



METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A.
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
DEL TRANVÍA DE TENERIFE



Junio 2014

Índice

1	La Empresa	3
2	Instalaciones y Flota	4
3	Normativa Aplicable y Convenios de Colaboración	5
4	Accesibilidad de las Instalaciones Fijas	6
5	Accesibilidad del Material Móvil	9
6	Otras medidas adoptadas	12
7	Programa de Mejora Continua de la Accesibilidad.....	14
7.1	Acciones desarrolladas durante 2009	14
7.2	Acciones desarrolladas durante 2010	18
8	Proceso de Certificación en Accesibilidad Universal.....	20
8.1	Acciones desarrolladas durante 2011	24
9	Certificación en Accesibilidad Universal.....	26
10	Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.....	28
10.1	Acciones desarrolladas durante 2012. Primera auditoría de seguimiento	28
10.2	Acciones desarrolladas durante 2013. Segunda auditoría de seguimiento	34
10.2.1	Accesibilidad del tranvía a través del smartphone	40
10.3	Acciones desarrolladas durante 2014. Renovación de la Certificación	43
11	Retos Futuros.....	48
12	Reconocimientos e Impacto de la Certificación	49
12.1	Premio Bastón Blanco	49



12.2	Premio Mejores Prácticas Sector Público	50
12.3	Reconocimiento Aenor	50
12.4	Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad	51
12.5	Jornadas técnicas sobre Accesibilidad.....	52

1 La Empresa

Constituida el 22 de enero de 2001, la empresa Metropolitano de Tenerife (MTSA) es una Sociedad Anónima, cuyo capital social asciende a 69.200.000 euros. Está participada por el Cabildo Insular de Tenerife, en un 80,99%, con un capital suscrito de 56.048.000 euros, Tenemetro, S.L., en un 13,01%, con 9.000.000 euros y Caixabank, en un 6%, con una aportación de 4.152.000 euros.

Su ámbito de actuación está delimitado a la isla de Tenerife.

Metropolitano de Tenerife nace para poner en marcha un transporte alternativo en forma de líneas ferroviarias en la isla de Tenerife. Para ello:

- El primer objetivo de Metropolitano de Tenerife es 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.
- El segundo objetivo, es la construcción y puesta en marcha de 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.

Como resultado de estudios previos de movilidad, se ha llevado a cabo la construcción y puesta en explotación comercial de dos líneas de tranvía en el área metropolitana Santa Cruz - La Laguna, uniendo ambas ciudades por el corredor de transportes más demandado por la propia población local.

Después de seis años y medio de explotación comercial de la línea 1, que discurre a lo largo de 12,5 km. entre el Intercambiador de Santa Cruz y la Avda. de La Trinidad de La Laguna, y casi cinco años operando la línea 2, que une los 3,7 km. que separan La Cuesta con el barrio santacruzero de Tíncer, el conjunto de pasajeros supera los 87 millones.



Entre los proyectos más significativos que se están desarrollando figuran, además, la creación de las Líneas de TREN -tanto al Norte como al Sur de Tenerife- y las extensiones de las actuales líneas tranviarias al aeropuerto de Tenerife Norte-Los Rodeos, en el caso de la línea 1, y al barrio de La Gallega, en el caso de la línea 2. Actualmente, el Tren del Sur ya se encuentra en fase de proyecto.

Metropolitano de Tenerife es miembro de la UITP, "Union Internationale des Transports Publics" y es uno de los dos representantes españoles que participan como miembros en su Comité de Metros Ligeros. También pertenecemos a la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) y a la Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC).

2 Instalaciones y Flota

El Tranvía de Tenerife, modelo Citadis 302 fabricado por Alstom en Barcelona, es uno de los modelos más modernos y seguros que existen en el mercado del transporte. Para su mantenimiento y conservación, Metropolitano de Tenerife (MTSA) cuenta con las instalaciones de Talleres y Cocheras (TYC), construidas sobre un recinto de unos 20.000 metros cuadrados. Su característica principal es la autosuficiencia, ya que dispone de sus propios sistemas eléctricos, mecánicos y de gestión, entre otras áreas.

