%, que ostentaba su socio privado, Tenemetro S.L., compuesto por Transev, Sacyr e Ineco.

Nace para poner en marcha un transporte alternativo en forma de líneas ferroviarias y con los siguientes objetivos:

- Realizar todos los estudios necesarios para el diseño de una Red Ferroviaria eficaz y eficiente, dentro del ámbito de actuación legislativo y normativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, España y la Unión Europea.
- Construir y poner en marcha las primeras líneas ferroviarias que contribuyan a aliviar la congestión circulatoria, facilitar y satisfacer las demandas de movilidad de la población de Tenerife y sus visitantes.

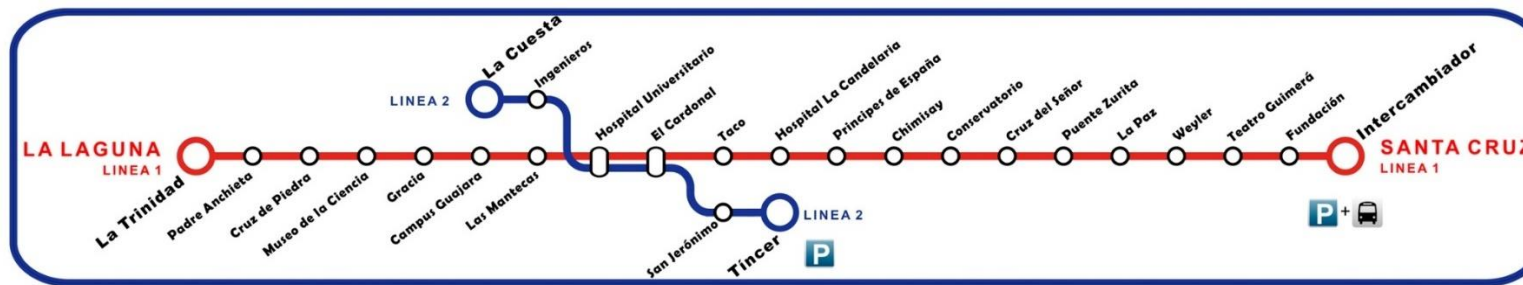
En ese sentido, y a raíz de estudios previos de movilidad en el área metropolitana de la isla, el Cabildo Insular de Tenerife y Metrotenerife centraron sus esfuerzos en el diseño, implantación y puesta en servicio de dos líneas de tranvía.

De esta forma, se ha unido las ciudades de Santa Cruz, capital de la isla, y La Laguna, ciudad Patrimonio de la Humanidad, con un corredor de gran demanda y utilidad para la propia población local.

Desde 2007 se ofrece el servicio de transporte de la Línea 1, que discurre a lo largo de 12,5 kilómetros, entre el Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife y la Avenida de La Trinidad en San Cristóbal de La Laguna.



Por su parte, la Línea 2 lleva operando desde 2009 y une los 3,7 kilómetros que separan La Cuesta con el barrio santacrucero de Tíncer. El histórico acumulado de viajeros transportados en estos años supera los 180 millones de pasajeros.



En paralelo a la gestión y explotación comercial de las actuales líneas, Metrotenerife también trabaja en proyectos de ampliación de su red tranviaria; así como en otros para la creación de las líneas de tren tanto al Norte como al Sur de Tenerife, trabajos en los que la accesibilidad y sostenibilidad son premisas vitales. Hoy en día, ofrece servicios y consultoría a otros operadores y autoridades de transporte, nacionales y extranjeras, basada en los buenos resultados alcanzados en sus proyectos.

Como proyectistas, constructores, operadores y mantenedores de su propia red, Metrotenerife se ha convertido en un referente para el sector ferroviario, por lo que forma parte de la UITP, “Union Internationale des Transports Publics” siendo uno de los dos representantes españoles que participan como miembros en su Comité de Metros Ligeros.

También pertenece a la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) y a la Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC).



### 3. Instalaciones y tranvías

Habían pasado varias décadas desde que los tinerfeños vieran circulando un tranvía. El antiguo medio de transporte que unió Santa Cruz de Tenerife con Tacoronte dejó de ofrecer su servicio en 1956, por lo que la mayoría de la población no tenía una imagen previa del tipo de vehículo que transcurriría por el área metropolitana, lo que generó gran expectación.

Las 26 unidades que conforman la flota del Tranvía de Tenerife corresponden a la gama Citadis 302, fabricadas por Alstom en el Centro Industrial de Santa Perpetua de Mogoda (Barcelona). Este modelo es uno de los más modernos y seguros que existen en el mercado del transporte.

En el caso de Tenerife, cuenta con un diseño único con respecto a la gama estándar, ya que se adaptó a las singularidades orográficas de la isla, por lo que cuenta con todos sus bogies motorizados al cien por cien.

Cada unidad presenta una capacidad total para 200 viajeros (60 sentados), tiene una longitud de 32 metros divididos en cinco módulos, y puede alcanzar una velocidad máxima de 70 kilómetros por hora, además de disponer de espacios reservados para personas con movilidad reducida y distintos dispositivos especiales que lo hacen totalmente accesible.

Durante las horas punta, se ofrece una frecuencia de cinco minutos, en cada sentido, con diecinueve tranvías en servicio en la Línea 1 y dos en la Línea 2, presentando un transporte eficiente y competitivo frente al vehículo privado.



*Esquema interior del Tranvía de Tenerife.*



## 4. Normativa aplicable y convenios de colaboración

Fue en junio de 2004 cuando comenzaron las obras de implantación de la Línea 1. Desde ese momento Metrotenerife firmó un convenio de colaboración con la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad de Tenerife (SINPROMI) con la finalidad de recibir el asesoramiento técnico necesario en los aspectos relacionados con la accesibilidad y en el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia.

En ese sentido, y a modo de referencia, la principal normativa que afecta al transporte de pasajeros del Tranvía de Tenerife es la siguiente:

- Acuerdo de la Comisión de Gobierno, de 3 de junio de 1993, donde se especifica que todos los proyectos relativos a urbanización, edificación o medio natural de los cuales fuera promotor, ejecutor o titular el Cabildo Insular de Tenerife, deberán ser accesibles a personas con movilidad y comunicación reducida.
- Ley 8/1995, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 227/1997, reglamento que desarrolla la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.



Más allá de la materia estrictamente legal, Metrotenerife quiso siempre, siguiendo la línea de cooperación iniciada con SINPROMI, contar con las aportaciones de diversas asociaciones y colectivos en materia de discapacidad, una política de trabajo que ha permitido y permite al operador del tranvía identificar, de primera mano, las necesidades reales de las personas con discapacidad y buscar las mejores soluciones, más allá incluso de algunas exigencias reglamentarias.

12



# Tenerife

Carmen Rosa García Montenegro  
CONSEJERA DELEGADA DE SINPROMI

## “El tranvía es un ejemplo de accesibilidad”

■ EL DÍA, S/C de Tenerife

Carmen Rosa García Montenegro, consejera delegada de la Sociedad Familiar para la Promoción de las Personas con Discapacidad (Sinpromi), habla acerca de la accesibilidad del tren ligero que usará el sábado Santa Cruz con La Laguna asegurando que la entidad ha trabajado codo con codo con Metropolitano de Tenerife para hacer que este nuevo medio de transporte sea para todos.

“¿Cuándo empezó la colaboración con la empresa encargada de ejecutar el tranvía?”

Desde el año 2004 firmamos un convenio de colaboración con Metropolitano para hacer cumplir la Ley de Accesibilidad. Sin embargo, desde los inicios de la obra civil hemos estado asesorando a los encargados para adaptar en todo momento la nueva construcción a las necesidades de las personas discapacitadas.

**Hemos colaborado con Metropolitano desde el inicio de la obra civil del tren ligero”**

**Se ha asesorado en todos los aspectos, desde el interior del vehículo hasta la señalización”**



CIDDA

“Ponga algún ejemplo de esta colaboración.”

En la obra civil incidimos en todo momento en la adaptación de las pasarelas de acceso a la vía, así como en el propio edificio de Talleres y Cocheras, sede de Metropolitano. También establecimos la necesidad de colocar barandillas en algunos andenes así como en el límite de desnivel para que las personas que van con sillas de ruedas o madres con sus carritos no tengan ningún problema.

“¿Estos datos se refieren al acceso al vehículo, pero ¿qué ocurre en su interior?”

El interior de los vagones está también completamente adaptado. Así, los vehículos disponen de señalización interna con diferentes colores para que las personas con deficiencia visual distingan cada parte. Ejemplo de ello son las barras de agarre. Además, se estableció que la altura de los asen-

tos debe ser de 45 centímetros para que sean totalmente accesibles a personas de todas las estaturas. También se ha introducido un sistema de anclaje para las sillas de ruedas así como una altura predeterminada para los pulsadores de las puertas.

“¿Cuántos técnicos especializados se han dedicado estos años a adaptar el tranvía a las necesidades de todos?”

Ha estado mucha gente implicada en este proceso. Todo el departamento de accesibilidad de Sinpromi ha estado en contacto permanente con Metropolitano realizando un trabajo puntual en el que se han tenido en cuenta todos los detalles. Por ello, creo que el tranvía es un ejemplo de accesibilidad. Hoy en día en Tenerife no hay un transporte más accesible que el tranvía.

“¿Se han subido al tranvía con personas con movilidad reducida para comprobar si fácil acceso?”

Por supuesto. Hemos realizado viajes con personas con movilidad reducida y con deficiencia visual y el resultado ha sido positivo. Las personas con carritos de bebé también notarán una mejora, pero hoy en día viajar en transporte público con niños pequeños puede resultar incómodo, algo que no pasó con este nuevo medio de transporte.

## Asorte asegura que el tranvía es el único transporte que está casi adaptado para sordos

LA OPINIÓN  
La Laguna

El presidente de la Asociación de Personas Sordas de Tenerife, Asorte, Domingo Hernández, aseguró ayer, durante la visita que realizó a los Talleres y Cocheras de Metropolitano de Tenerife en Tingo, que “el tranvía es el único transporte que está prácticamente adaptado en su totalidad tanto para las personas sordas como para el resto de la población”.

Durante la visita realizada, Hernández estuvo acompañado por el gerente de MTSA, Andrés Muñoz y de diversos técnicos de la empresa, recorrió estas instalaciones y pudo comprobar, in situ, los dispositivos con los que cuentan los tranvías y que permiten al colectivo formado por las personas sordas utilizar este nuevo medio de transporte con toda seguridad.

Asimismo, Hernández trasladó a Metropolitano las dudas que han planteado las personas con problemas auditivos a la hora de utilizar el tranvía, así como sus sugerencias. Estas dudas fueron resueltas por los técnicos de MTSA a lo largo del encuentro. El presidente de Asorte añadió que hace falta tiempo para que tanto las personas sordas como las oyentes se acostumbren a coexistir con este nuevo medio de transporte. En este sentido, MTSA y Asorte colaborarán en la realización de charlas informativas para las personas con problemas auditivos de las medidas de seguridad y los elementos visuales que dan información, dentro de los tranvías, en el exterior y en las paradas.

Todo los dispositivos específicos con que cuentan los tranvías para personas sordas fueron mostrados al presidente de Asorte,



LA OPINIÓN

Un momento de la visita que realizó Asorte a las cocheras del tranvía en Tingo.

te, quien personalmente comprobó su funcionamiento y accesibilidad. Entre las medidas que incluye el tranvía se encuentran las células fotoeléctricas en las puer-

tas que, en caso de detectar cualquier persona u objeto las abre de forma inmediata sin riesgo para la seguridad física de los pasajeros. Además, cada vehículo incorpo-

ra en la parte superior de cada una de las puertas una señal luminosa que avisa, de forma intermitente, que el tranvía va a cerrar las puertas y a iniciar la marcha.

Periódico EL DÍA, del jueves 31 de mayo de 2007. La entrada en servicio de la Línea 1 se produjo el 2 de junio de 2007.

Periódico La Opinión de Tenerife, del 27 de septiembre de 2007.



## 5. Accesibilidad de las instalaciones fijas

La constante interacción entre Metrotenerife y los colectivos se refleja en las altas cotas de accesibilidad que presentan tanto las infraestructuras de uso exclusivo del tranvía como la urbanización del entorno de sus líneas y del resto de prestaciones ofrecidas.

La implantación de este medio de transporte vino acompañada de una importante renovación de las redes de saneamiento, drenaje y alumbrado, así como la construcción de nuevas infraestructuras viarias, entre otras actuaciones, que han contribuido a la construcción de una nueva imagen de la ciudad.

Atendiendo a las infraestructuras propias del tranvía, los aspectos más significativos sobre los que se actuó, en fase de proyecto y construcción, fueron:



- Andenes y entorno próximo: ejecutados con pavimento de basalto que no ofrece dificultades de acceso para los usuarios al ser antideslizante, de superficie homogénea, firme y regular...





- Pasos de peatones al mismo nivel que el resto de calzada y aceras: presentan diferentes tipos de pavimento y están perfectamente señalizados y protegidos permitiendo el acceso con seguridad a las personas con dificultades visuales.

- Diferentes pavimentos entre la plataforma tranviaria y la acera contigua.





- Andenes amplios: de 40 metros de longitud y entre 3 y 4 metros de anchura, cuyas rampas de acceso presentan una suave pendiente del 6 %.



- Superficie del andén: en todas las paradas se sitúa a la misma altura que la del piso del vehículo, asimismo la distancia de separación entre el andén y el vehículo cumple también con las exigencias del RD 1544/2007.





- Instalaciones de las paradas: cumplen con el tamaño y la altura reglamentaria, por ejemplo, las expendedoras y los sistemas de aviso de emergencia se encuentran situados a menos de 1,40 metros de altura.



- Información visual de las paradas: cuenta con grandes caracteres y está complementada con información sonora.





- Zonas de resguardo, pilonas y barandillas: para evitar cualquier invasión de la plataforma por despiste o para proteger a los peatones en el caso de que no les diera tiempo de cruzar la vía.

Estas actuaciones tuvieron la dificultad añadida que plantea la propia orografía de la isla.

Por ejemplo, la pendiente media de la Línea 1 es del 4,35 %, pasando de prácticamente una cota cero en la parada Intercambiador de Santa Cruz a una de 544,4 metros en La Trinidad. No obstante, en algunos tramos del recorrido el servicio de tranvía debe superar una pendiente máxima del 8,5 %.





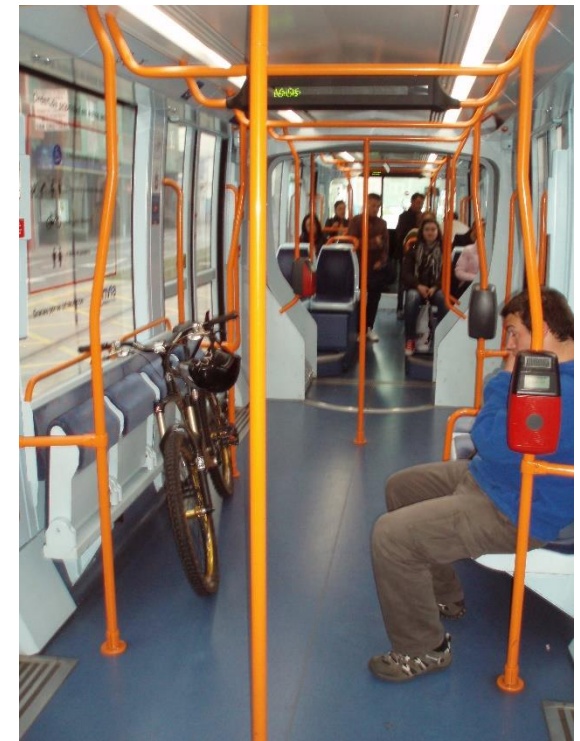
## 6. Accesibilidad del material móvil

Los tranvías, de la gama Citadis 302 de Alstom, son un modelo exclusivo desde el punto de vista técnico, pero también en materia de accesibilidad.

El Tranvía de Tenerife permite que el cliente pueda utilizar y moverse por el interior de los cinco módulos que conforman cada tranvía, además de facilitar el acceso a las paradas y a la compra de los billetes de transporte.

Las características que convierten los tranvías en accesibles son:

- Piso bajo 100 % sin barreras, antideslizante y de aspecto mate.
- Barras de sujeción con alto contraste cromático.
- Cada tranvía presenta ocho puertas dobles para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, aparte de otras cuatro puertas simples, en los módulos de cabina.







- Canceladoras en cada puerta e intercomunicadores usuario-conductor instalados a menos de 1,40 metros de altura. De este modo, se permite el acceso universal al tranvía y a sus elementos tanto a personas de baja estatura, como a niños. Se tratan de medidas para todos y no pensadas exclusivamente para, por ejemplo, personas en silla de ruedas. Es un transporte de todos y para todos.

- Asientos reservados. Cada vehículo dispone de ocho de este tipo abatibles que, cuando están reclinados, sirven de apoyo isquiático a las personas que pudieran necesitarlo.

De acuerdo con el Reglamento de Servicio, Metrotenerife ha establecido la prioridad en el uso de estos asientos pudiendo sancionar un uso irrespetuoso de los mismos.

Así, en primer lugar, los asientos están reservados a usuarios en sillas de ruedas; en segundo lugar, a personas con movilidad reducida; en tercer lugar, a usuarios de bicicletas, para fomentar también la necesidad de utilizar transportes respetuosos con el medioambiente.

Este tipo de asientos cuentan con cinturones de seguridad para garantizar la sujeción de los carritos de bebé o sillas de ruedas.





- Sistema de información sonora y visual. La flota de tranvías cuenta en su interior con teleindicadores con caracteres definidos y de dimensiones grandes. Por su parte, el cierre de puertas se advierte mediante avisos sonoros y el parpadeo de una señal luminosa situada en la parte superior de cada puerta.



- Aviso paradas con andén central. Del conjunto de 25 estaciones para las dos líneas, 9 de ellas son estaciones de andén lateral y 16 de andén central, en las que el usuario debe abandonar el tranvía por el lado derecho mientras que, en el resto, ha de hacerlo por el lado izquierdo. Así, y de acuerdo con la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE), se decidió emitir un aviso sonoro en el tranvía cada vez que se llegue a una parada con andén central al tiempo que las pantallas indican el nombre de la parada y la megafonía informa que se trata de una “parada con andén central”.
- Circulación de los tranvías con las luces de cruce encendidas. Metrotenerife y las asociaciones de personas sordas convinieron que además de la campanilla de aviso o “gong”, los tranvías en circulación mantengan las luces de cruce encendidas para advertir a los peatones de la cercanía o aproximación del tranvía.

Así, cualquier persona con dificultad auditiva sabe, cuando ve un tranvía con la luz de cruce, que éste se le acerca.





## 7. Otras medidas adoptadas

El compromiso de Metrotenerife con la sociedad y la accesibilidad va más allá de la configuración de un transporte para todos, ya que busca también aportar su granito de arena en la integración social de las personas con discapacidad. Fruto de este objetivo, Metrotenerife ha adoptado diversas medidas, como son:

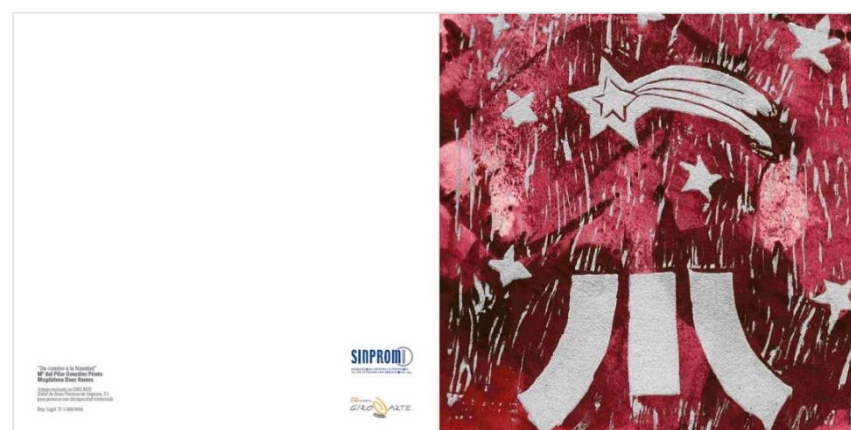
- Servicio de limpieza. La Unión Temporal de Empresas (UTE) Vía Limpia, participada por la Sociedad Insular para la Promoción de la Discapacidad (SINPROMI) se encargó desde el año 2007 de las labores de limpieza de las instalaciones de Talleres y Cocheras y del conjunto de la plataforma tranviaria. La plantilla que conforma este equipo de limpieza está compuesta por personas con discapacidad y por mujeres que han sido víctimas de la violencia de género. En la actualidad, la empresa CLECE ha subrogado una parte de este personal con el mismo objetivo.
- Adaptación material informativo. Los folletos que han formado parte de las campañas informativas de Metrotenerife, especialmente en materia de seguridad vial, se transcribieron a braille y se distribuyeron entre los asociados de los diversos colectivos de la discapacidad. Igualmente, cualquier otro soporte de comunicación o informativo se adapta a la normativa de accesibilidad.



- Plan de Responsabilidad Social. En el marco de actuación de este programa, Metrotenerife viene participando en actividades e iniciativas, de diversa índole, encaminadas a la integración social de las personas con discapacidad.



Ejemplos de patrocinio de actividades lúdico-deportivas.



Encargo de Postales Navideñas Corporativas



- Visitas adaptadas. De manera periódica, las instalaciones de Metrotenerife reciben las visitas de colectivos de personas con discapacidad y/o con movilidad reducida para conocer el funcionamiento del servicio de tranvía.



## 8. Programa de mejora continua de la accesibilidad

Desde que comenzó la explotación comercial del servicio tranviario en junio de 2007, Metrotenerife ha mantenido una actitud vigilante, en la gestión de las medidas ya implementadas, y proactiva, en la incorporación de mejoras necesarias para que el servicio satisfaga en la medida de lo posible las expectativas de los clientes en materia de accesibilidad, aparte de estar también preparado para adaptar el servicio de tranvía a cualquier nuevo cambio normativo.

De esta forma, y siempre de la mano de SINPROMI y de los distintos colectivos en materia de discapacidad, nació el programa TranviAccesible, con el objetivo de garantizar en el tiempo la accesibilidad universal de la ciudadanía a todas y cada una de las instalaciones y servicios ofrecidos por la empresa.

### 8.1. Año 2009: nace TranviAccesible

En el primer año de vida del programa TranviAccesible, las acciones desarrolladas en 2009 representaron una inversión superior a los 83.000 €. Con esta partida, Metrotenerife llevó a cabo mejoras en elementos visuales, táctiles o acústicos, principalmente, entre las que destacan:

#### Cambio de color de los pulsadores

La publicidad a través de la rotulación con vinilos de los tranvías constituye una importante fuente de ingresos para la entidad. Esto no tiene que ser incompatible con la accesibilidad y es por ello que, en coordinación con la ONCE, Metrotenerife decidió sustituir los aros de los pulsadores de apertura de puertas, inicialmente de color gris, por aros amarillos con el texto 'ABRIR' en braille.