Dentro del edificio se encuentra el Puesto Central de Control (PCC) desde el que se visualiza, a tiempo real, la ubicación de todos los tranvías. Aquí también se reciben las imágenes de todas las cámaras de videovigilancia situadas en el interior de los tranvías y a lo largo del recorrido al objeto de garantizar el control, regulación, vigilancia y disciplina del tráfico tranviario. La transmisión y control se realiza online a través de un sistema WiFi. Este sistema permite la recepción simultánea de las imágenes de cuatro cámaras interiores en cada uno de los tranvías que están en la línea.

De los 26 vehículos de la flota, 17 están operando en la línea 1 durante las horas punta y 3 en la línea 2 para ofrecer una frecuencia de paso de 5 minutos en cada sentido.

Los tranvías tienen una capacidad de 200 pasajeros por unidad (60 sentados). Cada unidad tiene una longitud de 32 metros divididos en cinco módulos.



Esquema Interior del tranvía de Tenerife

3 Normativa Aplicable y Convenios de Colaboración

En materia de accesibilidad, y a modo de breve referencia, la principal normativa que afecta al transporte de pasajeros en el tranvía de Tenerife es:

- Acuerdo de la Comisión de Gobierno, de 3 de Junio de 1993, donde se especifica que todos los proyectos relativos a urbanización, edificación o el 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.

Las obras de la Línea 1 comenzaron en junio de 2004. Este mismo año se firmó un convenio de colaboración con la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad de Tenerife (SINPROMI) con el fin de recibir el asesoramiento técnico necesario en los aspectos relacionados con la accesibilidad y cumplir así con la normativa entonces vigente en esta materia.

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 Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (Sinpromi), habla acerca de la accesibilidad del tren ligero que unirá 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”



CEDIDA

—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 vayan 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 distinguan cada parte. Ejemplo de ello son las barras de agarre. Además, se estableció que la altura de los asien-

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 predefinida 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 puntilloso 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 su 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, pues hoy en día viajar en transporte público con niños pequeños puede resultar incómodo, algo que no pasará con este nuevo medio de transporte.

Periódico local “EL DÍA”, de jueves 31 de mayo de 2007. La entrada en servicio de la línea 1 se produjo el 02 de junio de 2007

Del mismo modo, se entabló relación directa con diversas asociaciones y colectivos en materia de discapacidad, relación que permite a Metropolitano de Tenerife conocer de primera mano las necesidades reales de las personas con discapacidad, más allá incluso de algunas exigencias reglamentarias.

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

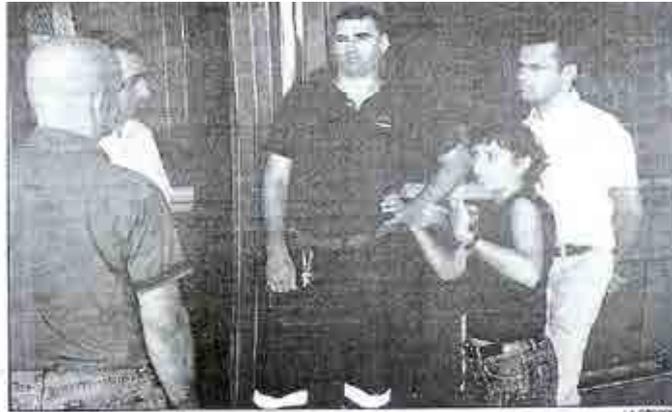
LA OBRERA

El presidente de la Asociación de Personas Sordas de Tenerife, Asorte. Domingo Hernández, asegura que, durante la visita que realizó a las talleres y cocinas de Metropolitano de Tenerife en Taico, 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 M TSA, 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 M TSA a lo largo del encuentro. El presidente de Asorte afirmó que hace falta trabajo para que tanto las personas sordas como las oyentes se acostumbren a convivir con este nuevo medio de transporte. En este sentido, M TSA 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,



Un momento de la visita que realizó Asorte a las cocinas del tranvía en Taico.

te, quien personalmente comprobó su funcionamiento y accesibilidad. Entre las medidas que incluye el tranvía se encuentran las células fotocelásticas en las puertas 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 incorpora 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.