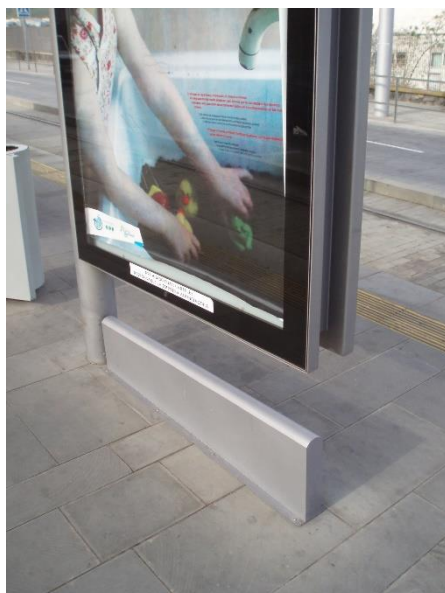


### Caracteres en mayúscula

Asimismo, se acordó que los paneles informativos del interior del tranvía utilicen caracteres en mayúscula para facilitar la lectura a todas aquellas personas con cualquier tipo de dificultad visual.



### Suplementos en paneles publicitarios



A pesar de que los paneles publicitarios (mupis) estaban alineados con el conjunto de elementos de las estaciones (asientos, ceniceros, papeleras, expendedoras...), éstos podían no ser fácilmente localizados por una persona invidente. Por este motivo, y de acuerdo con la ONCE, se colocaron unos rodapiés en la parte inferior de dichos soportes para que sean detectados con el bastón.



### Oficinas de información

Metrotenerife dispone de dos oficinas de información al cliente en las paradas terminales de la Línea 1, Intercambiador de Santa Cruz y La Trinidad.

Inicialmente, estos puntos no contaban con rampa de acceso para facilitar el acceso a cualquier persona con movilidad reducida, padres y madres con cochecitos de niño, personas en sillas de ruedas, etc. Esta barrera arquitectónica se subsanó mediante la instalación de rampas con pasamanos.





## Banda de aviso de cercanía al borde del andén

Dentro de la política de continua adaptación a las normativas que en materia de accesibilidad se van aprobando, Metrotenerife procedió a la sustitución de la banda acanalada que informaba al usuario de su cercanía al borde del andén por otra, abotonada y amarilla. De esta forma, todas las paradas se adaptaron al Real Decreto 1544/2007, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Este decreto entró en vigor en noviembre de 2007, apenas cuatro meses después de la inauguración de la Línea 1 del Tranvía de Tenerife. Metrotenerife realizó esta modificación para acelerar así la adaptación a la nueva norma, en una muestra de su firme compromiso en materia de accesibilidad.

En el caso de las de la Línea 2, las estaciones incorporaron esta medida desde su inauguración, el 30 de mayo de 2009.



*Banda acanalada inicial*



*Banda abotonada actual*



## Atención a la discapacidad

La formación es parte fundamental para ofrecer un servicio de calidad por lo que la entidad ofrece a la plantilla programas de capacitación general y específica para cada puesto de trabajo. En ese sentido, el personal en contacto con los clientes, como son los Agentes de Fiscalización y Ventas, ha sido formado en materia de atención a la discapacidad y lengua de signos incorporando la sensibilidad y los conocimientos necesarios para poder servir a todos los ciudadanos.



*Sesión formativa sobre atención a personas ciegas*



*Prácticas sobre atención a personas sordas*



## Proyecto 'Muévete'

A través del Plan de Responsabilidad Social Corporativa, Metrotenerife se sumó a la iniciativa social del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) 'Muévete' para favorecer la inserción del colectivo de discapacitados. Su aportación económica permitió hacer frente al 50% del coste total del proyecto.

### Metropolitano de Tenerife subvenciona con 12.000 euros el proyecto 'Muévete'

Diario de Avisos  
Santa Cruz de Tenerife

Metropolitano de Tenerife (MTSA) se suma a la iniciativa social del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) *Muévete* para favorecer la inserción del colectivo de discapacitados. Dicho acuerdo, que se formalizó este lunes en la sede del Cabildo, forma parte de las iniciativas que desarrolla MTSA dentro de su Plan de Responsabilidad Social Corporativa.

El consejero insular de Economía y Competitividad y presidente de MTSA, Carlos Alonso, hizo entrega de una partida de 12.200 euros al presidente de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias, Salvador Morales, y al responsa-

ble del citado proyecto, José Jorge Ríos Torres. En el acto también estuvo presente la consejera insular de Asuntos Sociales, Cristina Valido, responsable del IASS. La aportación de Metropolitano permitirá hacer frente al 50% del coste total del proyecto.

En este sentido, Alonso hizo hincapié en que la accesibilidad forma parte de la cultura empresarial de Metropolitano, por lo que apoyan iniciativas de diferentes colectivos de personas con discapacidades. "El compromiso de MTSA se dirige no sólo a dar a conocer las facilidades de acceso al tranvía, tanto al vehículo como a las paradas y su entorno, sino a apoyar proyectos encaminados a conseguir que las personas con dificultades de movilidad puedan participar en la sociedad a la



Representantes de Metropolitano y la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física durante la firma. / DA

que pertenecen y acceder, por ejemplo, a la oferta económica y de ocio", añadió el consejero insular de Economía y Competitividad.

Por su parte, Salvador Morales y José Jorge Ríos agradecieron la

colaboración del Cabildo y de MTSA, que les permite continuar con la gran cantidad de proyectos que desarrolla la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias. Desde febrero, el proyecto *Muévete* quiere rom-

per con las múltiples discriminaciones a las que están sometidas las personas discapacitadas. Por ello, a través de esta iniciativa se están dinamizando acciones que tengan en cuenta las particularidades de cada persona.

Diario de Avisos, 24 de septiembre de 2009

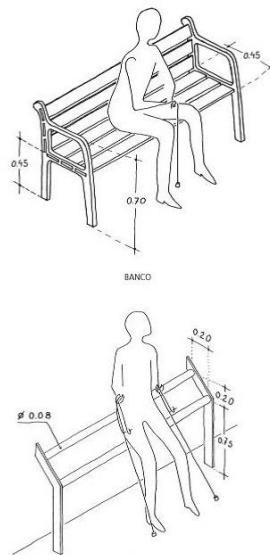


## 8.2. Año 2010: aumento de la inversión para TranviAccesible en el marco del Plan de Responsabilidad Social de la compañía

En 2010, la inversión dedicada al programa TranviAccesible superó los 119.000 €, en el marco del Plan de Responsabilidad Social de Metrotenerife, lo que supuso un 43 % más respecto al año anterior, que se dedicaron, en gran medida, a mejoras de sensibilización social.

### Apoyos isquiáticos en las paradas

En todas las paradas de la red tranviaria se instalaron apoyos isquiáticos, colocados a 70 o 75 centímetros del suelo, que permiten a las personas descansar en la posición de pie, y reposabrazos en al menos uno de los asientos de las paradas. Todo ello conforme a la reglamentación vigente y con el objetivo de que las paradas sean lo más confortable y accesible posible para los usuarios.





### Símbolo de accesibilidad



Dado que el tranvía es un servicio totalmente adaptado para personas con movilidad reducida, se colocó el símbolo internacional de accesibilidad en la parte frontal derecha de los vehículos. Esta medida resulta de gran utilidad para los habitantes de la isla, así como para los millones de visitantes que cada año recibe Tenerife y que, cada vez más, utilizan el tranvía para desplazarse por el área metropolitana. Este símbolo indica a residentes y visitantes que el tranvía es un medio de transporte sin barreras físicas y con mejoras en materia de accesibilidad.

### Aviso sonoro

Si bien el destino de cada tranvía al llegar a las paradas se comunica tanto en el interior de los vehículos como en los paneles informativos de las paradas, Metrotenerife incorporó un aviso sonoro para hacer llegar con más claridad el mensaje a las personas que presentan algún tipo de dificultad visual. Se cumplió así con lo establecido en el Real Decreto 1544/2007, aparte de incorporar una medida de gran utilidad para todos los usuarios ya que la red tranviaria, integrada por las líneas 1 y 2, comparte paradas de transbordo como son Hospital Universitario y El Cardonal.



## Formación



*Formadores de la ONCE realizan prácticas en el Tranvía de Tenerife para luego informar a sus afiliados*

Desde el año 2010 Metrotenerife mantiene un convenio formativo con la ONCE para facilitar y colaborar en la formación de sus asociados en el uso del tranvía con el objetivo de que adquieran mayor grado de autonomía personal en este transporte público.

Los formadores de esta organización visitan los Talleres y Cocheras con los afiliados interesados para que se familiaricen con el tranvía y su equipamiento. De esta forma, antes de utilizarlo por primera vez para circular por el área metropolitana, estos usuarios ya conocen el funcionamiento del Tranvía de Tenerife y sus características.

Los asociados recorren el tranvía; identifican la ubicación de las canceladoras; aprenden a validar el billete; ubican las barras de sujeción; la situación de puertas y pulsadores de apertura; así como el

intercomunicador existente para contactar con el conductor en caso de necesitarlo; entre otros elementos. El número de acciones de este tipo desarrolladas por la ONCE en los tranvías supera las 450 intervenciones cada año.

Además, Metrotenerife cede bonos de transporte con fines formativos para que este acercamiento al transporte público no suponga un coste para la ONCE y sus afiliados.

### **Tarjetas de visita corporativas adaptadas**

Siguiendo las directrices de la política de adaptación de los soportes informativos al colectivo de personas con dificultad visual, Metrotenerife editó una partida de tarjetas de visitas corporativas adaptadas al sistema braille.



## 1ª Edición Premios a la Movilidad Sostenible



*Los premiados junto a diferentes autoridades de la isla*

Metrotenerife, a través de su Plan de Responsabilidad Social, convocó la primera edición de los Premios a la Movilidad Sostenible, que tiene como objeto la mejora de la accesibilidad y la movilidad, así como la promoción de la integración social en Tenerife. En esta edición participaron siete entidades, asociaciones u organizaciones sociales que promueven y trabajan para la consecución de los anteriores objetivos.

El primer premio recayó en el proyecto “Moverse en tranvía, alternativa para la discapacidad”, de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias (Coordicanarias), consistente en la organización de visitas de personas con un alto grado de discapacidad

(personas dependientes) a museos, teatros, auditorios, próximo a las líneas 1 y 2 y utilizando el tranvía como medio de transporte.

Asimismo, se otorgaron doce menciones honoríficas a las siguientes entidades:

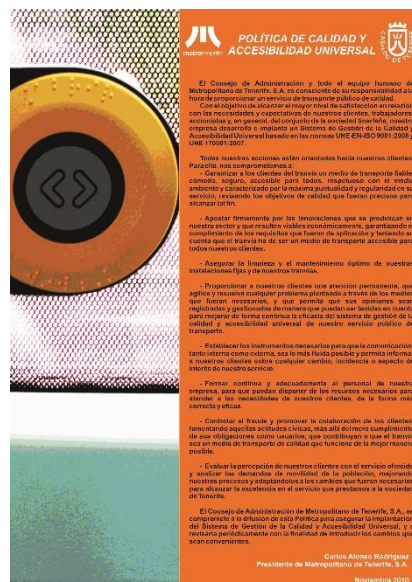
- Asociación de Hemofilia de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife (AHETE).
- Asociación de Ataxia del Atlántico (A.A.A.).
- Asociación de Sordos de Tenerife (ASORTE).
- Asociación de Familiares y Amigos de Presos de Tenerife (AFAPRETE).
- Asociación de Padres de Personas con Autismo de Tenerife (APANATE).
- Fundación Canaria Oliver Mayor contra la Fibrosis Quística.



- Asociación Tinerfeña en Lucha por la Salud Mental (ATELSAM).
- Asociación Canaria de Familiares y Personas con Enfermedad Mental (AFES).
- Asociación Síndrome de ASPERGER de Tenerife (ASPERTEN).
- Asociación Familias y Enfermos de Trastorno Límite de Personalidad de Canarias (ASFECAN TLP).
- Fundación Canaria Alejandro da Silva y Asociación Española contra el Cáncer de Tenerife (AECC).



## 9. Sistema de Gestión de la Accesibilidad



A mediados de 2010, Metrotenerife se planteó un nuevo reto, avanzar en el programa TranviAccesible hasta convertirlo en un Sistema de Gestión de la Accesibilidad y que una entidad de reconocido prestigio, como es la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), certificara su implantación conforme a la Norma UNE-170001-2 de Accesibilidad Universal.

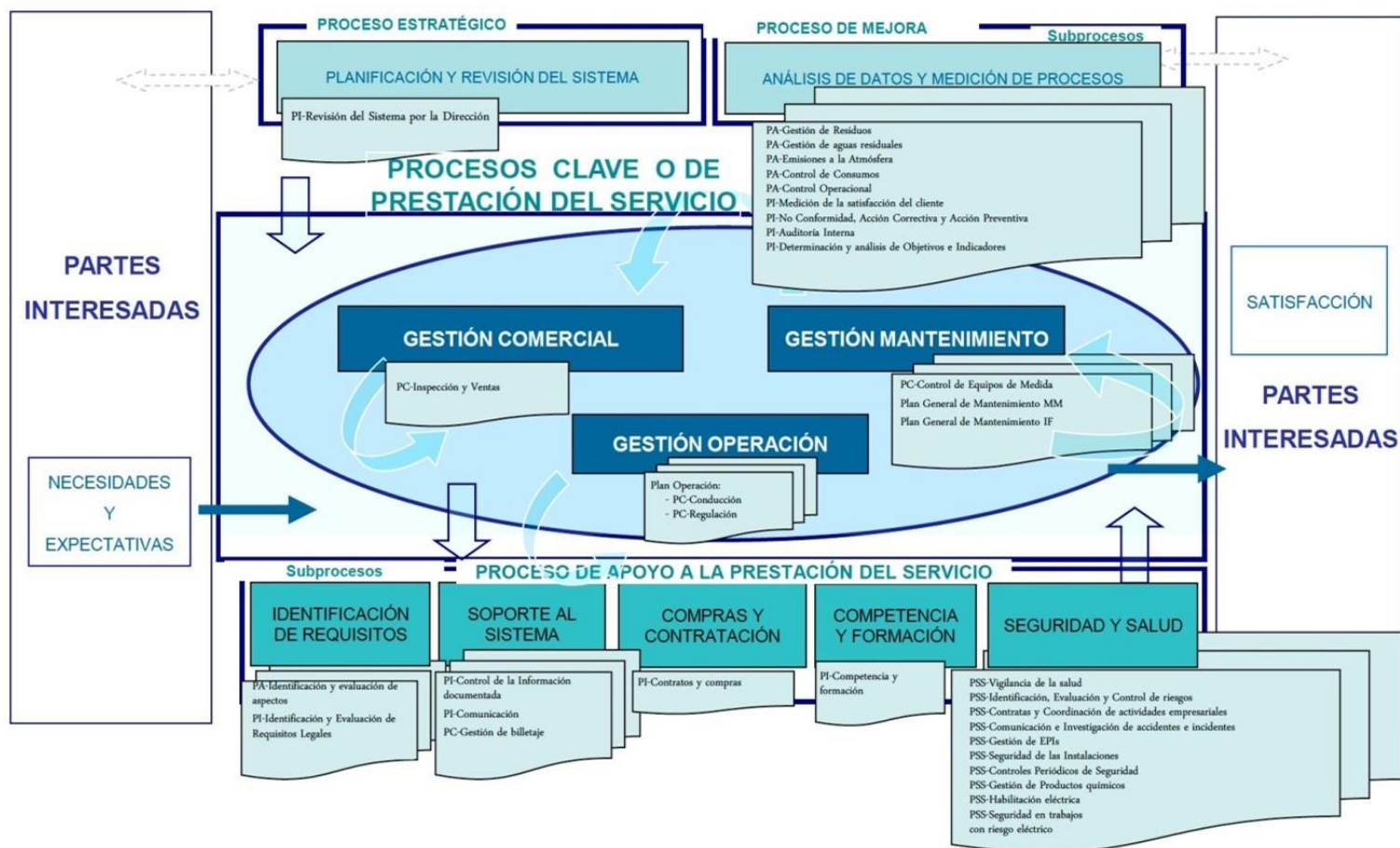
Este proceso requirió el compromiso e implicación de todos los departamentos de la empresa adaptando la política, procesos y procedimientos de trabajo para incluir y priorizar, aún más, las acciones encaminadas a la gestión de la accesibilidad. Este proceso se ha mantenido hasta la actualidad y, en 2017 se actualizaron las políticas de Calidad y Accesibilidad Universal.

*Política de Calidad y Accesibilidad Universal (2017)*



### MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

*“Servicio de transporte público de pasajeros en tranvía y el mantenimiento del material móvil y las instalaciones fijas, incluyendo plataforma tranviaria, paradas y subestaciones eléctricas (Líneas 1 y 2)”*



Mapa de Procesos incorporando las Cadenas de Accesibilidad como Proceso Clave en la prestación del servicio



A raíz de las conclusiones resultantes del primer proceso de auditoría, en 2010 se elaboró un Plan de Mejora de la Accesibilidad con medidas, tanto de carácter inmediato como planificadas, a implementar en distintos ejercicios presupuestarios:

- Diseño de folletos y documentación con dimensiones y características (tamaño y contraste del texto, etcétera) que permite la correcta percepción del mensaje. Edición de planos de mano en relieve.
- Señalización en braille de la situación exacta del botón de información y emergencia de las paradas.
- Mejora de la señalización existente en los tranvías de la zona reservada para personas con movilidad reducida (PMR).
- Señalización del uso preferente en los asientos de las paradas, similares a los instalados en los vehículos que ordenan la prioridad de uso.
- Instalación de una puerta automática de corredera en las oficinas comerciales.



Metrotenerife también se planteó la adaptación de su página web ([www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com)) a la norma de accesibilidad UNE 139803:2004 y también desarrolló la accesibilidad a través del uso de las redes sociales y los smartphones.



### 9.1. Año 2011: Certificación en Accesibilidad Universal del Servicio

En materia de Accesibilidad Universal 2011 fue un año de gran importancia para Metrotenerife ya que, además de continuar realizando mejoras en los servicios a los colectivos con discapacidad, se consiguió, en el mes de febrero, la certificación en Accesibilidad Universal, conforme a la norma UNE 170001-2:2007, un reto que se hizo realidad gracias a la colaboración de todos los departamentos, y toda la plantilla de la empresa.

En base a las conclusiones de la auditoría de certificación, el operador del transporte guiado en la isla incorporó a su gestión las siguientes recomendaciones:

- Inserción de subtítulos en los vídeos de las campañas informativas y promocionales.

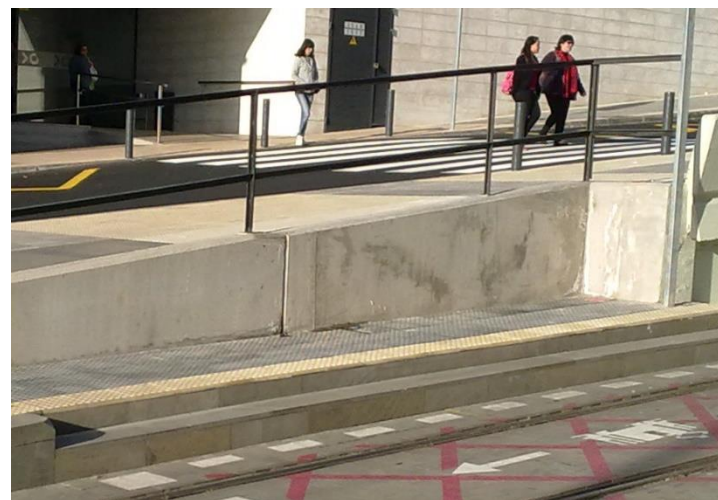






- Instalación de semáforos adaptados a personas invidentes en el paso de peatones situado junto a la parada Padre Anchieta (Línea 1), a raíz de la construcción y puesta en servicio del Intercambiador de Transportes de La Laguna. Aunque el coste de esta medida se podría haber compartido con otros operadores y alguna administración pública, Metrotenerife quiso asumir en su totalidad los gastos de esta actuación para agilizar su implantación y funcionamiento.

- Mejora de uno de los accesos a la parada Padre Anchieta con la eliminación de una escalera y la construcción de una rampa accesible para todos. Esta medida contribuyó a una mayor seguridad desde el punto de vista de la explotación del servicio.





- Celebración de diversas jornadas dirigidas a los empleados de Metrotenerife para informarles sobre el proceso de Certificación en Accesibilidad Universal del servicio, iniciado por la empresa.



JOSÉ CHINEA Y JOSÉ FERNANDO GARCÍA son los responsables de impartir las charlas en las jornadas de formación entre los empleados de MTSA./M.E.

## Los profesionales de Metropolitano se forman en materia de accesibilidad al transporte

■ EL DÍA, S/C de Tenerife

La Dirección de MTSA inició ayer unas jornadas de formación destinadas al 50 por ciento de su plantilla con el objetivo de concienciar y sensibilizar a los profesionales de la empresa encargada de la gestión del tranvía en materia de accesibilidad, según

destacó el director de Seguridad de Metropolitano, José China.

Las jornadas, que concluirán a lo largo del día de hoy, exponen los problemas existentes a nivel social con la discapacidad en cualquiera de sus ámbitos y las soluciones que la compañía de transporte público aplica a sus sistemas, lo que ha supuesto la certi-

ficación AENOR de calidad, que acredita la Accesibilidad Universal del servicio de transporte de pasajeros en el tranvía tinerfeño, la información y la venta de billetes.

La organización ha contado con la presencia de la empresa auditora Centros de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS),

que a través de su responsable de Proyectos y Auditorías y de Accesibilidad, José Fernando García, junto al propio José China, ha puesto en valor mediante sus charlas el trabajo realizado por la compañía en la materia de accesibilidad, "un esfuerzo importante que se debería copiar en otros sistemas", apuntó el técnico.

Además, durante este periodo, se organizaron jornadas con colectivos de la discapacidad para compartir con ellos la satisfacción por haber logrado la Certificación en Accesibilidad (febrero 2011), dado que este reconocimiento nacional fue un logro alcanzado gracias a la estrecha colaboración entre Metrotenerife y las distintas entidades de la discapacidad.



## **2ª Edición de los Premios a la Movilidad Sostenible**

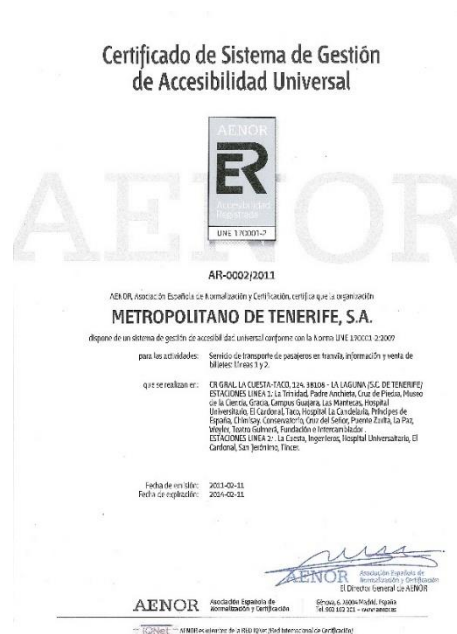
Los galardones principales de la segunda edición de los Premios a la Movilidad Sostenible recayeron en las iniciativas “El Cosmonauta”, de la Fundación Tutelar En Pié y “Pardela-itinerarios adaptados a la sombra del tranvía”, de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias. En este último caso, el proyecto fue más allá y se encargó de analizar el nivel de accesibilidad en las zonas colindantes las paradas del tranvía y de diseñar, a partir de estas, itinerarios transitables en Santa Cruz y en La Laguna.

“El Cosmonauta”, que originariamente se proyectó como un nuevo vídeo informativo para dar a conocer la utilidad del tranvía a personas con enfermedades de salud mental, terminó como un largometraje documental, dirigido por Guillermo Ríos y protagonizado por el reconocido actor canario Alex García. Una película que ha ido cosechando muchos éxitos y reconocimientos.

Por su parte, las menciones honoríficas correspondieron a Asociación de Padres de Personas con Autismo de Tenerife (APANATE); Asociación Tinerfeña de Enfermos Reumáticos (ASTER); Asociación Tinerfeña Trisómicos (Down Tenerife); Fundación Canaria Oliver Mayor contra la Fibrosis Quística; AHETE; Fundación Canaria para el Sordo (FUNCASOR); Asociación Ataxia del Atlántico (A.A.A.); Asociación Polivial de Canarias; y Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano.



## Certificación en Accesibilidad Universal



Tras años de intenso trabajo interdepartamental, en febrero de 2011, Metrotenerife logró la certificación en Accesibilidad Universal, conforme a la norma UNE 170001-2:2007, convirtiéndose en la primera empresa de transporte de España, no solo ferroviario, en implantar un sistema de estas características en el conjunto de sus servicios, es decir, en transporte de pasajeros, información y en la venta de billetes de las Líneas 1 y 2.

La prestigiosa Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), fue la encargada de auditar la accesibilidad del Tranvía de Tenerife. AENOR se sitúa entre las diez entidades de esta índole más destacadas del mundo y ha emitido certificados en más de 60 países.

Desde la obtención de esta certificación, el Tranvía de Tenerife ha ido sometiéndose a los

pertinentes seguimientos anuales y, en 2017, coincidiendo con su décimo aniversario, obtuvo la resolución positiva de la Auditoría de Renovación de su Gestión de Accesibilidad Universal, que estuvo vigente hasta el año 2020, año de su nueva renovación.

Sin embargo, el mayor reconocimiento a lo largo de los diez primeros años de servicio es el de los 138 millones de pasajeros que eligieron el tranvía para ir a trabajar o estudiar, para acercarse hasta los hospitales, para hacer sus compras o para quedar con amigos; que optaron por la movilidad sostenible en el área metropolitana.



*Entrega oficial del certificado por parte del presidente de AENOR al presidente de Metropolitano, Carlos Alonso (22 de marzo de 2011)*



El compromiso de Metrotenerife con la accesibilidad no finalizó con la obtención de la certificación, sino que continuó y se continúa trabajando, a través del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (integrado con el resto de los sistemas de gestión: calidad, medioambiente, seguridad y salud), para alcanzar el mayor grado de perfeccionamiento en este ámbito.

## **9.2. Año 2012: primera auditoría de seguimiento de la certificación de AENOR**

En marzo de 2012, Metrotenerife se enfrentaba a su primera auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal. Durante dicho año, se llevaron a cabo acciones tanto antes como después de esta supervisión de la certificación obtenida en 2011, con una inversión superior a los 60 mil euros, de las que destacamos las siguientes:

### **Encuesta de satisfacción más inclusiva**

En los meses de mayo y octubre de 2012 se realizaron dos encuestas de satisfacción que tomaron una muestra de población significativa en la que se reflejaban los distintos perfiles de clientes del Tranvía. Asimismo, y atendiendo a la gestión en materia de accesibilidad, Metrotenerife consideró apropiado profundizar y conocer el grado de satisfacción de los colectivos de personas con discapacidad respecto a este servicio de transporte.

Por esta razón, en mayo de 2011, y con la colaboración imprescindible de la ONCE, se trasladó el mismo cuestionario a personas con limitación visual del área metropolitana.

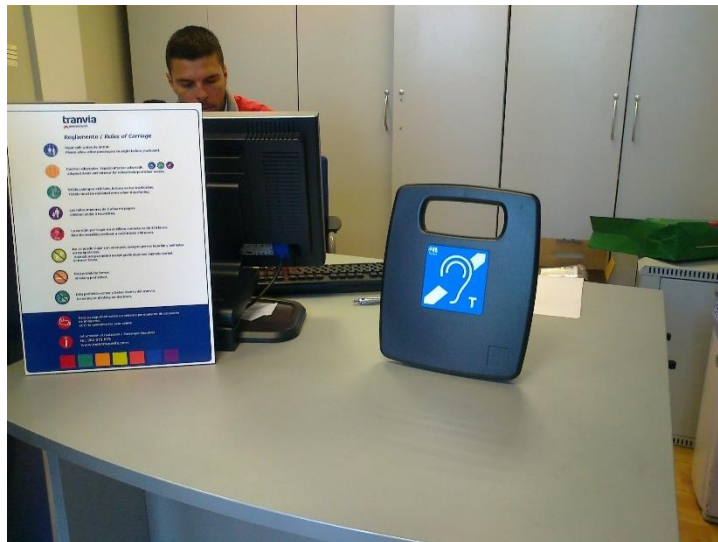
Una vez analizados los resultados se detectó que la principal demanda era mejorar la información de la frecuencia del servicio en hora valle. En hora punta no lo consideraban necesario porque, con una frecuencia del servicio de 5 minutos, la espera en las estaciones era breve.



La respuesta de Metrotenerife no se hizo esperar y, en ese mismo año, habilitó un botón de emergencia en cada parada, señalizado como “botón de información” para cubrir esta demanda. Esta novedad se dio a conocer, a través de una circular, a todos los usuarios y también supuso la modificación de los procedimientos internos de la empresa.

A partir de esta primera experiencia con la ONCE, se estableció que, cada mes de mayo, la encuesta de satisfacción se enviaría a un colectivo diferente para profundizar en sus necesidades a la hora de acceder y viajar en el tranvía. La Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias fue la primera entidad en colaborar en este proceso.

### Bucle Magnético



La comunicación con las personas con limitación auditiva se mejoró también, en 2012, con la instalación de bucles magnéticos en las oficinas comerciales para amplificar el sonido. Con estos aparatos, los usuarios reciben toda la información del servicio de manera nítida al eliminar el ruido ambiente, lo que, sin duda, redunda en una comunicación más fluida.



### Imbornales en Padre Anchieta



En la trasera de la marquesina de la parada Padre Anchieta está situado un imbornal para la recogida de agua de lluvia procedente del recinto universitario colindante.

Debido a que los huecos de la rejilla del imbornal son de grandes dimensiones, lo que podría dificultar el tránsito, Metrotenerife decidió colocar una barandilla con rodapié para que pueda ser detectada por personas con limitación visual.

### Oficinas comerciales

Las oficinas comerciales, que se instalaron en 2007, tenían la apertura de puertas hacia el exterior y eso era una barrera para las personas con movilidad reducida, ya que éstas debían retroceder sobre la misma rampa para poder acceder a ellas.

Si bien esta situación era solventada por los agentes de fiscalización y ventas, quienes facilitaban el acceso, Metrotenerife la resolvió, de forma definitiva, mediante la instalación de puertas de corredera, de manera que, al iniciarse el ascenso por la rampa, se abre automáticamente la puerta de las oficinas. Esta medida se ha tenido en cuenta en la construcción de las nuevas oficinas comerciales que se instalaron en 2017.



*Metrotenerife instaló puertas de corredera para facilitar el acceso a las oficinas*





La entrada a las oficinas iniciales también se mejoró con la colocación desde el inicio de la rampa de un doble pasamanos, que puede ser utilizado por niños, personas en silla de ruedas, etc., en sustitución de pasamanos retranqueados y simples. Las actuales oficinas comerciales están totalmente adaptadas para ofrecer la mayor accesibilidad a los clientes.

*Mejora en la entrada a las oficinas con un doble pasamanos*

### Refuerzo del espacio reservado



Metrotenerife apreció una falta de sensibilización por parte de una minoría de personas a la hora de ceder los asientos reservados para las personas con movilidad reducida y, por este motivo, optó, en un primer momento por reforzar la señalización existente, dibujando el símbolo internacional de la discapacidad en el suelo de los tranvías.

También llevó a cabo campañas de socialización en clave de humor, junto a Cruz Roja de Juventud, para intentar llegar a ese porcentaje de personas que, por falta de civismo o de sensibilidad, no son capaces de ceder el espacio reservado.



Por otro lado, se cambió la señalización sobre la prioridad en el uso de asientos reservados que el tranvía muestra en su interior, para que estuviese en consonancia con la existente en las paradas y, además, en estas instalaciones se reservó un asiento a Personas con Movilidad Reducida (PMR).



Señalización antigua en el interior de los tranvías



Nueva señalización en el interior de los tranvías



Asimismo, los asientos reservados fueron dotados con un reposabrazos por su lado interior. En 2010 Metrotenerife ya había instalado este elemento por la zona exterior. Con esta mejora, se facilita el movimiento y autonomía de las personas que precisan apoyarse con ambos brazos.

Señalización en los asientos ubicados en las paradas



## Formación



*Prácticas de formación para la atención de la discapacidad*

La accesibilidad es parte fundamental en la gestión del Tranvía de Tenerife y es por ello que la formación en materia de accesibilidad se integró en el Plan de Formación de la entidad. Desde el año 2012, los agentes de fiscalización y ventas actualizan, cada tres años, sus conocimientos, para una correcta atención de personas con diversidad multifuncional.

En este ejercicio, la formación, además de abordar aspectos genéricos, se centró en la discapacidad visual gracias a la colaboración de la ONCE y de SINPROMI, con el objetivo de, en las siguientes acciones formativas, adquirir nociones prácticas para interactuar con otros colectivos.

## Ceniceros

La disposición alineada del conjunto de elementos de las paradas, es decir, asientos, papeleras, expendedoras, ceniceros y soportes publicitarios, permite un itinerario peatonal accesible y facilita su detección. En ese sentido, en las paradas con andén central se colocó un zócalo en los ceniceros para evitar accidentes en el caso de que un invidente, que saliera del tranvía y metiese su bastón por el hueco existente, no se percatara de la presencia de estos elementos.





**Información accesible**

Para facilitar el acceso a la comunicación e información de las personas con limitación visual, Metrotenerife incorporó un resumen en formato audio de los principales datos de la memoria anual 2011, una práctica que se ha establecido como habitual desde entonces.

Por otra parte, este documento interno cumple, asimismo, con los estándares de accesibilidad en materia de imágenes, formato de texto y contraste, entre otros aspectos.

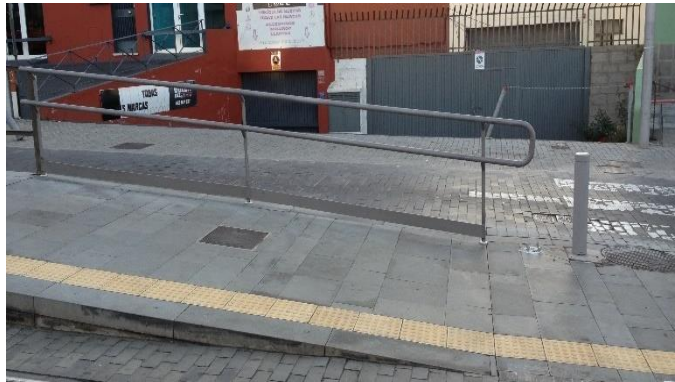
**9.3. Año 2013: el Proyecto Pardela y la aplicación Vía-Móvil**

En el año 2013, Metrotenerife continuó con sus acciones de mejora en materia de accesibilidad y acometió nuevos proyectos como la participación, por primera vez, de una candidata con discapacidad visual, afiliada a la ONCE, para dar visibilidad y normalizar acciones del colectivo a Reina del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife o el análisis de los itinerarios comerciales y culturales más relevantes en torno al Tranvía, en colaboración con la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias.

Como otro de los hitos de este año, se encuentra la superación, en abril de 2013, de la segunda auditoría de seguimiento de su Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal. A continuación, desarrollamos con más detalle algunas de las actuaciones más significativas llevadas a cabo en 2013.



## Rampas de acceso



*Barandillas en las rampas de acceso a la parada de El Cardonal*

La propia orografía de la isla de Tenerife genera que, en varias paradas del Tranvía, se encontraran rampas de acceso con pendiente superior al 4%, una situación que podía dificultar el acceso a las paradas a personas mayores o con movilidad reducida. Aunque se trata de una peculiaridad de nuestro territorio, Metrotenerife quiso paliar esta situación mediante la incorporación de barandillas en aquellos lugares donde resultó posible. De forma paulatina, se fueron instalando barandillas adaptadas (doble pasamano a distinta altura, rodapié, prolongación del pasamano antes y después de la rampa...) en las siguientes paradas de andén lateral: Fundación, El Cardonal, Hospital

Universitario y Padre Anchieta, en 2013; y, en 2014, Intercambiador de Santa Cruz, Conservatorio y Chimisay.

En las rampas de las paradas de andén central no se ha acometido esta incorporación de barandillas al no ser viable por motivos de seguridad. Su presencia dificultaría el paso de un lado al otro del andén en momentos de saturación del servicio cuando, por ejemplo, sea necesaria la circulación de tranvías dobles.

## Máquinas expendedoras

El uso continuado de las máquinas expendedoras había deteriorado la señalización relativa al billeteaje o la configuración de idiomas disponibles, entre otros elementos. En 2013 se procedió a la renovación de toda la señalética (pegatinas indicativas de monedas, billetes, idiomas y cancelar operación) para lo que se tuvo en cuenta tanto el contraste como el tamaño de los caracteres para mejorar la información.



*Nuevas pegatinas instaladas en expendedoras*



## Respaldos en marquesinas



Debido a la pendiente orográfica que afecta a las paradas de Tíncer, Museo de la Ciencia y Las Mantecas, el cristal de las marquesinas quedó a una altura mayor en los asientos reservados a personas con movilidad reducida y no realizaba la función de respaldo prevista.

Para solucionarlo, Metrotenerife instaló suplementos en todos estos asientos a modo de respaldo.

*Respaldo instalado en asiento reservado en la parada de Las Mantecas*

## Candidata a Reina del Carnaval

Metrotenerife busca motivar la accesibilidad universal en todas y cada una de las actuaciones que desarrolla y fomentar la integración social de los colectivos. En 2013, y con la colaboración de Zona Comercial Tranvía, Santa Cruz de Tenerife contó, por primera vez, con una candidata a reina del Carnaval con discapacidad visual. Irene Martínez, afiliada a la ONCE, con la fantasía titulada 'Que lo disfrutes...que lo aproveches', fue proclamada 4ª Dama de Honor, un orgullo para Metrotenerife y Zona Comercial Tranvía, que vio premiada así a su candidata.



*Irene luciendo la fantasía "Que lo disfrutes...que lo aproveches"*



## Formación



En 2013, Metrotenerife y la ONCE renovaron el convenio de colaboración en materia formativa que mantienen desde el año 2010. Con este convenio se continúa con las visitas de formación para los afiliados a la ONCE que se acercan por primera vez al Tranvía de Tenerife, al objeto de conseguir su autonomía en la utilización de este medio de transporte y que cuenten con información previa que les facilite la primera toma de contacto con este medio de transporte.

*Acto de entrega de billetes para la formación de usuarios con discapacidad visual, el 3 de abril de 2013*

## Protección de puertas de las oficinas

Las oficinas comerciales del Tranvía de Tenerife recibieron una nueva mejora en 2013, al protegerse sus puertas correderas con una estructura de aluminio y cristal para evitar cualquier tipo de golpe o atrapamiento en el momento de la apertura. Se realizó así una nueva mejora a la instalación de puertas de corredera realizada en 2012, para que las oficinas puedan estar abiertas desde que el cliente iniciaba el ascenso por la rampa. En la actualidad, las nuevas oficinas se encuentran perfectamente adaptadas.





## Encuesta al colectivo de personas con discapacidad auditiva



Charla en la sede de FASICAN, el 25 de octubre de 2013

Tal y como se había comprometido Metrotenerife, la encuesta de satisfacción del cliente se amplió a nuevos colectivos. En mayo de 2013, se realizó entre las personas con discapacidad auditiva. Además, en el mes de octubre, responsables de Metrotenerife acudieron a la sede de la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de las Islas Canarias (FASICAN), para conocer posibles oportunidades de mejora sugeridas por este colectivo. Fruto de estas acciones se decidió avanzar en materia de comunicación, mediante la formación en lengua de signos y la elaboración de cartulinas con “mensajes tipo” para las oficinas comerciales (“espere un momento por favor”, “¿quiere poner una reclamación?”), entre otras medidas.

## Congreso de CERMIS



Traslado en tranvía de los participantes en el Congreso CERMIS

Entre el 24 y el 26 de noviembre de 2013 se celebró, en Santa Cruz de Tenerife, el IX Congreso Estatal de CERMIS Autonómicos (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad).

Metrotenerife colaboró con la organización de este destacado encuentro facilitando la movilidad de todos los asistentes al Congreso quienes, además, pudieron comprobar la accesibilidad del Tranvía durante un servicio especial organizado para trasladarles a la

ciudad de San Cristóbal de La Laguna.





## Proyecto Pardela

### Itinerario 1: Parada Trinidad -> Plaza de la Concepción



Parada Trinidad ->  
c/ Herradores->  
Plaza de la Concepción



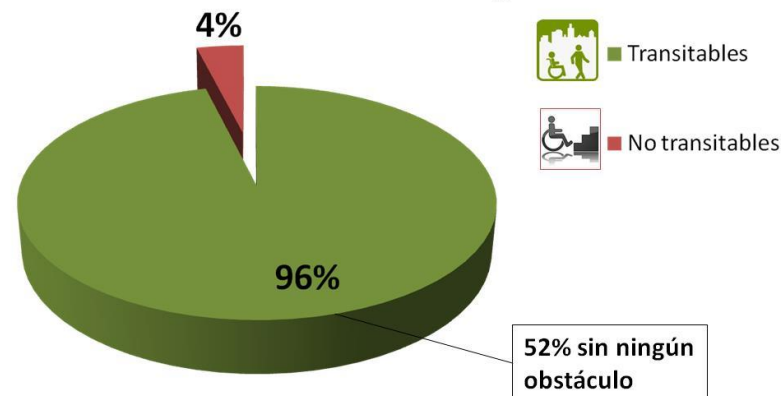
La Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias, con el patrocinio de Metrotenerife, inició en 2013 un análisis de los itinerarios comerciales y culturales más relevantes en torno a las Líneas del Tranvía y su accesibilidad.

El Proyecto Pardela, presentado el 22 de noviembre de 2013 en el Cabildo Insular de Tenerife, recabó información sobre aquellos itinerarios y establecimientos que, utilizando el tranvía como medio de transporte para acercarse a ellos, permiten el tránsito a este colectivo de personas con movilidad reducida.

Mediante este importante proyecto de integración social, se identificaron

19 itinerarios transitables a lo largo de más de diez kilómetros. Además, se comprobaron datos de gran importancia para el colectivo, como que el 96% de los establecimientos poseía una entrada transitable para las personas con movilidad reducida.

Distribución establecimientos según entrada



*El 96% de los establecimientos tienen una entrada transitable para este colectivo.*



### **Accesibilidad del tranvía a través del teléfono inteligente**

Las nuevas tecnologías han creado nuevas formas de comunicación y transformado el uso que hacemos de dispositivos como los telefónicos. Metrotenerife ha buscado la continua adaptación a estas nuevas tendencias sociales y ha adaptado la innovación a su forma de comunicación con los usuarios. Estos avances tecnológicos cuentan con un enorme potencial en materia de Accesibilidad Universal.

Según la encuesta general que Metrotenerife realizó en mayo de 2011, el 53% de los clientes del Tranvía pertenecía a alguna red social. Este porcentaje crecía hasta el 65% entre los afiliados a la ONCE, encuestados las mismas fechas.

Un año después, en la encuesta general realizada a los usuarios del Tranvía, el número de clientes que utilizaban un smartphone o teléfono inteligente se situaba en el 60%.

Metrotenerife, además de potenciar su presencia en las redes sociales, para mantener informados a los usuarios en todo momento y poder establecer con ellos una comunicación bidireccional, inició el desarrollo de una aplicación para teléfonos inteligentes que incluyera distintas funcionalidades para los clientes y que permitiera mejorar la accesibilidad del tranvía.

### ***Mejora de la información de la frecuencia del servicio***

La principal demanda realizada por el colectivo de personas con dificultades visuales, tras la encuesta particularizada de mayo de 2011, fue la mejora de la información de la frecuencia del servicio en hora valle.

Si bien en 2012 se habilitó el “botón de emergencia”, como ya se ha indicado con anterioridad, Metrotenerife se comprometió con “mejorar la mejora”, mediante el uso de las nuevas tecnologías móviles.

Junto a los servidores informáticos necesarios para el desarrollo de la explotación del servicio comercial, se instaló otro servidor para la interacción con el público general, con el que se pudo publicar distintos aspectos del servicio (horarios, tranvías en paradas, localización en tiempo real, etc.).



Con este nuevo soporte técnico, se pudo iniciar el diseño de una aplicación (APP) que permite geolocalizar al usuario de un teléfono inteligente, y, de esta forma, indicarle la parada del tranvía más cercana a su posición y el tiempo de paso de los siguientes tranvías por esa parada, en ambos sentidos. Así, si un cliente se encuentra en una parada de la Línea 1, la aplicación le indicará el tiempo de paso de los dos próximos tranvías hacia Intercambiador de Santa Cruz y La Trinidad, mientras que, en el caso de los tranvías de la Línea 2, la información hará referencia a los destinos finales de La Cuesta o Tíncer.

Por su parte, mediante las ventajas que los teléfonos inteligentes aportan en materia de accesibilidad, como el sistema voice over en el caso de Apple, las personas invidentes reciben la información del tiempo de paso de los tranvías a través de un aviso sonoro.

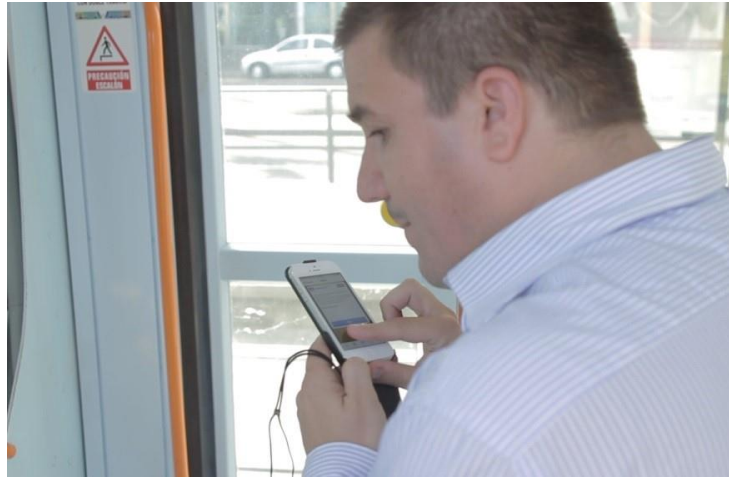
Por tanto, con esta funcionalidad, que se actualiza en línea del mismo modo que los paneles informativos de las paradas, todos los clientes del Tranvía de Tenerife pueden programar el momento exacto de salida del lugar en el que se encuentran, o valorar si merece o no la pena apurar un poco el paso para llegar al siguiente tranvía y evitar esperas.



*La aplicación "tranvíaonline", operativa desde abril de 2013, geolocaliza y ofrece el tiempo real de paso de tranvías por paradas*



### *Compra de billetes y validación a través del teléfono móvil (Vía-Móvil)*



*Usuario ciego del tranvía utilizando la aplicación Vía-Móvil con la tecnología Voice Over*

El crecimiento en el uso de los teléfonos inteligentes continuaba siendo constante, según la encuesta que realizó Metrotenerife en octubre de 2013. Un 92% de los estudiantes universitarios lo usaba, así como el 83% de los clientes con abono mensual, por lo que se inició una segunda fase de comunicación entre el Tranvía de Tenerife y los clientes mediante los teléfonos móviles. De esta forma, el 29 de octubre de 2013 se inauguró el nuevo sistema de billeteaje electrónico, Vía-Móvil (<http://www.via-movil.es/>). Se trata de una aplicación desarrollada por Metrotenerife, que permite comprar los billetes del tranvía y validarlos al viajar utilizando el teléfono móvil inteligente del usuario.

El usuario puede “comprar-recargar” a cualquier hora y en cualquier lugar de forma cómoda, mediante una plataforma de pago totalmente segura, y que también ofrece la posibilidad de comprar para otras personas, mediante la carga de dinero en su monedero virtual.

En todas las fases del desarrollo de la aplicación, Metrotenerife contó con la colaboración de la ONCE, con el fin, una vez más, de aprovechar al máximo las ventajas en materia de accesibilidad que ofrecen los distintos smartphones. De esta forma, Vía-Móvil se convirtió en un sistema accesible a todos los clientes.

La aplicación descuenta el importe del trayecto una vez que el usuario captura con su teléfono móvil inteligente uno de los QR colocados dentro de cada tranvía y cuya ubicación se estableció siguiendo las recomendaciones de la ONCE. Los usuarios pueden encontrarlos, por ejemplo, detrás de las cabinas del conductor, para su rápida localización (incluso de forma táctil).



#### 9.4. Año 2014: Metrotenerife renueva la Certificación de AENOR



*Un momento de la auditoría al proceso de Atención al Cliente en Oficina Comercial*

Metrotenerife se enfrentaba a un gran reto en 2014, ya que en el mes de febrero expiraba la certificación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal, emitida por AENOR en 2011. Durante los días 20 y 21 de enero de 2014, el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal de Metrotenerife fue sometido a una exhaustiva Auditoría de Renovación que analizó la accesibilidad del conjunto de infraestructuras, tranvías y servicios ofrecidos a los clientes. Fruto del esfuerzo y la colaboración de todos los departamentos implicados, AENOR renovó la certificación a Metrotenerife, que se extendió hasta el año 2017, siempre con la condición de superar las auditorías de seguimiento de los dos años siguientes (2015 y 2016), lo que consiguió, como se comprobará más adelante.

Durante el proceso de auditoría se destacó el estrecho vínculo que Metrotenerife mantiene con todos los colectivos de la discapacidad, al objeto de mejorar el servicio que ofrece. No en vano ésta ha sido la política que nos ha impulsado desde el inicio del proyecto de implantación del Tranvía de Tenerife. Además, se valoró, de forma muy positiva, la accesibilidad de Vía-Móvil, sistema de billeteaje integral digital a través del móvil del usuario, y el trabajo realizado para renovar la página web corporativa ([www.metroitenerife.com](http://www.metroitenerife.com)), que cumple con los estándares de accesibilidad, en beneficio de todos los usuarios.



*Entrega del certificado de renovación, junto a los colectivos de la discapacidad*



En el último trimestre del año 2014 expiraban también las certificaciones del Sistema de Gestión (Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud), emitidas por AENOR en 2011. Durante los días 6, 7 y 8 de octubre, el Sistema de Gestión se sometió a la auditoria de renovación, que se saldó también de forma FAVORABLE, extendiéndose hasta el año 2017.

A lo largo del año 2014, se realizaron otra serie de acciones con el fin de continuar perfeccionando el sistema de Accesibilidad Universal del Tranvía de Tenerife, que se relatan a continuación:

### Barandillas más accesibles

Según el plan iniciado en 2013, durante este año se concluyó la instalación de barandillas adaptadas en las paradas de andén lateral con mayor pendiente. Además, se colocaron barandillas en Intercambiador de Santa Cruz, Conservatorio y Chimisay. Estas continuas mejoras granjearon a Metrotenerife las felicitaciones por su trabajo de diferentes colectivos, lo que supone el mayor premio para la empresa.

#### Barandillas más accesibles para coger el tranvía

Metropolitano de Tenerife ha terminado la instalación de barandillas adaptadas en las paradas de mayor desnivel de la Línea 1 del tranvía con el objetivo de facilitar la movilidad de sus clientes. Concretamente, se han colocado en las paradas de Intercambiador de Santa Cruz, Conservatorio y Chimisay. Ya el año pasado se pusieron en las paradas de Fundación, El Cardenal, Hospital Universitario y Padre Anchieta. Debido a la orografía de la Isla, la Línea 1 presenta un desnivel de 600 metros entre el Intercambiador santacruceño y la Avenida de La Trinidad de La Laguna.



Periódico La Opinión de Tenerife, del 30 de enero de 2014



**Ana Mengibar** Un ejemplo... Los procesos de mejora continua y el compromiso de quienes dirigen Metropolitano, forman una constante apuesta por atender a las personas con discapacidad... Ojalá cundiera su ejemplo. En nombre de los que integramos la Plataforma QUEREMOS MOVERNOS, muchas gracias por ese trabajo para hacer del tranvía, un medio de transporte para todas las personas.

Me gusta · Responder · 1 · Hace 17 horas · Editado

Comentario registrado en Facebook de la Plataforma Queremos Movernos



## La aplicación Vía Móvil se extiende a las guaguas



Después de tres meses de funcionamiento en el Tranvía, el 24 de enero de 2014 la aplicación (sistema de billética digital integral) para teléfonos móviles inteligentes Vía-Móvil desarrollada por Metrotenerife comenzó a utilizarse en las guaguas urbanas de la compañía Titsa y, ya en septiembre, en muchas de las guaguas interurbanas de la isla.

De esta forma, este sistema de billete electrónico accesible se extendió al operador de guaguas insular y despertó el interés de

varias redes de transporte, nacionales e internacionales, lo que demuestra la importancia de esta innovación tecnológica desarrollada por Metrotenerife.



Periódico Diario de Avisos, del 25 de enero de 2014



Responsables políticos del Cabildo Insular de Tenerife y el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife probaron la aplicación Vía-móvil en el interior de una guagua.



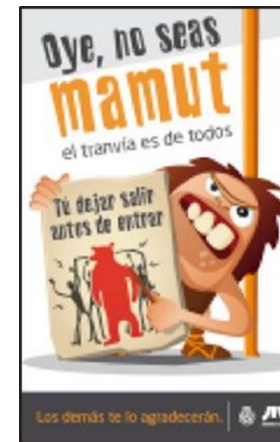
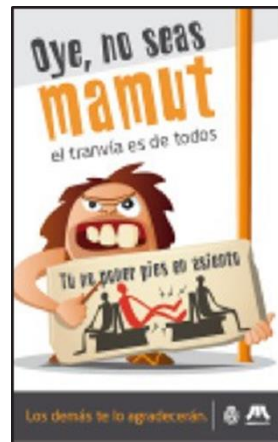
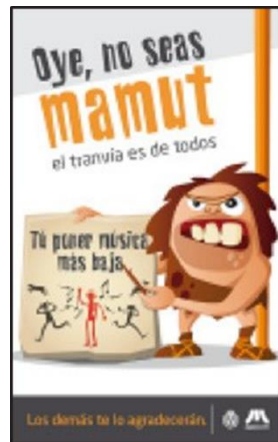
## Campaña de concienciación 'No seas Mamut'



Desde Metrotenerife no solo se han establecido las infraestructuras necesarias para que el Tranvía sea accesible para todos, sino que se ha buscado fomentar en la sociedad la necesidad de mostrar un comportamiento cívico en el uso de este medio de transporte.

En este sentido, ya en 2012, se realizó una campaña para reforzar la necesidad de ceder el espacio reservado a las personas con movilidad reducida. Sin embargo, la falta de civismo de algunos viajeros en el interior de los tranvías persistía, por lo que, en febrero de 2014, se inició una nueva campaña. “No seas Mamut” se apoyó en cartelería en el interior de los tranvías y, además, en mensajes sonoros enviados periódicamente a la sala de pasajeros.

La campaña utilizó el humor para incentivar la práctica de buenas conductas dentro del Tranvía e integró la accesibilidad (“Tú ceder asiento a personas que necesitan”) en un marco más amplio: no poner pies en asientos, no poner música alta o no gritar por el móvil, entre otras costumbres molestas o perjudiciales para el resto de los pasajeros.



Piezas gráficas de la campaña “No seas Mamut”



## Página web corporativa



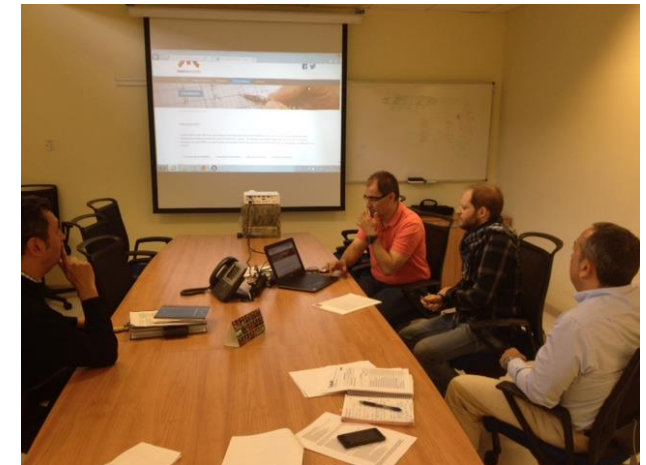
Imagen de la sección de inicio de la web corporativa de Metrotenerife en la actualidad

Con motivo del 7º aniversario del Tranvía, Metrotenerife renovó su página web ([www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com)) con un diseño más moderno e intuitivo que además alcanzaba altas cotas de accesibilidad. Gracias a la colaboración técnica de SINPROMI y la ONCE, Metrotenerife consiguió que su página web cuente con un nivel AA, según los criterios de la Guía de Accesibilidad WCAG 2.0.

Para ello se celebraron numerosas reuniones entre los diseñadores y los técnicos especialistas en accesibilidad web, en las que se utilizaron las diferentes herramientas que miden estos niveles, como los test TAW 3 Offline y TAW online de Tawdis y el programa para la lectura de pantalla JAWS.

El resultado es una página web que ofrece un contenido comprensible y de fácil navegación para garantizar que todos nuestros clientes pueden acceder a ella en condiciones de igualdad.

Desde 2014 se ha incorporado este análisis de la web a las auditorías internas anuales, con el objetivo de mantener su alto nivel de accesibilidad.



Reunión de análisis de la web con el lector de pantalla para personas con limitación visual JAWS 15.0



## 9.5. Año 2015 y 2016: los usuarios valoran la accesibilidad del Tranvía de Tenerife con un sobresaliente

### Los usuarios valoran la puntualidad, frecuencia y accesibilidad del tranvía

Metropolitano de Tenerife realiza un estudio entre 1.321 personas

10.03.2016 | 17:20

La puntualidad, frecuencia y accesibilidad del tranvía de Tenerife son los aspectos mejor valorados, con un notable, por sus usuarios, según un estudio encargado por la empresa Metrotenerife.

Del informe, realizado en octubre del pasado año y para el que se entrevistaron a 1.321 personas en las distintas paradas, se desprende que el tranvía obtuvo una puntuación global de 8,21 sobre 10, similar nota que en 2014, ha informado hoy Metrotenerife en un comunicado.

Las mujeres, con un 60%, son las principales usuarias de tranvía, utilizado una media de 4,37 viajes a la semana.

Además, el estudio describe un perfil de cliente joven, el 67% tiene menos de 45 años; estudiante, un 37%; eminentemente urbano, puesto que más del 90% de los usuarios residen en el área metropolitana.

La media ponderada obtenida, sumando las variables de análisis, ha sido 8,21 de 10.

Sobre los aspectos mejor valorados, se encuentran la puntualidad con un 8,8, la frecuencia con un 8,58 y la accesibilidad con un 8,56.

El 76% de los usuarios, que disponen de coche, afirman haber reducido notablemente su uso debido a la existencia del tranvía.

La mayoría de los clientes, el 66%, utilizan el tranvía entre 4 y 5 días a la semana, siendo la media de



Los usuarios valoran la puntualidad, frecuencia y accesibilidad del tranvía

No hay mayor demostración del trabajo cumplido como la valoración positiva de los clientes. Los esfuerzos de Metrotenerife en materia de accesibilidad se vieron recompensados por los usuarios del Tranvía de Tenerife en una encuesta en la que situaron la accesibilidad entre los tres indicadores de calidad de servicio mejor valorados en 2015, otorgándole una nota de 8,56 sobre 10.



## Billeteaje sin Contacto



*Visita de trabajo, junto a representantes de diversos colectivos (ONCE, Queremos Movernos y Coordinadora de Personas con Discapacidad Física en Canarias, a la expendedora prototipo instalada en la parada de las Mantecas.*

En el Tranvía de Tenerife comenzaron a convivir, tras la puesta en marcha de Vía-Móvil, varias formas de compra y validación de los billetes como las tarjetas impresas de banda magnética y el sistema electrónico.

En 2015, Metrotenerife inició los trabajos de sustitución del billeteaje de banda magnética por un sistema sin contacto, un nuevo avance tecnológico que requiere, además, el cambio de todas las expendedoras de billetes de las paradas y las validadoras de los tranvías. Este nuevo camino, se ha venido desarrollando desde la fase de redacción de pliegos, con la colaboración técnica de SINPROMI y los colectivos de la discapacidad para, entre otras, introducir las siguientes mejoras:

- Las expendedoras tienen mensajes sonoros y señalización en braille, de forma que las personas con dificultades de visión puedan utilizarlas.
- Posibilidad de recargar y consultar online los billetes, a través de la página web, de forma cómoda, segura y accesible.
- Cumplimiento en materia de accesibilidad de la altura de los diversos equipos y elementos con los requisitos normativos. Esto supone salvar también los inconvenientes derivados de la orografía de la isla de Tenerife, especialmente el importante desnivel de algunas paradas.

La validación por proximidad evita que las personas en silla de ruedas, muchas de ellas con problemas de movilidad también en sus manos, tengan que introducir el bono en las canceladoras ubicadas en el interior de los tranvías.



Dentro de este nuevo sistema de validación de billete sin contacto, en septiembre de 2016, la Comisión Braille Española (CBE) emitió los CERTIFICADOS DE ETIQUETADO BRAILLE para todas las señales situadas en las nuevas máquinas expendedoras. De este modo se garantiza el cumplimiento con los requisitos técnicos exigidos en cuanto a dimensiones y signografía en materia de accesibilidad.

### **Formación de operarios de limpieza**



Durante el mes de marzo de 2016, Metrotenerife participó en la formación de varias personas con discapacidad como operarios de limpieza. Las prácticas, enmarcadas en las acciones formativas impartidas por SINPROMI para integrar a este colectivo en el mundo laboral, se realizaron en las instalaciones del Tranvía de Tenerife, con la supervisión de su empresa de limpieza.

### **Apoyo a las personas con Síndrome de Down y otras discapacidades**

En 2016 se suscribió un convenio formativo con la Asociación Educativa-Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y Otras Discapacidades. Los usuarios de su centro ocupacional pudieron desarrollar en las oficinas de Metrotenerife, actividades para mejorar sus habilidades pre-laborales, personales y sociales. Gestionado por la Asociación Jáslem, el centro trabaja en la orientación y reinserción laboral de las personas con discapacidad.





## Colaboración con la ONCE



Por segunda ocasión se renovó, en abril de 2016, con la ONCE el convenio de colaboración en materia formativa iniciado el año 2010 y renovado en el año 2013. Metrotenerife continúa así potenciando el acercamiento de los afiliados de la ONCE al Tranvía de Tenerife, para que puedan disfrutar de la mayor autonomía en el uso de este medio de transporte.

*Firma de la renovación del convenio con la ONCE en el Cabildo Insular de Tenerife*

## Queremos Movernos sensibiliza a la ciudadanía con el apoyo de Metrotenerife



Dentro de su política de colaboración con los diferentes colectivos de la discapacidad y de fomento de la integración social de estos ciudadanos, Metrotenerife se sumó a la campaña ¡Queremos vivir en color! desarrollada por la asociación Queremos Movernos, en 2016. Con esta iniciativa, el colectivo quiso sensibilizar a la ciudadanía y a los responsables públicos acerca del derecho que tienen las personas con discapacidad a desarrollar una vida autónoma.

Queremos Movernos también llevó a cabo otra campaña, en este caso en noviembre de 2016 y con el eslogan 'Piensa en Ell@', promovida por el Ayuntamiento de La Laguna, para concienciar sobre las dificultades de las personas con discapacidad o movilidad reducida en la convivencia por el uso de los espacios públicos. Diferentes soportes publicitarios de Metrotenerife difundieron la nueva acción de sensibilización de este colectivo.





La campaña "¡Queremos vivir en color!" de Queremos Movernos, se presentó en la parada El Cardonal del Tranvía de Tenerife



Acto de presentación de la campaña "Piensa en Ell@", promovida por Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna y Queremos Movernos

## Deporte e integración



Metrotenerife continuó fomentando la inserción social de las personas con discapacidad y uno de los ámbitos que permite cumplir con este objetivo es el deporte, por lo que, en noviembre de 2016, reforzó su colaboración con el Club ADEMI Tenerife (Asociación Deportiva para Personas con Discapacidad). Este convenio se renovó también en 2017.

El director gerente de Metrotenerife firmó el acuerdo con el presidente del Club Ademi Tenerife, Carlos Correa



## 9.6. Año 2017: recertificación Accesibilidad Universal de AENOR hasta 2020 en el año del décimo aniversario



*Un momento de la auditoría en el interior de los tranvías*

En 2017 Metrotenerife cumplió diez años desde la puesta en servicio del Tranvía de Tenerife. 2017 supuso la celebración de una década de esfuerzos para conseguir el mayor grado de satisfacción posible de los usuarios y, en este sentido, la accesibilidad forma parte imprescindible de este camino.

Además de celebrar esta primera década de vida con los ciudadanos, a través de diferentes actividades como el desarrollo del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, que organizó Metrotenerife y Tram-Em en la ciudad de Santa Cruz de Tenerife en el mes de junio, Metrotenerife afrontaba una nueva Auditoría de la Certificación del Sistema de Accesibilidad Universal.

En enero de 2017 se celebró la auditoría y Metrotenerife volvió a conseguir la renovación de la certificación que, en esta ocasión, estuvo vigente hasta el año 2020. La distinción se extiende, como en ocasiones anteriores, al conjunto de las actividades de la red tranviaria, es decir, al transporte de pasajeros, los sistemas de información y la venta de billetes.

AENOR destaca en cada renovación aquellos elementos que considera reseñables tras la auditoría. En esta ocasión, alabó la obtención del certificado de etiqueta braille de las expendedoras sin contacto; la difusión en paradas y soportes publicitarios de campañas de concienciación sobre las dificultades de las personas con movilidad reducida en espacios públicos y la estrecha



*Felicitación de la asociación Queremos Movernos en Twitter*



colaboración mostrada con los distintos colectivos de discapacidad en el proceso de implantación del nuevo sistema de billeteaje sin contacto.

Para Metrotenerife fue especialmente relevante esa renovación al coincidir con el Décimo Aniversario de la puesta en marcha del Tranvía de la isla y supuso una confirmación de que en esta década este medio de transporte ha estado al servicio de TODOS los ciudadanos y visitantes de Tenerife.

### **Nuevas oficinas comerciales**

Durante el año 2017, Metrotenerife llevó a cabo un cambio total de las oficinas comerciales para seguir avanzando en la línea de la Accesibilidad Universal. En este sentido, se construyeron nuevas instalaciones en la Avenida de La Trinidad, de La Laguna, y en el Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife, con las medidas adecuadas para ofrecer una accesibilidad total. Por ejemplo, se dotaron de puerta corredera y se construyeron con piso bajo y se habilitó el interior, con espacio para el giro de sillas de ruedas.



*Interior de la Oficina Comercial del Tranvía de Tenerife en San Cristóbal de La Laguna, en la parada Trinidad*



*Oficina comercial del Tranvía de Tenerife en la actualidad, en la parada Intercambiador, en Santa Cruz de Tenerife, sin obstáculos para la accesibilidad en su entrada*



## Ellos son héroes



*Un momento de la presentación de la iniciativa "Ellos son héroes ¿y tú?"*

Dentro de su política de apoyo a los colectivos, Metrotenerife ha colaborado, de nuevo, con la asociación Queremos Movernos, el área de Seguridad Ciudadana y Movilidad del Ayuntamiento de La Laguna y su Policía Local, en la campaña 'Ellos son héroes ¿y tú?' El objetivo de esta iniciativa, que formó parte de los actos de celebración de la Semana Europea de la Movilidad, fue concienciar y fomentar el respeto de los espacios destinados a personas con movilidad reducida y discapacidad y formar parte también del programa La Laguna por la Convivencia Ciudadana.

Una valla en la parada del tranvía del Museo de la Ciencia y varios mupis en paradas situadas en el municipio de La Laguna albergaron los mensajes de concienciación de esta campaña.

## Nuevas validadoras con pegatinas en Braille

Las nuevas validadoras instaladas en el interior de los tranvías, en el segundo semestre de 2017, ya poseen pegatinas en braille que el colectivo de la ONCE pudo validar y comprobar de forma previa. Mediante estas indicaciones, las personas invidentes pueden saber dónde deben colocar su tarjeta sin contacto para que sea validado su viaje de forma correcta. La propia instalación física de estos equipos en los tranvías fue comprobada por SINPROMI, en relación con la altura adecuada de la misma y a los colores, contraste, tamaño de texto utilizado, etc.





*La ONCE comprobó en una de las nuevas validadoras las pegatinas en braille que permiten a las personas invidentes saber dónde deben colocar su tarjeta sin contacto para que el viaje quede validado de forma correcta*



*Las validadoras están colocadas a la altura establecida por los estándares de accesibilidad*

### **Nueva fase del proyecto Pardela**

En los últimos años, Metrotenerife ha mostrado su continuo apoyo a la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias (Coordicanarias) en el desarrollo del proyecto Pardela.

De esta forma, se inició una nueva fase, con una aportación de diez mil euros, para poner en marcha un servicio informativo sobre accesibilidad y dar a conocer así, en especial a las personas con movilidad reducida, los itinerarios transitables y la adaptación de espacios que, en el entorno del Tranvía de Tenerife, se habían elaborado en los estudios anteriores. Además, este servicio informaría también sobre la normativa en materia de accesibilidad.





Díptico informativo con trece itinerarios transitable desde paradas del Tranvía

Mediante esta tercera fase del Proyecto Pardela se visibiliza el trabajo realizado durante los últimos años, con el análisis de la accesibilidad urbana y el diseño de itinerarios a zonas de interés, partiendo de las paradas del Tranvía de Tenerife. Además, pone en marcha un servicio de asesoramiento y de apoyo para la autonomía personal.

A través de esta iniciativa no solo se informa a personas con discapacidad o movilidad reducida sobre la accesibilidad a comercios, empresas y locales públicos cercanos al tranvía, sino que se busca favorecer el uso de este medio de transporte por parte del conjunto de la ciudadanía, sin importar las limitaciones físicas o funcionales. Además, el proyecto Pardela fomenta que comercios, entidades públicas y privadas se sumen a la adaptación en materia de accesibilidad.

Coordicanarias distingue con este logotipo a los comercios, entidades públicas y privadas que cumplen con los estándares de accesibilidad que marca el proyecto Pardela.





## Comercios transitables en el área metropolitana

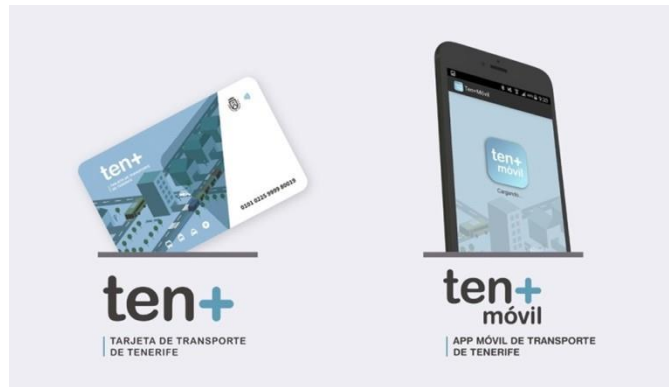


Dentro del proyecto Pardela y, en concreto, de su fase de “Identificación del comercio transitable en los entornos del tranvía”, Metrotenerife y Zona Comercial Tranvía han querido reconocer la labor a favor de la accesibilidad de los empresarios cuyos establecimientos cumplen los requisitos de esta iniciativa.

El 14 de diciembre de 2017 el Cabildo Insular de Tenerife presentó los resultados de ésta última fase del Proyecto Pardela, con 23 de los comercios del área metropolitana que han realizado un esfuerzo importante

con la adaptación de sus locales a favor de la movilidad. En este acto se entregaron los distintivos, con el lema “TranSitable”, que identificaron aquellos comercios que cumplían con los objetivos del proyecto y, por tanto, son transitables y gozan de un alto nivel de accesibilidad. Los itinerarios y establecimientos que forman parte de esta iniciativa se pueden consultar en la web de Coordicanarias ([coordicanarias.com](http://coordicanarias.com)) y en las redes sociales de esta entidad, así como en los soportes digitales de Metrotenerife y de Zona Comercial Tranvía.



**‘ten+móvil’, imagen de nuestra aplicación accesible**

*Imágenes de la nueva tarjeta sin contacto y de la aplicación para teléfonos inteligentes*

En 2017 se dio un nuevo impulso al uso de las nuevas tecnologías en el transporte insular. El pionero sistema de pago a través de teléfono móvil para el transporte público colectivo, Vía-Móvil, pasó a denominarse ten+móvil, para unificar la imagen con el nuevo sistema de billeteo sin contacto “tenmás”, para viajar en tranvía y guagua por toda la isla.

De esta forma, los cincuenta mil clientes activos en 2017 de Vía-Móvil se pasaron a ten+móvil, que ofrece el mismo servicio, incluidas todas las ventajas en materia de accesibilidad, pero ampliado a nuevos conceptos. Entre los títulos de transporte de este nuevo sistema de pago sin contacto se encuentra el Abono Joven, dirigido a menores de treinta años, residentes en Tenerife, con el que podrán viajar por solo 35 € de forma ilimitada por toda la isla. A partir del siguiente año, 2018, este abono supone un coste de 30 €.



## 10. Reconocimientos e impacto de la certificación de AENOR

Esta certificación que AENOR otorgó a Metrotenerife en 2011 ha tenido un importante impacto en los diferentes departamentos, pero también en la sociedad. De esta forma, diferentes organizaciones han reconocido y premiado el trabajo de Metrotenerife en materia de accesibilidad. Destacamos aquí los siguientes:

### Premio Bastón Blanco. Año 2011.



Las actuaciones desarrolladas por Metrotenerife fueron merecedoras del premio Bastón Blanco 2011, distinción especialmente valiosa por ser concedida por los colectivos de la discapacidad, en este caso por la ONCE.

*El presidente del Cabildo Insular de Tenerife en 2011 recogió el Premio Bastón Blanco de la ONCE, otorgado a Metrotenerife*

### Premio Mejores Prácticas Sector Público. Año 2011.



En 2011, y siendo por aquel entonces una sociedad pública en un 80%, se obtuvo el Premio a las Mejores Prácticas desarrolladas en las Administraciones Públicas Canarias, concedido por la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno Autonómico.

*El presidente del Cabildo Insular de Tenerife en 2011 y el director gerente de Metrotenerife, recogieron este galardón*



## Jornadas técnicas sobre Accesibilidad. Año 2011.

También, como consecuencia de la Certificación en Accesibilidad Universal se ha invitado a Metrotenerife a participar en diversas jornadas técnicas sobre Movilidad, Sostenibilidad o Accesibilidad.

Destacamos, entre otras:

- Jornadas organizadas dentro de la Semana de Puertas Abiertas del CEAPAT-IMSERSO, celebradas en Madrid, donde se participó con una ponencia en la sección de Transporte Accesible.
- Jornadas organizadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad 2011.
- Jornadas de Turismo y Accesibilidad Universal, organizadas en 2011 por el Cabildo Insular de Tenerife, a través de SINPROMI, dentro del Proyecto Turismo Accesible de la Macaronesia.
- Jornadas para la Accesibilidad en las Ciudades del Futuro, organizadas en octubre de 2014 por la Universidad Rey Juan Carlos, con el patrocinio de la Fundación Vodafone, para difundir la accesibilidad de Vía-Móvil.



*Metrotenerife participó en las jornadas que, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, organizó la corporación local en 2011*



*Un momento de la ponencia que impartió Metrotenerife en las Jornadas para la Accesibilidad en las Ciudades del Futuro*



### Reconocimiento Aenor en Fitur. Año 2012.



*El presidente de Metrotenerife recogió este galardón en la Feria Internacional de Turismo 2012*

El Tranvía de Tenerife es utilizado, cada día más, por un elevado número de turistas y visitantes del área metropolitana.

En la Feria Internacional de Turismo 2012, (Fitur), AENOR quiso destacar que el tranvía es un medio de transporte integrador no solo para los residentes, sino también para quienes nos visitan, por lo que reconocieron a Metrotenerife por este servicio.

### Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad. Año 2012.

Tras la Certificación en Accesibilidad Universal, Metrotenerife ha recibido numerosas felicitaciones de otros servicios de transporte de España, siendo invitado a participar además en el Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad.

Este Foro es una agrupación de entidades públicas y privadas, que desarrollan su actividad en el sector ferroviario. En el marco de esta entidad se ha constituido una Red de Expertos con objeto de analizar cuestiones específicas relativas al transporte ferroviario y la sostenibilidad. Esta Red se estructura en los siguientes Grupos de Trabajo: Accesibilidad, Actuaciones Ambientales, Eficiencia Energética, Comunicación de la Sostenibilidad, Ruido y Vibraciones y Responsabilidad Social Corporativa.

[www.ferrocarrilsostenible.es](http://www.ferrocarrilsostenible.es)



Desde el Grupo de Trabajo de Accesibilidad, queremos manifestarles nuestra felicitación por la recién obtenida Certificación de Accesibilidad Universal para el Tranvía de Tenerife.

Al mismo tiempo, aprovecho para invitarles a participar en nuestro grupo, donde seguro podremos compartir experiencias positivas, para conseguir mejorar la accesibilidad para todos nuestros clientes.

En la actual composición del grupo, están representadas las siguientes empresas operadoras y entes de gestión de infraestructuras del sector:

Renfe, Adif, Metro de Madrid, Feve, Metro de Bilbao, Metro de Sevilla, TMB, FGC, FGV, Mintra, GTP, ETS y Euskotren.

Para más información, [www.ferrocarrilsostenible.es](http://www.ferrocarrilsostenible.es)

Si optaran por incorporarse al grupo, podríamos celebrar una reunión en Tenerife, donde aparte de la reunión de trabajo, se podría realizar una visita técnica a la línea, donde nos podrían mostrar las medidas adoptadas, que han posibilitado la obtención de la certificación en accesibilidad universal para el tranvía de Tenerife.

Quedo a la espera de sus noticias,

Atentamente



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
dirección adjunta de desarrollo técnico y estratégico

*El grupo de trabajo en materia de accesibilidad de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana envió una carta de felicitación a Metrotenerife*



## Premio Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Año 2014.



El Cabildo Insular de Tenerife recibió el premio nacional Cermi.es 2014 en la categoría de Accesibilidad Universal – Fundación Vodafone, por la labor desarrollada por tres de sus empresas: SINPROMI, Museos de Tenerife y Metrotenerife.

El reconocimiento de la organización que agrupa a todos los colectivos de la discapacidad representó un gran estímulo, que reforzó el trabajo diario para conseguir que el Tranvía de Tenerife sea el medio de transporte de todos.

## Finalista en los Telefónica Ability Awards 2015

El Tranvía de Tenerife accedió al reducido grupo de finalistas de la tercera edición de los Telefónica Ability Awards (2015), que reconocen públicamente a las empresas e instituciones españolas que desarrollan modelos de negocio sostenibles, que integran la discapacidad en su cadena de valor.



*Presidente y gerente de Metrotenerife reciben reconocimiento en la tercera edición de los Telefónica Ability Awards en 2015 en Madrid*



## Premios Solidarios Coordinarias 2015

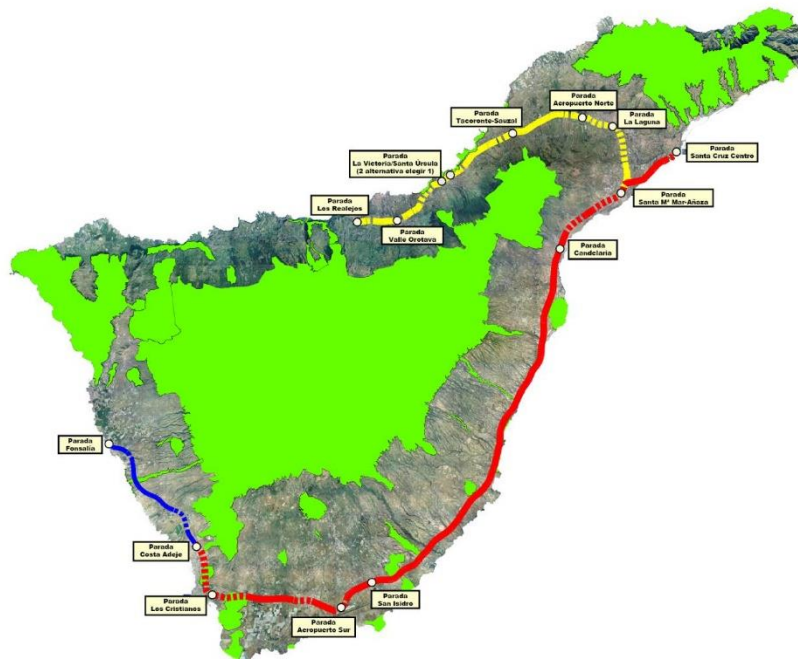


La Coordinadora de Personas con Discapacidad de Canarias celebró su 35 aniversario con la entrega de los Premios Solidarios. Metrotenerife tuvo el honor de ser distinguido con un premio por su apuesta decidida en el ámbito de la discapacidad física y por el desarrollo de políticas para este colectivo, así como por la colaboración y solidaridad por parte de todo su personal.

*El presidente de la Coordinadora entregó el galardón al gerente de Metrotenerife*



## 11. Retos futuros



Proyecto de líneas ferroviarias al Sur y Norte de Tenerife



Reunión de accesibilidad con arquitectos de Intercambiadores del Tren del Sur

El compromiso con la accesibilidad no concluye con la gestión de la red tranviaria en el área metropolitana. Metrotenerife fue constituida con el objetivo de poner en marcha un transporte alternativo en forma de líneas ferroviarias en Tenerife y, en la actualidad, están desarrollando los proyectos ferroviarios de los trenes del Norte y del Sur de la isla.

El proyecto del Tren del Sur es el que se encuentra en mayor estado de avance. Ya en los pliegos del concurso público que se convocó para la adjudicación de los intercambiadores, que se van a construir a lo largo del trazado de la línea, se incluyó como requisito que, tanto el entorno propio de la estación, como los edificios en sí mismos, deberán estar adaptados a personas con discapacidad.

En la actualidad, los proyectos constructivos de los intercambiadores están terminados y en fase de revisión. Durante todo el diseño se han mantenido varias reuniones entre los arquitectos, los responsables de accesibilidad y de los proyectos de Metrotenerife y los técnicos de SINPROMI, para homogeneizar los criterios de accesibilidad.

A medida que avancen los futuros proyectos ferroviarios, Metrotenerife continuará velando, tal y como recoge su política, por “garantizar a los clientes un medio de transporte fiable, cómodo, seguro, accesible para todos”, como ha venido haciendo con el Tranvía de Tenerife.



## 12. Cupón nacional de la ONCE para celebrar Diez Años de Accesibilidad del Tranvía de Tenerife



*Diseño del cupón de la ONCE con motivo del décimo aniversario del Tranvía de Tenerife*

Metrotenerife ha crecido en accesibilidad durante los más de diez años en los que lleva trabajando para la construcción de infraestructuras y posterior puesta en funcionamiento del Tranvía en nuestra isla. Y lo ha hecho porque ha sido una prioridad en su trabajo desde los diseños iniciales y las primeras vías que se colocaron para construir un camino que nos ha llevado a cumplir más de diez años de uso de este servicio de transporte público.

Se trata de una ardua labor que hubiera sido imposible sin la continua colaboración y buena predisposición de los colectivos y asociaciones que aglutinan a usuarios con diferentes grados o formas de

discapacidad. De ellos, Metrotenerife ha ido aprendiendo y consolidando su accesibilidad hasta alcanzar y mantener la renovación, de nuevo, de la Certificación de Gestión de la Accesibilidad Universal por AENOR. El Tranvía de Tenerife continuará sometiéndose a los seguimientos anuales y revisiones que puedan ayudar al cumplimiento del principal objetivo, que sea un transporte público de todos para todos, un compromiso con la Accesibilidad Universal que se extiende al resto de proyectos ferroviarios para la Isla. La Accesibilidad está presente en las iniciativas en las que ya se está trabajando y también formará parte de los objetivos de aquellos proyectos que puedan surgir en un futuro, siempre con el espíritu de seguir aprendiendo y de adaptarse a las nuevas legislaciones que surjan en esta materia tan importante, que supone, en definitiva, que todos los usuarios puedan acceder al transporte público ferroviario, en las mismas condiciones.

Para celebrar los diez años de funcionamiento de un Tranvía de Tenerife que es accesible a todos, este medio de transporte fue el protagonista del cupón de la ONCE del jueves 1 de junio de 2017. Cinco millones y medios de cupones difundieron la imagen de un



Tranvía, el de la isla de Tenerife, que lucha por lograr las máximas cotas de accesibilidad en continua colaboración con sus clientes. Un gesto generoso de la ONCE que se traduce en el agradecimiento mutuo entre esta organización y Metrotenerife por esos diez primeros años del servicio del Tranvía Accesible de Tenerife.



*Acto de presentación del cuón de la ONCE con la presencia de personal y directivos de esta organización y de Metrotenerife*



## 13. Acciones desarrolladas durante 2018

### Reunión Campaña Queremos Movernos

El 6 de marzo, los responsables de Comunicación y Relaciones Públicas, y de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente de Metrotenerife se reunieron con Ana Mengíbar, presidenta del colectivo “Queremos Movernos”. En la reunión, la presidenta de la asociación presentó la nueva campaña de accesibilidad y los contenidos de la misma. En este sentido, solicitó la colaboración de Metrotenerife para la difusión de la misma a través de los soportes publicitarios de la red del tranvía.

### Nueva auditoría de seguimiento de AENOR

El 20 y 21 de marzo, Metrotenerife superó nueva y satisfactoriamente la auditoría de seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal. AENOR ha ratificado que la actividad y servicios que ofrece Tranvía de Tenerife mantiene el correcto nivel de cumplimiento tanto de la normativa en materia de Accesibilidad como del resto de criterios establecidos por salvar esta última auditoría, tal y como se indica en el informe final de la misma. Con ello, Metrotenerife pudo recertificar su Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.

En su informe AENOR destaca como puntos fuertes la implicación de toda la plantilla en el proceso auditor, la remodelación de las oficinas comerciales, el proyecto ‘Pardela’ y la identificación de comercios transitables, o la implantación del sistema de billeteaje sin contacto, entre otras acciones.



## Formación sobre accesibilidad a los Agentes de Fiscalización y Ventas



*Un momento de la Formación sobre accesibilidad impartida por SINPROMI a nuestros Agentes de Fiscalización y Ventas*

Metrotenerife organiza una formación sobre accesibilidad para su personal de atención al cliente. Los días 17 y 24 de mayo, los responsables y agentes de fiscalización y ventas asistieron a la acción formativa Accesibilidad Universal, ¿es importante en mi trabajo?, organizada por Metrotenerife e impartida por Sinpromi.

En estas sesiones se analizaron las actuaciones que Metrotenerife ha venido desarrollado en materia de accesibilidad y también se estudió la incorporación de otras nuevas. Las propuestas de mejora fueron anotadas por Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medioambiente, en pro del compromiso de Metrotenerife en materia de Accesibilidad Universal.

## Metrotenerife en la Primera Caminata por la Igualdad de niños y jóvenes



El 18 de mayo, Metrotenerife participó en la 1ª Caminata por la Igualdad de niños y jóvenes 2018 convocada por el colectivo Queremos Movernos. En esta iniciativa, Metrotenerife acompañó a los miembros de esta asociación para que niños y jóvenes con discapacidad tengan las mismas oportunidades.

La marcha partió de la plaza Weyler y finalizó a las puertas del Cabildo. Con ella se quiso sensibilizar a la ciudadanía y denunciar las desigualdades de las personas con discapacidad a la hora de acceder a espacios públicos, comercios, a la formación o a eventos deportivos, entre otros ámbitos.



## Presentación de la Memoria del Tranvía de Tenerife por 10 años de Accesibilidad Universal



El 8 de junio, el presidente del Cabildo de Tenerife y el gerente de Metrotenerife, Carlos Alonso y Andrés Muñoz de Dios, presentaron la Memoria “Tranvía de Tenerife. 10 años de Accesibilidad Universal 2007-2017”.

El acto contó también con la presencia de la Consejera Insular de Acción Social y Vicepresidenta de Sinpromi, Coromoto Yanes, y del presidente de CERMI-Canarias, Francisco Javier Bencomo Bencomo. Además de con representantes de las principales entidades y colectivos de la discapacidad de Tenerife.

Esta presentación puso el colofón a 10 años de trabajo en Accesibilidad en los que Metrotenerife ha ido de la mano de los colectivos de la discapacidad de la Isla.

Retwitteado por ti



**CoordiCanarias @Co...** · 21h  
Hemos perdido la cuenta de los kilómetros que hemos hecho gracias al @traviatenerife. 10 años moviéndonos con ustedes. Gracias!





## Metrotenerife, sede de la Comisión Nacional de Accesibilidad en Metros y Tranvías de ATUC



En el mes de junio, Metrotenerife acogió la Comisión de Accesibilidad en los Metros y Tranvías de España, organizada por ATUC para analizar y compartir experiencias relativas a esta materia en el transporte público. El encuentro se celebró en las instalaciones del Tranvía de Tenerife y reunió a importantes operadores de metros y tranvías de España, asistiendo representantes de Euskotren, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro Málaga, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y Tranvía de Parla.

Metrotenerife expuso en estas jornadas su línea de actuación en materia de accesibilidad haciendo especial hincapié a la implantación de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal, cuya certificación posee el Tranvía de Tenerife desde 2011 para todos sus servicios. En dicho ámbito se ha venido trabajando conjuntamente con Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (Sinpromi) y los principales colectivos de la discapacidad de la isla para alcanzar definitivamente los estándares actuales del transporte guiado tinerfeño. Un modelo de éxito que se recoge en la memoria 'Tranvía de Tenerife. 10 Años de Accesibilidad Universal. 2007-2017'.

En el mismo encuentro, Sinpromi remarcó conceptos como que la accesibilidad eleva la calidad de vida de las personas, que influye positivamente en el desarrollo de los derechos fundamentales, y que, en definitiva, todas las personas son beneficiarias de estas medidas, ya que en algún momento de sus vidas deberán afrontar sus particulares necesidades especiales.



Desde TMB como oportunidad de mejora, se presentaron novedosas soluciones tecnológicas, soportadas por aplicaciones móviles, de apoyo a la comunicación, la detección y guiado de personas ciegas, y de usuarios en general, que despertaron el interés de los asistentes y que serán objeto de estudio para su adaptación e integración como soportes accesibles para el servicio público.

Por su parte, AENOR presentó el modelo normalizado de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad según la UNE 170001-2:20017, así como el proceso y los requisitos para lograr la conformidad y la mejora continua a través de la certificación que emite esta entidad.

La Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC) está integrada por las empresas de buses, metros y ferrocarriles, públicas y privadas, responsables del transporte colectivo urbano de las principales ciudades de ámbito estatal.

### Instalación de más validadoras sin contacto



Metrotenerife continuó con su compromiso con la accesibilidad implantando progresivamente el sistema sin contacto en la red. En ese sentido, durante este mes de julio iniciaron la instalación de dos nuevas validadoras sin contacto en cada uno de los tranvías.

Con este nuevo paso las unidades disponen de cuatro canceladoras magnéticas, una por cada módulo, y un total de 8 validadoras sin contacto.



## “La Laguna ciudad para las personas”



Metrotenerife colaboró con el Ayuntamiento de La Laguna y el colectivo de personas con discapacidad ‘Queremos Movernos’ en la campaña de accesibilidad ‘La Laguna ciudad para las personas’. Dicha iniciativa también contó con la participación de Publiservic.

En la parada de Hospital Universitario se presentó la imagen promocional con la que se pretende concienciar y sensibilizar sobre la accesibilidad universal para las personas con movilidad reducida. Varias paradas rotuladas y mupis también muestran la imagen de esta campaña.

## Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC en Bilbao

Las instalaciones de Euskotren acogieron los días 28 y 29 de noviembre un nuevo encuentro de la Comisión de Accesibilidad, a la que asistió Santiago Correa, responsable de Comunicación y Relaciones Públicas, en representación de Metrotenerife. La reunión incluyó una visita a algunas instalaciones fijas de la red de Euskotren.



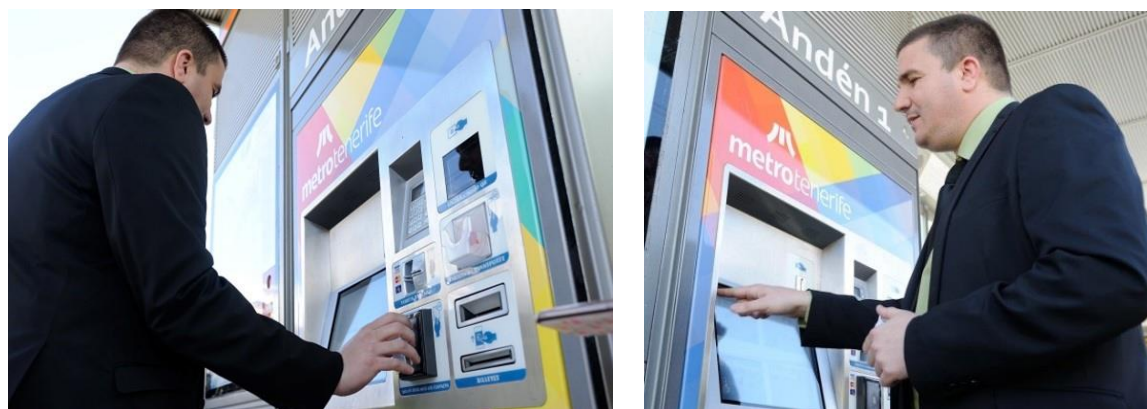


## 14. Acciones desarrolladas durante 2019

### Presentación del sistema de navegación por voz en las máquinas expendedoras de sus paradas

El Tranvía de Tenerife implantó el sistema de navegación por voz en las máquinas expendedoras en las paradas de la Línea 1 y Línea 2. Un asistente de audio guiará al usuario en todas las gestiones concernientes a los títulos de transporte ten+ que se ofrecen en las pantallas interactivas de estas máquinas de emisión de billetes. De esta forma, Metrotenerife continúa trabajando para ofrecerla mayor accesibilidad posible en todos los servicios del tranvía insular.

En el mes de abril, la parada del tranvía del Intercambiador en Santa Cruz ha sido el lugar elegido para que los representantes de la ONCE lleven a cabo las primeras pruebas del sistema de navegación por voz. El propio jefe de Recursos Humanos y Coordinación de la ONCE, Cristóbal Amaro López, ha sido el que ha probado el sistema y comprobado esta funcionalidad, y declaró que “la navegación por voz en las máquinas expendedoras hace posible que las personas con discapacidad visual puedan gestionar por sí mismas el tipo de viaje que quieran realizar y así tener una mayor autonomía”. También puso en valor la colaboración y el trabajo realizado entre Metrotenerife y la ONCE en cuanto a la accesibilidad de la aplicación Vía-Móvil, en la actualidad ten+móvil.





A raíz de esta nueva medida de accesibilidad incorporada desde Metrotenerife por su constante compromiso por la accesibilidad de todos los colectivos, organizó visitas a las máquinas expendedoras con la intención de que las asociaciones dedicadas a labores destinadas a personas con discapacidad pudieran comprobar el nuevo sistema de navegación por voz que facilita la interacción de los usuarios con las máquinas expendedoras.

En este sentido, y previamente a la presentación, Metrotenerife visitó junto con SINPROMI y con la ONCE, el 18 de febrero y el 14 de marzo respectivamente, la expendedora situada en la parada Intercambiador de Santa Cruz para verificar el correcto funcionamiento del sistema.





## Entrega de bonos para los afiliados de la ONCE



En el mes de marzo, Metrotenerife colaboró con la ONCE dentro de su programa de rehabilitación integral, con la entrega de 40 bonos para sus afiliados. Esta iniciativa les ofrece la oportunidad a los afiliados de realizar prácticas centradas en el uso del servicio de tranvía, con lo que adquieren una mayor autonomía en sus desplazamientos dentro del área metropolitana. Esta colaboración se enmarca en el Plan de Responsabilidad Social del operador de tranvía del Cabildo de Tenerife.

## Nueva visita a la máquina expendedora por el sistema de navegación por voz

Continuamos en el mes de abril con una nueva visita de Metrotenerife con la Presidenta del colectivo 'Queremos Movernos', Ana Mengíbar, a la máquina expendedora situada en la parada El Cardonal para probar el sistema de navegación por voz. La visita fue guiada por el equipo de Metrotenerife: el Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas de Metrotenerife, Santiago Correa; el Responsable de Calidad, Seguridad y Medioambiente, Lucas de la Torre; y el Ingeniero de Sistemas, Javier Martin.





 [metrotenerife.com](https://twitter.com/metrotenerife)  Se unió en enero de 2011

133 Siguiendo 14.469 Seguidores

**Tweets**   Tweets y respuestas   Multimedia

 **Tranvía de Tenerife**  @tranvia... · 6m ✓

Hoy con Ana Mengibar, de [@QMovernos](https://twitter.com/QMovernos), trabajando por la [#accesibilidad](https://twitter.com/hashtag/accesibilidad) en el [@tranviatenerife](https://twitter.com/tranviatenerife). Conociendo y probando las últimas novedades en materia de accesibilidad que hemos incorporado, como la navegación por voz que hemos implementado en nuestras expendedoras.



 **Tranvía de Tenerife**  @tranvia... · 9m ✓

 **Tranvía de Tenerife** 9 min · 

Seguimos trabajando por la accesibilidad... ¡hoy con Queremos Movernos !

Durante el día de hoy tuvimos una interesante jornada de trabajo junto a Ana Mengibar, de la Asociación Queremos Movernos. La representante de esta asociación, referente en nuestra isla en el trabajo en pro de la eliminación de barreras y en favor de la accesibilidad universal, ha conocido y probado de primera mano las últimas novedades en materia de accesibilidad que hemos incorporado al servicio, como el sistema de navegación por voz que hemos comenzado a implementar en nuestras expendedoras. Sin duda los comentarios y sugerencias recibidos durante su visita nos ayudarán a continuar avanzando por el camino correcto, con el fin último de lograr que el **Tranvía de Tenerife** continúe siendo un transporte totalmente accesible.

¿Te gusta?... ¡Nos encanta!





## Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC en Barcelona

Metrotenerife participa en la primera Comisión de Accesibilidad del año organizada por ATUC. Los responsables de Seguridad, Calidad y Medioambiente de Metrotenerife, Lucas de la Torre, y de Comunicación y Relaciones Públicas, Santiago Correa, asistieron los días 13 y 14 de junio a este encuentro. Transports Metropolitans de Barcelona y Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya fueron los anfitriones de esta jornada de trabajo en la que participaron los representantes de los principales operadores ferroviarios nacionales y donde se debatió sobre la situación actual de la accesibilidad en los modos ferroviarios y de su futuro.





## El 'Foro Inserta' incluye a Metrotenerife como integrante del Consejo Asesor de Canarias



También en junio, la fundación Once, a través del 'Foro Inserta' incluyó a Metrotenerife como parte integrante del Consejo Asesor de Canarias.

El Foro Inserta Responsable de Fundación ONCE (en adelante FIR), es una plataforma de trabajo en red e innovación social que posibilita, compartir prácticas, herramientas y experiencias, que favorezcan el eficaz desarrollo de las políticas de RSE-Discapacidad. En ella, forman parte 100 empresas y entidades líderes en su sector.

En el FIR están representados todos los sectores de la sociedad y grupos de interés implicados, cuyas aportaciones y particular análisis de la realidad económica y social son claves para el desarrollo de políticas de RSE-D innovadoras y eficaces que permitan la plena inclusión laboral de las personas con discapacidad.

## Por un deporte adaptado e inclusivo



Con la ONG Atletas Sin Fronteras Metrotenerife visitó varios colegios para dar charlas sobre deporte adaptado, en las que también se puso en valor el servicio inclusivo de los tranvías. Con los alumnos, curiosos y participativos, se compartieron vivencias y los representantes de la ONG hablaron de discapacidad, inclusión, deporte adaptado, y por supuesto, de accesibilidad en sus diferentes dimensiones de los tranvías.





The advertisement is a vertical poster for the Tramway of Tenerife. It features three main images: a group of people on a bicycle at the top, a person in a wheelchair with arms raised in the middle, and a person in a wheelchair on a tram at the bottom. The text is in Spanish and promotes accessibility and confidence.

**¡Únete a nuestros retos!**

**#HoyNoPerderé**

**Tranvía**  
Un transporte de **#Confianza**

 850986442  
 @AtletaSinFES  
 Atletasinfronterass  
 Atletas Sin Fronteras  
 info@atletasinfronterass.com  
 www.atletasinfronterass.com

 La Certificación de Accesibilidad concedida a **metrotenerife** garantiza el acceso y servicios **universalmente accesibles** a todos los usuarios del **Tranvía de Tenerife**






## Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC en Madrid

ATUC celebró la segunda Comisión de Accesibilidad los días 28 y 29 de noviembre en las instalaciones de Metro de Madrid con motivo del centenario del este transporte público.

Metrotenerife participó en esta reunión de trabajo con la presencia de Lucas de la Torre, responsable de Seguridad, Calidad y Medioambiente, y Santiago Correa, responsable de Comunicación y Relaciones Públicas, en la que también se dieron cita los principales operadores ferroviarios nacionales.

En este encuentro Metro de Madrid presentó su Plan de Accesibilidad-Avance, así como sus acciones en accesibilidad cognitiva y en su Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía.







## NAVEGACIÓN POR VOZ EN LAS MÁQUINAS EXPENDEDORAS DE BILLETES DEL TRANVÍA: MÁS AUTONOMÍA PARA VIAJAR

**M**etro Tenerife se ocupa y pretende de incorporar nuevos dispositivos y tecnologías para ofrecer el mejor servicio a **TODO** los usuarios. El asistente de audio en las máquinas expendedoras de las paradas del tranvía permite que

las personas ciegas realicen con plena autonomía las operaciones relacionadas con los títulos de transporte.

Desde la puesta en marcha del tranvía, Metro Tenerife siempre ha mantenido una línea de trabajo diligente y proactiva respecto a

la accesibilidad, que se sustenta en la colaboración con colectivos y asociaciones de personas con movilidad reducida (PMR), porque son ellos los que mejor pueden aportar soluciones reales y concretas. En ese sentido, el Tranvía de Tenerife ha dado un plus de accesibilidad al servicio con la implantación del sistema de navegación por voz en las máquinas expendedoras de sus paradas.

Este asistente de audio guiará al usuario en todas las gestiones relativas a la compra, consulta y recarga de los títulos de transporte, tanto a través de la tarjeta *ten+* como en la aplicación digital *ten+móvil*, interactuando con las pantallas de estas máquinas de emisión de billetes. Su accesibilidad y usabilidad está respaldada por la ONCE, el colectivo Queremos Movernos y por la sociedad inclusiva *Enprom*, quienes desde años vienen



máquinas expendedoras, cumplen con los criterios de certificación de Accesibilidad Universal AENOR. De hecho, la Accesibilidad para Menoresanife es un indicador más de la calidad del servicio, como lo es la puntualidad o la frecuencia, que también se ha incorporado a la gestión de la propia compañía.

### Navegación por voz

colaborando y asesorando a Metro Tenerife en relación a otras medidas integradoras (fotos adjuntas).

Cabe recordar que el conjunto de servicios al tranvía, incluidas las

con un elevado contraste de color, que ofrecen las posibilidades de selección e interacción con cada uno de los procesos requeridos por los usuarios, ya sea comprar o recargar cualquier tipo de título de uso en el tranvía y la quejua a través de la tarjeta *ten+*, u obtener los códigos de recarga para la aplicación digital *ten+móvil*. Asimismo, también en estas máquinas, y con la misma accesibilidad, se pueden consultar los saldos de los bonos o seleccionar el sistema de pago, dinero en efectivo o tarjeta de crédito, entre otras operaciones.

Metro Tenerife  
comunicacion@metrotenerife.com  
www.metrotenerife.com





## 15. Acciones desarrolladas durante 2020

### Metrotenerife consigue la renovación del Certificado de Accesibilidad AENOR hasta 2023

El 11 de febrero, la Auditoría AENOR ha acreditado de nuevo que la actividad de la red cumple la normativa UNE 17001-2:2007 en materia de Accesibilidad Universal. La certificación incluye tanto el servicio de transporte de pasajeros, instalaciones, como la información y venta de billetes.

El informe destaca como puntos fuertes, por un lado, la nueva utilidad de asistencia por voz incorporada en las máquinas expendedoras, ubicadas en todas las paradas de la red (dos en cada parada) y, por otro, destaca la importancia de que la empresa sea miembro del Consejo Asesor de Canarias, perteneciente a la Fundación ONCE, entre otros aspectos.

### Visita del Aula Enclave – Discapacidad Intelectual, del Instituto de Valle Guerra



*Visita del Aula Enclave Discapacidad Intelectual a las instalaciones de Metrotenerife*

El 19 de febrero, las instalaciones de Talleres y Cocheras de Metrotenerife recibieron la visita de 6 alumnos y 2 profesores del Aula Enclave de Valle Guerra, que pudieron recorrer los distintos espacios y conocer personalmente como se mantienen los tranvías de la compañía.



## Vídeos informativos sobre las medidas contra la COVID-19

El 25 de marzo, Metrotenerife realizó diversos vídeos informativos sobre las medidas con la COVID-19 para informar a los clientes sobre la normativa de seguridad que se sigue en el tranvía. Todos los videos cuentan con subtítulos como medida de accesibilidad para facilitar su uso.:

- Información sobre las principales medidas: Apertura automática de puertas. (<https://youtu.be/4ML1R8F-LcQ>)
- Medidas excepcionales en el Tranvía de Tenerife durante el estado de alarma por el COVID-19. (<https://youtu.be/ZX4fw2rDUqc>)
- Viaje seguro, viaje en transporte público. (<https://youtu.be/RwKe5JuUaNk>)

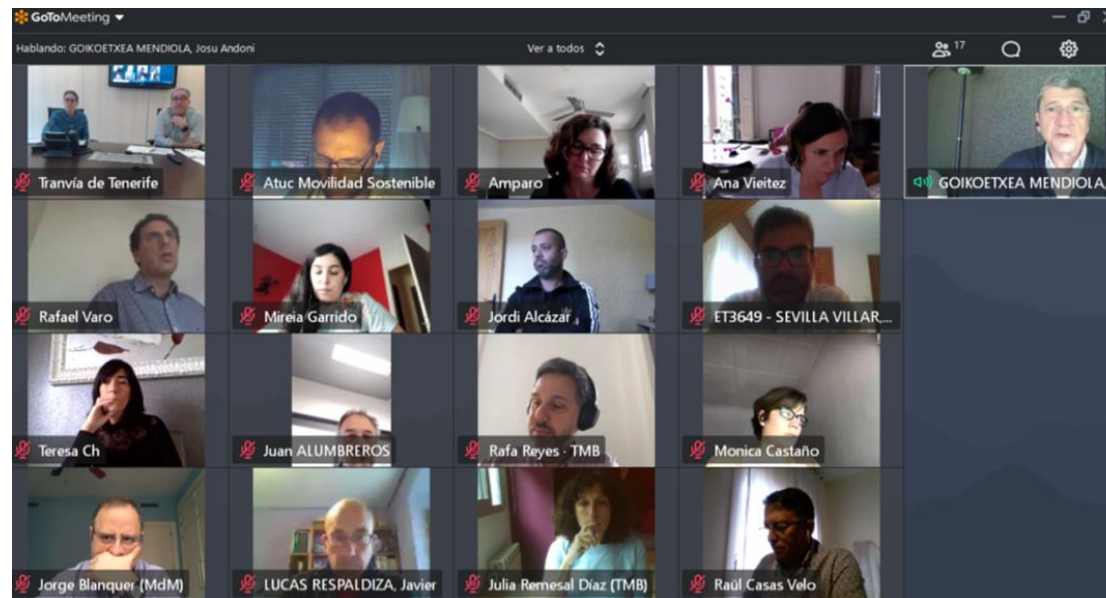
## Presentación de Vía-Móvil a ATUC

El 27 de abril, Metrotenerife presentó la aplicación Vía-Móvil a los miembros de ATUC: aplicación accesible, compatible con voice over y segura en tiempos de COVID-19. En esta exposición de mostró a la Asociación la utilidad de la aplicación Vía-Móvil y los beneficios que tiene de cara a la implantación de las medidas preventivas contra la COVID-19.



## Reunión de la Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC (Videoconferencia)

El 14 de mayo, los principales operadores españoles del sector ferroviario se reunieron mediante videoconferencia, con el objetivo de abordar la repercusión de la COVID-19 en las explotaciones ferroviarias en cuestión de accesibilidad. Metrotenerife se unió a esta reunión, cuya finalidad era que los asistentes a la misma pudieran compartir cómo se estaba gestionando en cada una de las diferentes empresas la situación provocada por la declaración de estado de alarma con motivo de la pandemia y cómo ésta estaba afectando al nivel de accesibilidad de cada operador.



Videoconferencia Comisión de Accesibilidad Universal ATUC



## Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC: Grupos de Trabajo

El 20 de octubre Metrotenerife asistió a una nueva jornada de la Comisión de Accesibilidad Universal organizada por ATUC. Se retoman los puntos pendientes sobre los diferentes grupos de trabajo. Como miembros del grupo de trabajo de sistemas de información al viajero empezamos a recopilar información para poner en común el trabajo de cada operador. Las reuniones seguían celebrándose de manera virtual.

## Atletas sin Fronteras inicia campaña de crowdfunding para desarrollar su labor social



*Cartel de la campaña de crowdfunding*

En octubre, desde Metrotenerife, se dio difusión a la campaña de crowdfunding 'Activamos tu conciencia ¿Nos ayudas?', que la asociación Atletas sin Fronteras puso en marcha, con el objetivo de reunir fondos para continuar dando visibilidad y ayuda a las personas con discapacidad a través del deporte adaptado y la inclusión.



### Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC: Grupo de Trabajo de pictogramas y signos gráficos

El 18 de noviembre se reunieron los principales operadores del sector ferroviario españoles con el objetivo de configurar un gestor documental de pictogramas y signos gráficos para identificar, de manera universal y accesible, este modo de transporte en cualquier ciudad. Metrotenerife intervino en este grupo de trabajo en el que se definió el esquema básico del gestor documental y con el que se persigue la recopilación de pictogramas comunes a cualquier ubicación y servicio específico del sistema de transporte. La idea última es que todos los operadores puedan llegar a utilizar los mismos pictogramas para identificar los mismos soportes informativos.





## Michelle Alonso se clasifica para los Juegos Paralímpicos de Tokio 2021

Desde hace años, Metrotenerife ha venido apoyando la carrera deportiva de la nadadora paralímpica Michelle Alonso Morales y de su Club Deportivo Midayu Tenerife, en defensa de la inclusión e integración de las personas con discapacidad en la práctica deportiva, como se recoge en su plan de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía.

La colaboración de Metrotenerife, en este caso una aportación económica, hizo posible que la prueba de control para su clasificación se celebrase en Tenerife y, definitivamente, se consiguiera este nuevo reto de la nadadora: su participación en los Juegos Paralímpicos de Tokio.





## 16. Acciones desarrolladas durante 2021

### Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC: Grupo de Trabajo pictogramas y signos gráficos en el transporte guiado (Videoconferencia)



*Videoconferencia Comisión de Accesibilidad Universal ATUC sobre pictogramas y signos gráficos en el transporte guiado*

Metrotenerife participó en una nueva reunión del grupo de trabajo de ATUC (Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos) sobre pictogramas y signos gráficos del transporte público el día 26 de enero a través de una videoconferencia.

En esta sesión, los diferentes operadores nacionales acordaron la estructura y el modo de recopilar en un solo documento la gran cantidad de pictogramas y signos que utilizan para poder trabajar de forma cómoda en su homogeneización. Además, se abrió el debate

sobre el papel de los pictogramas en la accesibilidad cognitiva y la importancia de contar con la colaboración de las principales asociaciones y colectivos de la discapacidad para desarrollar con eficacia este trabajo.

En el marco de la Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC se desarrollan este tipo de encuentros para avanzar en un transporte público plenamente accesible.



## Las paradas del tranvía acogen la campaña “Todo lo bueno empieza sin barreras” del colectivo Queremos Movernos

Con su Plan de Responsabilidad Social Corporativo Metrotenerife tiene la oportunidad de respaldar diversos proyectos y colaborar con iniciativas de diversas entidades del mundo de la Discapacidad. Así se ha hecho con la campaña de sensibilización de la asociación Queremos Movernos ‘Todo lo bueno empieza sin barreras’, colaborando con su difusión a través de la cesión gratuita de los mupis de la compañía para mostrar los diseños y mensajes de dicha campaña.

El acto de presentación tuvo lugar en la parada Fundación, el día 10 de febrero. Contó con la presencia del presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga; de la presidenta de Queremos Movernos, Ana Mengíbar y de Tomás Martín, gerente de Publiservic, empresa encargada del diseño, impresión y logística de la cartelería. También asistieron varios afiliados esta asociación para presenciar la puesta en escena de esta nueva campaña.



*Acto de presentación de la campaña “Todo lo que bueno empieza sin barreras”*



*Acto de presentación de la campaña con la presencia de nuestro presidente, Enrique Arriaga, la presidenta del colectivo Queremos Movernos, Ana Mengíbar y el gerente de Publiservic, Tomás Martín*



## **Actualización de las políticas empresariales de Metrotenerife**

En el mes de marzo, Metrotenerife actualizó los contenidos y renovó la imagen y diseño de las políticas de la empresa. Esta información se expone, como siempre en la recepción de las oficinas principales, en la intranet y en la web corporativa, <https://metrotenerife.com/nuestra-empresa/>

En Metrotenerife se trabaja con altos estándares de calidad para que los clientes viajen con las máximas garantías de seguridad, accesibilidad y eficiencia, y actuando en todo momento de manera respetuosa con el entorno social y con el medioambiente. Con esta clara voluntad, se establecen y se siguen las políticas en materia de Calidad y Accesibilidad, Seguridad en la Información, Sostenibilidad y Seguridad y Salud.

Con respecto a la política de Seguridad de la Información, en vigor desde diciembre de 2020, su objetivo es garantizar la calidad de la misma y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente, en la supervisión de la actividad diaria y reaccionando con rapidez ante los incidentes.

## **Tranvía de Tenerife recibe el premio ‘Building Back Better’ de la ONU por mejorar la movilidad y la sostenibilidad**

El consejero insular de Movilidad y presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, resalta que los galardones ‘Building Back Better’ reconocen infraestructuras internacionales que han transformado positivamente la vida de los ciudadanos de su territorio. En este sentido, se reconoce la importancia de la construcción de la Línea 1 del Tranvía de Tenerife para la mejora de la movilidad para la población y de la sostenibilidad en la zona metropolitana de la isla.

Enrique Arriaga, ha informado que el operador del transporte guiado, dependiente del Cabildo Insular de Tenerife, obtuvo el segundo puesto en los galardones ‘Building Back Better’, organizados por la Comisión Económica para Europa de Naciones Unidas (UNECE-ONU).



En la presente edición de los premios 'Building Back Better', en la que Metrotenerife obtuvo el segundo puesto, se evaluaron 31 proyectos procedentes de 20 países diferentes. "Tranvía de Tenerife fue la única iniciativa europea que alcanzó la final, por lo que debemos estar muy satisfechos y orgullosos del trabajo que desarrollamos en la isla y que pone de manifiesto la alta cualificación profesional de nuestros técnicos en Metrotenerife", subraya el consejero insular de Movilidad.

Asimismo, Arriaga señala que Tranvía de Tenerife es "un elemento fundamental para la movilidad de la isla al ser un transporte sostenible, además de accesible y asequible económicamente para todas las personas que se mueven en el área metropolitana".

Entre los aspectos que el jurado tuvo en cuenta en su valoración, destaca que considera a Tranvía de Tenerife como un sistema de transporte público que ha mejorado la movilidad de la población, colaborando en la reducción del transporte privado y en la emisión de gases contaminantes. Asimismo, el proyecto ha permitido crear un número significativo de nuevos empleos, tanto en la fase de construcción como en la operación del sistema y, en general, ha facilitado la accesibilidad de la ciudadanía con un medio de transporte sostenible y seguro.

Los otros candidatos finalistas fueron Bermudas (con un proyecto de desarrollo del aeropuerto internacional), Brasil (Mercado de Nova Ceasa), China (ciudad esponja Zhenjiang: Pei Peng) y Filipinas (programa de desarrollo regional de Caraga).

El fallo del jurado de los premios 'Building Back Better' se dio a conocer en el transcurso del 'V Foro Internacional de Asociaciones Público Privadas', celebrado en Suiza, y otorgó el primer premio al proyecto Mercado Nova Ceasa, de Brasil. Metrotenerife recibió una carta de reconocimiento de la ONU y un certificado de su participación en estos galardones.

Enlace al video explicativo de la candidatura de METROTENERIFE Light Rail Train Line 1: <https://youtu.be/jCgz3DvYuU>



## Metrotenerife colabora con el proyecto 'Atletas ConVive'



Atletas sin Fronteras ha puesto en marcha el proyecto 'Atletas ConVive' mediante el que desarrolla diversos talleres de deportes y actividades físicas, como fútbol, ciclismo con bicicletas adaptadas, ejercicios de educación física, etc. Actividades todas ellas dirigidas a los integrantes del Centro Ocupacional Arco Iris de Candelaria.

Por otro lado, con el apoyo de Metrotenerife, y de otras entidades, Atletas sin Fronteras sigue dando a conocer este tipo de actividades en diversos ámbitos de la sociedad. Para ello, ofrece charlas informativas en colegios y otras sedes de colectivos, acercando el deporte, formación y la cultura que se ofrece a las personas con discapacidad para mejorar su calidad de vida y fomentar la igualdad de oportunidades.

## Metrotenerife mantiene su apoyo al Club Deportivo Midayu Tenerife

Metrotenerife y el Club Deportivo Midayu renovaron su acuerdo de colaboración por la natación adaptada, comprometiéndose así con el fomento y la promoción del deporte inclusivo. Colaboración y apoyo que se muestra con la aportación económica para realizar algunas actividades de la asociación y, por otro lado, con la difusión a través de los canales de comunicación y redes sociales de Metrotenerife de las actuaciones y éxitos de los deportistas de Midayu.



## Mejora de la accesibilidad en las paradas del Tranvía de Tenerife



*Pivotes pintados de amarillo en la parte superior como nueva medida de accesibilidad en la parada de El Cardonal*

Ante la detección de alguna incidencia y sugerencias recibidas de los usuarios del Tranvía de Tenerife, en este caso, de personas con movilidad reducida y dificultades visuales, Metrotenerife decidió tomar como medida de mejora de accesibilidad, pintar en color amarillo la parte superior de los pivotes ubicados en los laterales de las paradas, para ofrecer un mayor contraste cromático para una mejor visibilidad y detección de los mismos.

De manera que esta medida, que genera un mayor contraste de estos elementos con el pavimento, ofrece un entorno más accesible para la población.

## Videoconferencia de la Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC

El 25 de noviembre, Metrotenerife participó en la reunión de trabajo de la Comisión de Accesibilidad de ATUC. En esta sesión virtual los operadores asistentes, TMB, Metro Bilbao, Metro de Madrid, Euskotren, entre otros, debatieron sobre la necesidad de homogeneizar los pictogramas accesibles desde un punto de vista inclusivo para todo el sector del transporte.



*Videoconferencia Comisión de Accesibilidad Universal ATUC*



## Revista Integración conmemora el 14º Aniversario del Tranvía de Tenerife

A lo largo del año, la Revista Integración, la voz de la discapacidad en Canarias, se hizo eco de varias noticias relacionadas con Metrotenerife. El número de junio de la revista publicó la efeméride del tranvía con el artículo a doble página ‘El Tranvía de Tenerife cumple 14 años con más de 185 millones de pasajeros’, en el que se recuerdan los principales aspectos de la gestión del servicio y de la compañía, así como su compromiso con la accesibilidad. Esta editorial también dedica al operador otros artículos en las revistas de los meses de marzo, septiembre y noviembre.





### Unidos por la Inclusión y la Accesibilidad

Las paradas del tranvía y las redes sociales de Metrotenerife se sumaron a la campaña 'La accesibilidad es buena para todas las personas' que el colectivo Queremos Movernos desarrolló con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el 3 de diciembre.

Desde hace años, Metrotenerife colabora con Queremos Movernos para defender la accesibilidad y la inclusión como derechos fundamentales y así lograr una sociedad igualitaria para todos.





## 17. Acciones desarrolladas durante 2022

### Colaboración con la ONCE para mejorar la autonomía de las personas ciegas



*El presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, junto al director de la ONCE en Tenerife, Andrés Guillén Guillén*

A través de un acto celebrado en el Cabildo insular el día 28 de febrero el presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, hizo entrega de 40 bonos de transporte al director de la ONCE en Tenerife, Andrés Guillén Guillén, para que sus afiliados realicen prácticas centradas en el uso del servicio del tranvía y así adquieran una mayor autonomía en sus desplazamientos dentro del área metropolitana de la isla.

Andrés Guillén ha detallado que “esta formación permitirá a personas ciegas, familiarizarse con los recorridos hasta las paradas, así como con el equipamiento interior del tranvía, como, por ejemplo, pulsadores de apertura de puertas, ubicación y manejo de canceladoras o códigos QR, entre otros elementos. Una gran labor de la ONCE que contará con el apoyo y la colaboración del Cabildo y de Metrotenerife”.

Al acto también ha asistido el director insular de Movilidad, José Alberto León, y ha destacado que “Metrotenerife mantiene desde hace años este acuerdo de colaboración que se enmarca en el Plan de Responsabilidad Social de la propia compañía”.

“En este sentido, hemos de destacar que el Tranvía de Tenerife es un transporte que, avalado con el certificado de Accesibilidad Universal de Aenor, cuenta con vehículos que facilitan su uso a los colectivos de personas con discapacidad, a la vez que posibilitan el desarrollo de diversas prácticas”, ha subrayado el director de la ONCE en Tenerife. Además, ha reconocido el compromiso y la sensibilidad del Cabildo, a través de Metrotenerife, quien siempre ha mostrado con esta iniciativa tan esencial para las personas ciegas o con discapacidad visual.



### Mejoras de Accesibilidad en la Oficina Comercial de Trinidad

A principios de abril, Metrotenerife procedió a realizar una serie de mejoras en materia de accesibilidad en la Oficina Comercial de la parada Trinidad, ubicada en La Laguna. En este sentido, la oficina ha mejorado en accesibilidad ya que se han sustituido la rampa y los pasamanos, por piso bajo y sin barreras. De esta forma desde Metrotenerife se continúa garantizando, aún más, el acceso a cualquier persona con movilidad reducida.



*Oficina Comercial de Trinidad*

### Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC en Metro Málaga



*Visita de los asistentes a Metro Málaga*

A finales de abril, Metrotenerife participó en la Comisión de Accesibilidad Universal celebrada en Málaga, con Metro Málaga como anfitriona. Los responsables de Calidad, Seguridad y Medioambiente, Lucas de la Torre, y de Comunicación y Relaciones Públicas, Santiago Correa, asistieron a las conferencias en las que se trataron diversas cuestiones de accesibilidad como las medidas adoptadas por Metro Málaga ante esta condición o las señalizaciones informativas y de evacuación para las personas con discapacidad. Además de las conferencias, visitaron las instalaciones de Metro Málaga donde pudieron conocer los elementos de accesibilidad más destacados de sus paradas y estaciones.



## SINPROMI felicita a Metrotenerife

La Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (Sinpromi) ha trasladado un mensaje de felicitación a Metrotenerife, alabando nuestras instalaciones por ser "impecables, accesibles y siempre a punto". Sinpromi añade que es un orgullo poner a Metrotenerife como ejemplo en las presentaciones y cursos que imparten. Por último, subraya la importante labor que desde la compañía se realiza y sigue desarrollando en materia de accesibilidad. Por todo ello, Sinpromi quiere hacer extensible esta felicitación a todo el equipo de Metrotenerife.



## Metrotenerife colabora en talleres formativos para fomentar la inclusión de personas con discapacidad que organiza Atletas sin Fronteras

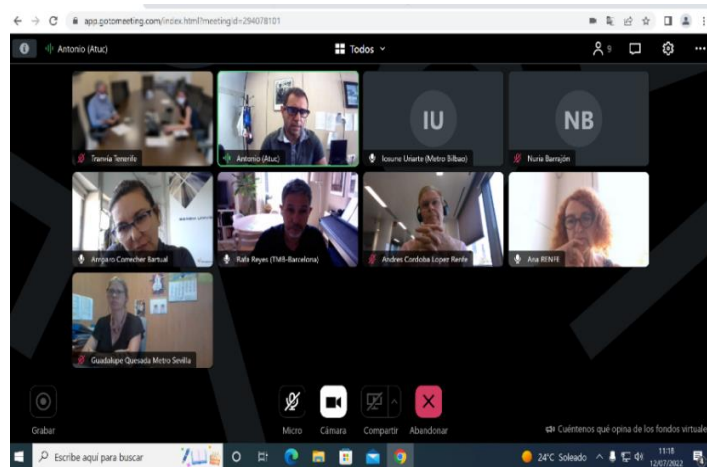


*El presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga y el director insular de movilidad, José Alberto León, con miembros de la Asociación Atletas sin Fronteras*

Metrotenerife formalizó con la Asociación Atletas sin Fronteras un acuerdo de colaboración para acercar la accesibilidad de nuestro tranvía a colegios e instituciones de Santa Cruz y La Laguna. Así, el próximo curso, Atletas sin fronteras impartirá talleres participativos con objeto de sensibilizar a niños y jóvenes sobre la inclusión social de colectivos con diferentes capacidades. En esas dinámicas, la accesibilidad de nuestro tranvía será uno de los temas protagonistas, así como la normalización de su uso por parte de personas con movilidad reducida.



## Videoconferencia de la Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC



Videoconferencia Comisión de Accesibilidad Universal ATUC

El 12 de julio, Metrotenerife participó en la reunión de trabajo de la Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC sobre Pictogramas y Signos Gráficos. En dicha sesión se analizaron los pictogramas normativos de los distintos operadores.

## Videoconferencia de la Comisión de Accesibilidad Universal ATUC

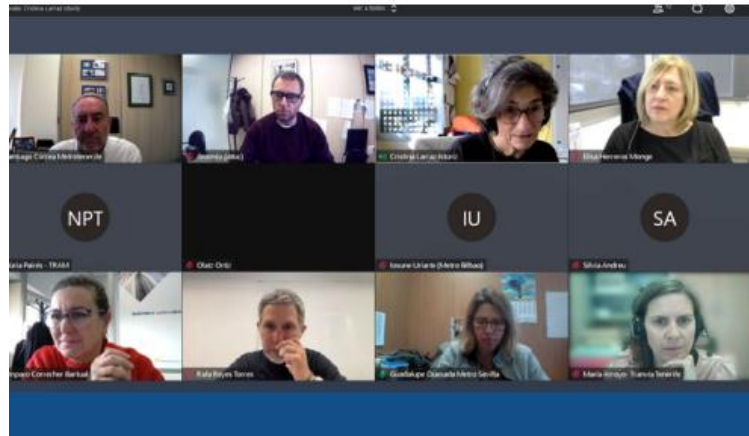


Videoconferencia Comisión de Accesibilidad Universal ATUC

El 14 de septiembre, Metrotenerife participó en una nueva sesión de trabajo de la Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC sobre pictogramas y signos gráficos. En dicha sesión, entre otros asuntos, se presentó la propuesta de estructura del documento Manual/Guía de Pictogramas en el Transporte Ferroviario. Además, el grupo decidió elegir una selección de pictogramas comunes para todos los operadores que sean sometidos al proceso de evaluación por el organismo competente para que los apruebe como válidos y accesibles.



## Videoconferencia de la Comisión de Accesibilidad Universal ATUC



El 30 de noviembre, Metrotenerife participó en una nueva sesión de trabajo de la Comisión de Accesibilidad de ATUC sobre pictogramas y signos gráficos, para seguir avanzando en el objetivo de elaborar una guía común para este tipo de señalética. Bajo el asesoramiento del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas se revisó la selección de pictogramas comunes en todas las empresas operadoras y se acordó, entre otros asuntos, trabajar en la definición de pautas básicas para la unificación de criterios en cuanto a diseño y ubicación de los mismos.

*Videoconferencia Comisión de Accesibilidad Universal ATUC*

## Tranvía de Tenerife, caso de éxito DIRCOM

La Asociación nacional de Directivos de Comunicación (DIRCOM) ha publicado en su web el artículo “Buenas prácticas en el reporte de información no financiera de las pymes. El caso de Metrotenerife”. De esta forma, se reconoce el esfuerzo de nuestra compañía y la labor en transparencia y comunicación a través de los contenidos de la Memoria Anual que coordinamos con todas las áreas desde el departamento de Comunicación.



De hecho, Dircom nos ha hecho llegar un email de agradecimiento por nuestra colaboración y cuidado en las respuestas ofrecidas para este artículo, y ha destacado “que es uno de los contenidos más completos que hemos tenido hasta la fecha.



## Metrotenerife sigue colaborando con Atletas sin Fronteras en sus talleres inclusivos



La accesibilidad es cosa de todos y por eso estamos apoyando a Atletas sin Fronteras en sus presentaciones y charlas que está ofreciendo en colegios e institutos de Santa Cruz y La Laguna. El objetivo de esta iniciativa es sensibilizar e impulsar entre la juventud la inclusión de personas con discapacidad.

La asociación ha estado compartiendo experiencias con estudiantes del IES Anaga, el CEIP El Chapatal y el IES Punta Larga. En esas charlas también se ha hablado de la importancia de la accesibilidad en el tranvía y del deporte adaptado. Es más, Atletas sin Fronteras ha dado la oportunidad a los jóvenes de probar disciplinas como Boccia o Handbike.



## Revista Integración conmemora el 15º Aniversario del Tranvía de Tenerife

A lo largo del año, la Revista Integración, la voz de la discapacidad en Canarias, ha publicado varias noticias relacionadas con Metrotenerife. En marzo, el reportaje se centró en el acuerdo de colaboración firmado con la ONCE para mejorar la autonomía de las personas ciegas en el tranvía. El número de junio de la revista, publicó la efeméride del tranvía con el artículo a doble página 'El Tranvía de Tenerife 15 años conectando a más de 200 millones de pasajeros', en el que se recuerdan los principales aspectos de la gestión del servicio y de la compañía, así como su compromiso con la accesibilidad. Esta editorial también dedica al operador otro artículo en la revista de septiembre, en esta ocasión para dar a conocer el convenio firmado con Atletas sin Fronteras.



### METROTENERIFE COLABORA CON LA ONCE PARA MEJORAR LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS CIEGAS EN EL TRANVÍA

El Tranvía de Tenerife, a través de su filial de Responsabilidad Social, ha entregado billetes de transporte a la ONCE para que sus clientes ciegos y en silla de ruedas puedan viajar con el tranvía de forma segura y cómoda.

Desde hace más de una década Metrotenerife, a través de su filial de Responsabilidad Social, ha entregado billetes de transporte a la ONCE para que sus clientes ciegos y en silla de ruedas puedan viajar con el tranvía de forma segura y cómoda.

El programa de voluntariado de la ONCE de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

Los billetes de transporte de la ONCE de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tienen como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

Los billetes de transporte de la ONCE de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tienen como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.



### LA ACCESIBILIDAD DEL TRANVÍA DE TENERIFE LLEGA A LAS AULAS DE LA MANO DE ATLETAS SIN FRONTERAS

Metrotenerife y la asociación Atletas sin Fronteras han firmado un convenio de colaboración para que la accesibilidad del tranvía de Tenerife llegue a las aulas de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.



### LA ACCESIBILIDAD DEL TRANVÍA DE TENERIFE LLEGA A LAS AULAS DE LA MANO DE ATLETAS SIN FRONTERAS

Metrotenerife y la asociación Atletas sin Fronteras han firmado un convenio de colaboración para que la accesibilidad del tranvía de Tenerife llegue a las aulas de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.



### LA ACCESIBILIDAD DEL TRANVÍA DE TENERIFE LLEGA A LAS AULAS DE LA MANO DE ATLETAS SIN FRONTERAS

Metrotenerife y la asociación Atletas sin Fronteras han firmado un convenio de colaboración para que la accesibilidad del tranvía de Tenerife llegue a las aulas de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.



### TRANVÍA DE TENERIFE, 15 AÑOS CONECTANDO A MÁS DE 200 MILLONES DE PASAJEROS

El pasado 2 de junio se cumplían 15 años de la entrada en funcionamiento de la línea 1 (2007) que, junto con la línea 2 (2008), conforman una red de transporte urbano de las principales zonas urbanas, suburbanas, administrativas y comerciales del área metropolitana de la isla.

En estos 15 años de existencia Metrotenerife, a través de su filial de Responsabilidad Social, ha entregado billetes de transporte a la ONCE para que sus clientes ciegos y en silla de ruedas puedan viajar con el tranvía de forma segura y cómoda.

El programa de voluntariado de la ONCE de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

Los billetes de transporte de la ONCE de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tienen como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

Los billetes de transporte de la ONCE de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tienen como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.



### LA ACCESIBILIDAD DEL TRANVÍA DE TENERIFE LLEGA A LAS AULAS DE LA MANO DE ATLETAS SIN FRONTERAS

Metrotenerife y la asociación Atletas sin Fronteras han firmado un convenio de colaboración para que la accesibilidad del tranvía de Tenerife llegue a las aulas de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.



### TRANVÍA DE TENERIFE, 15 AÑOS CONECTANDO A MÁS DE 200 MILLONES DE PASAJEROS

El pasado 2 de junio se cumplían 15 años de la entrada en funcionamiento de la línea 1 (2007) que, junto con la línea 2 (2008), conforman una red de transporte urbano de las principales zonas urbanas, suburbanas, administrativas y comerciales del área metropolitana de la isla.

En estos 15 años de existencia Metrotenerife, a través de su filial de Responsabilidad Social, ha entregado billetes de transporte a la ONCE para que sus clientes ciegos y en silla de ruedas puedan viajar con el tranvía de forma segura y cómoda.

El programa de voluntariado de la ONCE de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

Los billetes de transporte de la ONCE de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tienen como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

Los billetes de transporte de la ONCE de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tienen como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.



### LA ACCESIBILIDAD DEL TRANVÍA DE TENERIFE LLEGA A LAS AULAS DE LA MANO DE ATLETAS SIN FRONTERAS

Metrotenerife y la asociación Atletas sin Fronteras han firmado un convenio de colaboración para que la accesibilidad del tranvía de Tenerife llegue a las aulas de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.

El convenio de colaboración entre Metrotenerife y Atletas sin Fronteras tiene como objetivo proporcionar a las personas con discapacidad visual los billetes, el transporte y el acceso a los servicios de la ONCE.



## 18. Acciones desarrolladas durante 2023

### Análisis de pictogramas sobre accesibilidad



Junto a Ferrocarril de la Generalitat de Catalunya (FGC) y Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), formamos parte del subgrupo de trabajo de “Pictogramas y signos gráficos”, de la Asociación de Transporte Público Urbano y Metropolitano (ATUC). Esta comisión se encarga de analizar los diferentes pictogramas sobre accesibilidad que utilizamos los operadores de transporte del país con el objetivo de unificarlos y posteriormente crear una base de datos de la que nos podamos nutrir y consultar todos.

Nuestros compañeros del departamento de Comunicación, han mantenido una serie de reuniones con FGC y TMB con objeto de identificar estos signos o símbolos que dan información de manera accesible a los clientes y, especialmente, los que estén aprobados por la normativa ISO. La labor se ha completado con la elaboración de propuestas para cada pictograma referente, las cuales serán presentadas a principios del mes de febrero al resto de los miembros de la Comisión de Accesibilidad de ATUC.

### Videoconferencia de la Comisión de Accesibilidad Universal ATUC

El 8 de febrero, Metrotenerife participó en una nueva reunión de trabajo de la Comisión de Accesibilidad de ATUC sobre pictogramas y signos gráficos. En esta sesión virtual, los operadores asistentes, TMB, FGC, FGV, entre otros, presentaron los resultados sobre la identificación y selección de pictogramas (ISO y referentes), siguiendo la guía consensuada en la última reunión del grupo celebrada el 30 de noviembre de 2022



## Videoconferencia de la Comisión de Accesibilidad Universal ATUC

El 29 de marzo, Metrotenerife participó en una nueva reunión de trabajo de la Comisión de Accesibilidad de ATUC sobre pictogramas y signos gráficos. En esta sesión virtual, los operadores asistentes, TMB, FGC, FGV, entre otros, han revisado los pictogramas aprobados por las normativa ISO así como los no recogidos en esta normativa, con el objetivo en el caso de estos último, de consensuar una propuesta alternativa.

## El transporte guiado despertó el interés de los estudiantes del Liceo Francés

Metrotenerife fue invitado por el Liceo Francés Internacional de Tenerife (Lycée Français International de Ténérife Jules Verne) a participar en el foro sobre 'Comunicación y Transporte', que estuvo dirigido a los estudiantes de 3º y 4º de la ESO, y de 1º y 2º de Bachillerato. Nuestros compañeros del departamento de Comunicación, explicaron a más de 50 alumnos en qué consiste y cómo desarrollan su labor en una empresa de transporte como es Metrotenerife además de responder al interés que los estudiantes mostraron por los proyectos de ampliación del tranvía y de implantación de los trenes en la isla.





## Renovamos el convenio formativo con la asociación Jáslem

Asociación educativa-formativa.



Ayuda y apoyo a las personas con  
síndrome de Down  
y otras discapacidades intelectuales

Hasta finales de junio, Marcos y Yoli, usuarios de la asociación para personas con discapacidad Jáslem, han realizado tareas de apoyo en nuestros departamentos de Administración Financiera y de Mantenimiento de Material Móvil acompañados por dos educadoras, gracias al convenio formativo que hemos suscrito con dicha asociación. Durante este proceso los acompañamos en la mejora y desarrollo de sus habilidades laborales y sociales para que así alcancen un mayor grado de autonomía.



## Aenor audita nuestra Accesibilidad

A finales de marzo, AENOR procedió a la auditoría de Accesibilidad en el conjunto del servicio del tranvía. La auditora jefa para Canarias, se encargó de analizar y comprobar que cumple con la normativa UNE 170001-2:2007, tanto en nuestro servicio de transporte de pasajeros como en las instalaciones, la información y venta de títulos de transporte. Durante varias jornadas, visitó, acompañada de nuestro responsable de Calidad, Seguridad y Medioambiente, todos los departamentos, instalaciones y vehículos para llevar a cabo su trabajo de auditoría de nuestros servicios. En breve, esperamos recibir el informe final que acredite la renovación de este importante certificado de Accesibilidad Universal que ostentamos desde 2011.

## Metrotenerife participó en el ciclo de debates de la Asociación de la Prensa



La Asociación de Periodistas de Santa Cruz de Tenerife nos invitó a participar en el ciclo de diálogos en vivo 'Santa Cruz debate' dedicado a la movilidad, con el objetivo de reflexionar, junto a otros expertos, sobre aspectos relacionados con tráfico y transporte público y accesibilidad en la capital. En este caso, participamos en la mesa 'Movilidad Capital Santa Cruz'. Raúl Parra, nuestro director de Proyectos, aprovechó su intervención para presentarlos proyectos de ampliación de líneas de tranvía en Santa Cruz de Tenerife, como la ampliación de la Línea 2 a La Gallega, la Línea 3, transversal al casco de la ciudad, y la Línea 4 hasta Añaza-Acorán, como oportunidad para mejorar la accesibilidad del área metropolitana.



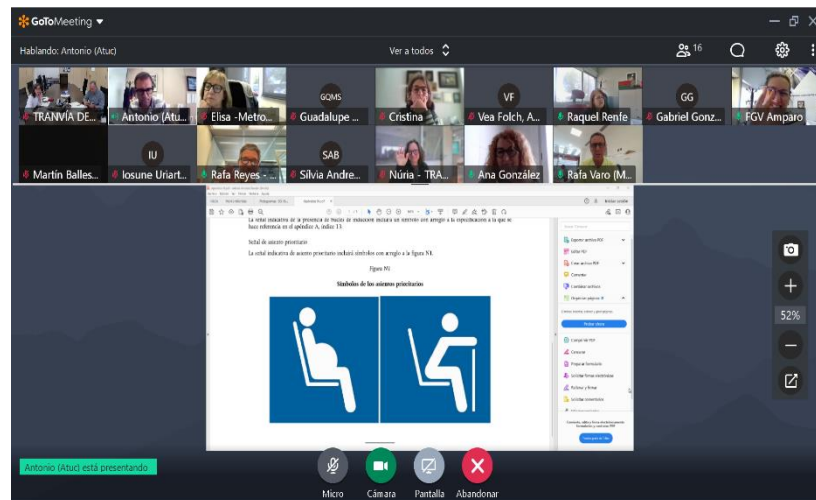
## Reunión Accesibilidad Cognitiva

El 10 de mayo, los responsables de Comunicación y de Calidad, Seguridad y Medioambiente de Metrotenerife, mantuvieron una reunión en nuestras instalaciones con la jefa de los servicios de Comercial y Marketing de TITSA y las representantes de los colectivos APANATE y QUEREMOS MOVERNOS. El objetivo de esta reunión, además de ser una primera toma de contacto, fue la búsqueda de mejoras y soluciones de accesibilidad para los colectivos de discapacidad cognitiva.

Todos los presentes mostraron su interés y voluntad de trabajar juntos en esta línea, y de la mano de los colectivos, como principales interesados en estas mejoras.



## Videoconferencia de la Comisión de Accesibilidad Universal ATUC



EL 17 de mayo, Metrotenerife participó en una nueva reunión de trabajo de la Comisión de Accesibilidad de ATUC sobre pictogramas y signos gráficos. En esta ocasión, junto con los operadores presentes en la videoconferencia FGC, TMB, entre otros, asistieron los representantes de Helpage España, asociación experta en ayudar a las personas mayores a reclamar sus derechos y enfrentarse a la discriminación.

También se revisó, con el equipo de diseño gráfico de TMB, el documento de pictogramas e indicaciones que ya dejamos señaladas para cada referente, en las reuniones anteriores.

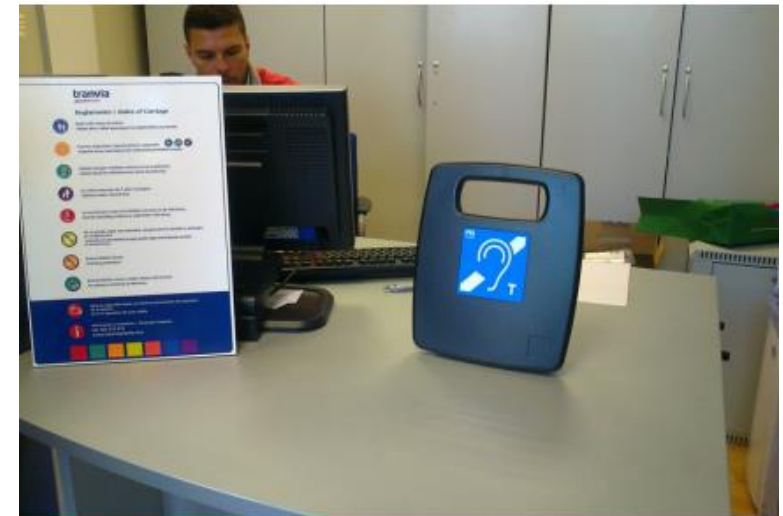


## Sinpromi nos asesora sobre actualización de bucles magnéticos



Técnicas de Sinpromi visitaron nuestras oficinas comerciales de Trinidad e Intercambiador de Santa Cruz para revisar los bucles magnéticos instalados desde 2012 y asesorarnos en la renovación y correspondiente actualización de estos dispositivos. Sinpromi nos ha podido orientar sobre las opciones más óptimas existentes en el mercado, su uso correcto y disposición en las oficinas comerciales, entre otros aspectos.

Los bucles magnéticos son un importante elemento de accesibilidad y de comunicación con personas con limitación auditiva. A través de estos aparatos reciben toda la información del servicio de manera nítida al eliminar el ruido ambiente. Dispositivos que deben estar siempre disponibles, sin que las personas que lo necesiten deban solicitar su uso. De hecho, tal como nos comentaron las compañeras de Sinpromi, es prácticamente imposible saber si se utilizan o no por personas con discapacidad auditiva precisamente porque se supone que su utilización es libre y, como hemos comentado, sin que estas personas deban solicitar que se pongan en funcionamiento.





## Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC en Valencia y Alicante

El 19 de mayo, Metrotenerife participó en la Comisión de Accesibilidad Universal celebrada en Alicante. En esta ocasión, Ferrocarrils de la Generalitat de Valencia expuso los criterios de accesibilidad que se han implementado en la estación intermodal de Alicante y Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) presentó las nuevas pantallas embarcadas en trenes para mejorar la visibilidad de la información al cliente. En la sesión también se dieron a conocer los planes de actuación simulacros para evacuar a las personas de movilidad reducida ante situaciones de emergencia, aparte de hacer balance de los distintos grupos de trabajo vinculados a esta Comisión y realizar visitas técnicas a Metrovalencia y el Tranvía de Alicante.



y/

## Mafex conoce la Accesibilidad Universal del Tranvía de Tenerife



En el marco de la 7ª Edición de la Convención Internacional de Mafex, celebrada en Toledo, se llevó a cabo una mesa redonda sobre accesibilidad, dentro del bloque de conferencias dedicado a la comodidad del pasajero. Nuestra técnica de Proyectos Internacionales, compartió con el resto de asistentes la experiencia que hemos ido adquiriendo con la implementación de diversas medidas de accesibilidad en el conjunto del servicio, y el compromiso de seguir avanzando en esta materia. Metrotenerife, como el primer operador nacional que consiguió la certificación de Accesibilidad Universal para todos sus servicios (AENOR), nos ha ofrecido la oportunidad de dar visibilidad a nuestro tranvía como un referente en Accesibilidad para todo el sector ferroviario.



## Metrotenerife consigue la renovación del Certificado de Accesibilidad AENOR hasta 2026

AENOR nos comunica que hemos superado la cuarta auditoría de Renovación del Certificado del Sistema de Accesibilidad Universal. Esta acreditación estará vigente hasta 2026 y, al igual que en otras ocasiones, se extiende al conjunto de las actividades de la red tranviaria que comprende transporte de pasajeros, información y venta de billetes.

Como saben, nuestro Tranvía de Tenerife se convirtió en 2011 en el primer transporte guiado de España en recibir esta certificación de AENOR. Desde entonces, nos hemos convertido en un referente para el resto de operadores nacionales que han querido implementar y desarrollar itinerarios de transportes plenamente accesibles. En estos años hemos superado satisfactoriamente los seguimientos anuales y cada una de las cuatro auditorías de renovación de la citada certificación, que se realizan cada tres años para el cumplimiento de la norma de Accesibilidad Universal UNE 17001-2:2007.

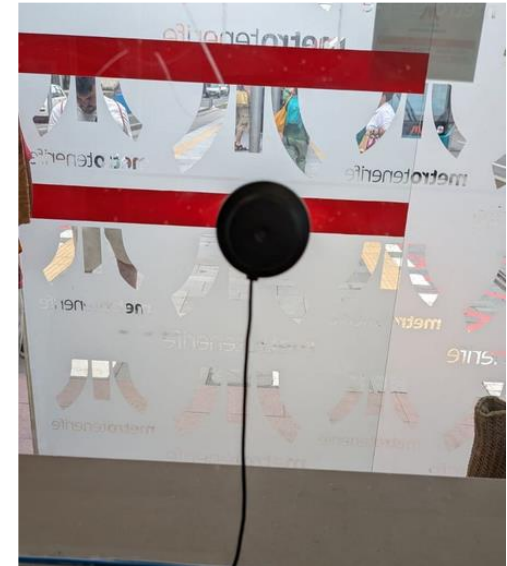
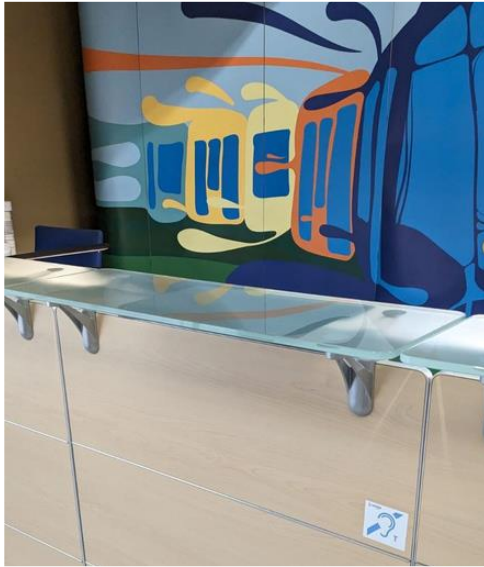
## Renovamos bucles magnéticos en las oficinas comerciales y en nuestra recepción

Instalamos los nuevos bucles magnéticos en nuestras oficinas comerciales, Trinidad e Intercambiador de Santa Cruz, y también en la recepción de nuestro edificio de oficinas y Talleres y Cocheras.

Con el asesoramiento del Sinpromi, hemos adquirido estos nuevos dispositivos de última generación que facilitan la atención a las personas con dificultades de audición.



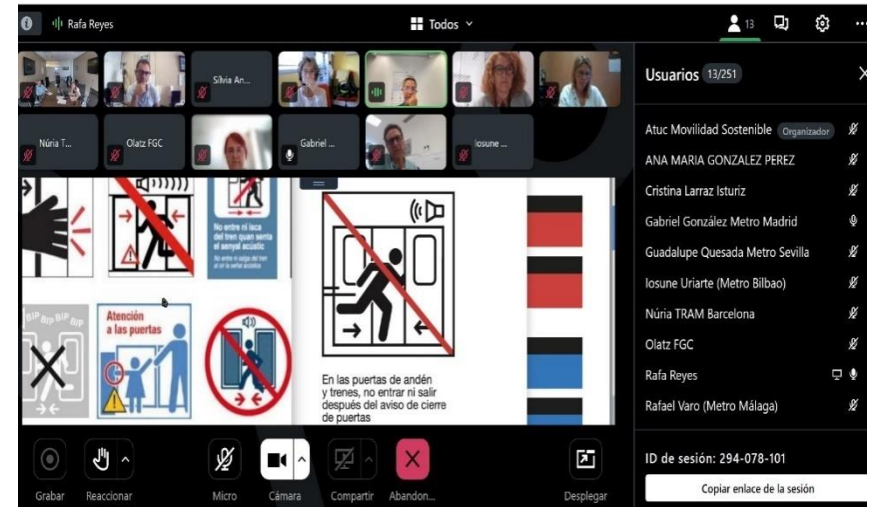






## Videoconferencia de la Comisión de Accesibilidad Universal ATUC

EL 20 de septiembre, Metrotenerife participó en una nueva reunión de trabajo de la Comisión de Accesibilidad de ATUC sobre pictogramas y signos gráficos. En esta ocasión, se presentaron los pictogramas realizados por la Unidad de Diseños Gráfico de TMB.



La Comisión Europea destacó la accesibilidad del tranvía en el Premio “Ciudad Accesible 2024” otorgado a La Laguna



San Cristóbal de La Laguna ha recibido el reconocimiento europeo “Ciudad Accesible 2024” por su compromiso con la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y de los ciudadanos de edad avanzada. La Comisión Europea resaltó la plena accesibilidad de los vehículos y estaciones del tranvía en La Laguna, entre otros aspectos destacables.



### Nuevos paneles de información para reforzar las normas de seguridad en la plataforma

Estamos instalando una nueva señalización en los andenes de algunas de nuestras paradas de la red para recordar a nuestros usuarios la obligación de utilizar los pasos de peatones. Una medida que está en pruebas y que viene a reforzar la importancia de cruzar las vías por las zonas habilitadas.

También se colocará esta información en zonas de plataforma donde hemos detectado que algunas personas cruzan indebidamente. Hemos contado con la colaboración de Sinpromi para diseñar y colocar esta nueva señalización.



### Participamos en la Semana Europea de la Movilidad de Santa Cruz



El Ayuntamiento de Santa Cruz celebra la Semana Europea de la Movilidad, del 16 al 22 de septiembre, y nos invitó a participar en su programa de actos. El área de Movilidad organizó una jornada de actividades y exposiciones en la explanada frente a la plaza de España (sábado 16), en la que colaboramos con varios de nuestros paneles informativos sobre innovación, accesibilidad, demanda, seguridad..., que describen la gestión y el servicio del tranvía.

Además, bajo la gestión de las concejalías de Juventud y Movilidad de Santa Cruz, se llevaron a cabo dos visitas guiadas a nuestras instalaciones (martes 19 y miércoles 20). Éstas contaron con una presentación previa a cargo de nuestro



responsable de Comunicación, en la que dio a conocer la labor que hacemos desde Metrotenerife en proyección y construcción, así como en la operación del servicio y exportación de nuestros dispositivos y productos.

### **Mesa de trabajo Estrategia Insular de Accesibilidad Universal con Sinpromi**

Tras 30 años de trabajo en la materia, Sinpromi se plantea renovar y reforzar la Estrategia Insular de Accesibilidad Universal, para alinearla con las nuevas demandas de las personas con discapacidad y, en general, de la ciudadanía, así como con los objetivos de desarrollo sostenible, a fin de establecer la ruta a seguir en la implantación de la accesibilidad universal, a nivel insular.

En este sentido, está llevando a cabo un proceso participativo con talleres y mesas técnicas de trabajo con el objeto de conocer las problemáticas existentes, así como aportaciones y propuestas para su mejora, fundamentales para la elaboración de la Estrategia.

En relación al Transporte y la Movilidad, el 23 de noviembre Sinpromi organizó una mesa de trabajo con el objeto de recoger la visión de diferentes administraciones y entidades para debatir sobre propuestas de actuación y a la que acudió nuestro responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

### **Videoconferencia de la Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC**

El 18 de diciembre, Metrotenerife participó en una nueva reunión de trabajo de la Comisión de Accesibilidad de ATUC sobre pictogramas y signos gráficos. En esta sesión virtual, a la que asistieron los operadores de TMB, FGC, FGV, entre otros, se presentaron los pictogramas realizados por la Unidad de Diseño Gráfico de TMB una vez incorporados los comentarios realizados en la reunión anterior, y se aprobaron los pictogramas como paso previo a su validación.



## Revista Integración conmemora el 16º Aniversario del Tranvía de Tenerife

La Revista Integración, la voz de la discapacidad en Canarias, ha publicado varias noticias relacionadas con Metrotenerife. El número de junio de la revista, publicó la efeméride del tranvía con el artículo a doble página “El Tranvía de Tenerife cumple 16 años de servicio con más de 217 millones de pasajeros transportados”. Esta editorial también dedica al operador otro artículo en el que se da a conocer que “A partir del 1 de junio se permite viajar sin transportín a los perros en el tranvía”, pero siempre cumpliendo una serie de normas para viajar con ellos.



### EL TRANVÍA DE TENERIFE CUMPLE 16 AÑOS DE SERVICIO CON MÁS DE 217 MILLONES DE PASAJEROS TRANSPORTADOS

El número de viajeros ha aumentado un 50% respecto a los primeros meses de 2022 situándose la demanda interanual en 17.900.022 usuarios

Metrotenerife, empresa pública del Cabildo de Tenerife, celebra el 16º Aniversario del Tranvía con cifras de demanda excepcionales. En lo que va de año la demanda se ha incrementado un 50% respecto al pasado año. Así, el histórico de pasajeros acumulado por el Tranvía desde su puesta en marcha, el 2 de junio de 2007, asciende a más de 217 millones de usuarios.

Desde la entrada en vigor de la gratuidad en el transporte público, a partir del 1 de enero de 2023, el número de viajeros crece mes tras mes. Una tendencia al alza que también se extiende al resto de indicadores de demanda. A modo de ejemplo, destacar que en la primera semana de mayo el Tranvía contabilizó 391.000 cancelaciones, una semana después se sobrepasó las 473.000 cancelaciones. Asimismo, el pasado día 10 de mayo se registró

un nuevo récord histórico de demanda con 83.882 usuarios durante ese día. El incremento continuado de pasajeros ha hecho que la demanda interanual se sitúe en 17.900.022 viajeros.



El 10 de mayo se registró récord histórico de demanda, 83.882 usuarios durante ese día.

Integración / 14



Metrotenerife es una empresa de referencia en la movilidad guiada y sostenible. Una plantilla, actualmente conformada por más

de 200 profesionales que, a través de los premios y reconocimientos internacionales, el desarrollo de dispositivos tecnológicos y

soluciones de ingeniería, la efectiva operación del servicio del tranvía los 365 días del año o la asistencia técnica en cuatro continentes ha situado a Metrotenerife, y a la isla, en el mapa mundial del transporte guiado.

www.metrotenerife.com



El Tranvía ha transportado más de 217 millones de pasajeros en 16 años de servicio.

15 / Integración



### A PARTIR DEL 1 DE JUNIO SE PERMITE VIAJAR SIN TRASPORTÍN A LOS PERROS EN EL TRANVÍA

En el tranvía siempre se ha permitido el transporte de mascotas de menos de 10 kilos en su transportín, así como el acceso a los perros guías, de asistencia y los pertenecientes a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en todo momento y acompañados de sus responsables o titulares. Ahora, desde el 1 de junio entraron en vigor unas nuevas condiciones para viajar con perro en tranvía. La novedad consiste en permitir el acceso a este servicio de perros de más de 10 kilos y sin transportín. Y para una correcta convivencia con los pasajeros se deben cumplir con una serie de condiciones:

1. Solo se permite un perro por tranvía.
2. El perro deberá estar sujeto con correa corta y provisto de bozal.
3. El perro viajará exclusivamente en la zona señalizada, en el último vagón que disponga de puertas dobles en sentido de la marcha. En ningún caso podrá ocupar un asiento, y su titular/responsable deberá mantenerse junto a él en todo momento.



Solo se permitirá un perro por tranvía que deberá situarse en la zona señalizada.

Integración / 16



4. Queda prohibido viajar con perro sin transportín en las siguientes franjas horarias, de lunes a viernes: de 7:00 a 9:00 horas y de 13:00 a 15:00 horas, y cuando el volumen de personas sea tal que impida la seguridad del pasaje y/o del propio perro.

5. El titular o persona portadora será responsable de los daños que pueda ocasionar el animal, así como de sus autorizaciones administrativas y sanitarias.

Metrotenerife informa que el seguro de responsabilidad civil (RCV), incluido en el precio del título de viaje, cubre únicamente al responsable del perro. El personal del tranvía podrá impedir el transporte de este tipo de animales por su conducta agresiva o por mostrar señales de falta de higiene o por estar mojados. Asimismo, recuerda que el resto de mascotas que viajen en sus respectivos transportines, así como los perros guías, de asistencia y los pertenecientes a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado pueden seguir accediendo al tranvía, como hasta ahora, junto a las personas responsables de los mismos.

Todas estas medidas para viajar en tranvía con tu perro están publicadas en los muros de las paradas, en la cartelera interior de los vehículos y en la propia zona

señalizada para ubicar al perro dentro de los tranvías. También están disponibles en las redes sociales oficiales del Tranvía de Tenerife y en la página web: [www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com)

#### NORMAS PARA VIAJAR CON PERROS SIN TRANSPORTÍN

-  ZONA HABILITADA PARA TRANSPORTIN PÚBLICO. SÓLO SE PERMITEN 1 PERRO POR TRANSPORTIN POR TRAMVÍA.
-  SIEMPRE CON BOZAL Y CORREA CORTA. EL RESPONSABLE DEL ANIMAL ES EL QUE DEBE RESPONDER POR EL PERRO.
-  PROHIBIDO DE LUNES A VIERNES ENTRE LAS 7:00 Y 9:00 HORAS Y DE 13:00 A 15:00 HORAS.

LA ZONA HABILITADA SERÁ EL ÚLTIMO MÓDULO, CON PUERTA DOBLE, EN EL SENTIDO DE LA MARCHA DEL VEHÍCULO

[metrotenerife.com](http://metrotenerife.com)

Los tranvías para viajar con perro sin transportín se pueden consultar en las paradas, en el interior de los tranvías, en las redes sociales del tranvía y en la web de Metrotenerife.

17 / Integración