4 Accesibilidad de las Instalaciones Fijas

El trabajo conjunto con diversas asociaciones se reflejó en las actuaciones sobre las infraestructuras desarrolladas en la urbanización del entorno de las líneas tranviarias, y no solo en aquellas infraestructuras de uso exclusivo.

Así, la construcción de nuestras líneas tranviarias ha incluido -al margen de la plataforma necesaria para la circulación- importantes mejoras en las infraestructuras de los servicios urbanos de abastecimiento, saneamiento, drenaje, alumbrado, etcétera.

Ciñéndonos a las infraestructuras tranviarias, los aspectos más significativos sobre los que se actuó en fase de proyecto y construcción fueron:

- Andenes y su entorno más próximo, ejecutados con pavimento de basalto, antideslizante tanto en seco como en mojado y de superficie homogénea, firme y regular que no ofrece dificultades de acceso para los usuarios.



- Pasos habilitados a peatones al mismo nivel que el resto de calzada y aceras, con diferentes tipos de pavimento y perfectamente señalizados y protegidos, que permiten 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. Las rampas de acceso a los andenes presentan una suave pendiente del 6 %.



- La superficie del andén –en todas las estaciones- está a la misma altura que la del piso del vehículo, facilitando el acceso a las personas de movilidad reducida. La distancia de separación entre el andén y el vehículo cumple también con las exigencias del RD 1544/2007.



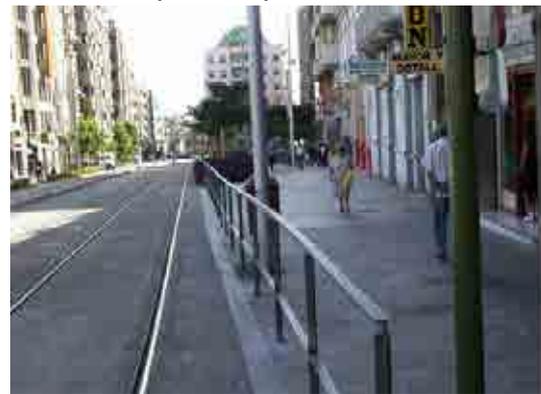
- Las instalaciones de las paradas cumplen con el tamaño y la altura reglamentaria a la que tienen que estar situadas. Así, por ejemplo las expendedoras y los sistemas de aviso de emergencia se encuentran situados a menos de 1,40 metros de altura.



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



- Zonas de Resguardo, pilonas y barandillas para protección de los peatones, tanto en el caso de que no les diera tiempo de cruzar como para evitar cualquier invasión de la plataforma por despiste.



Hay que tener en cuenta que el desarrollo de todas estas obras tuvo la dificultad añadida que planteaba la orografía de la isla. Así, la pendiente media de la línea 1 es del 4,35%, pasando de prácticamente una cota cero en Intercambiador a una cota de 544,4 m. en La Trinidad. Además, en algunas zonas del recorrido, se alcanza la pendiente máxima del 8,5%.

5 Accesibilidad del Material Móvil

Respecto al material móvil, los tranvías modelo Citadis 302 de Alstom, destacan desde el punto de vista de accesibilidad las siguientes características, todas ellas previstas antes de la entrada en servicio comercial:

- Piso bajo 100% sin barreras, además de antideslizante y sin reflejos. Cualquier usuario puede utilizar y moverse por el interior de los 5 módulos que conforman cada tranvía que, además y para garantizar la sujeción, tienen gran cantidad de barras con alto contraste cromático.



- 8 puertas dobles que permiten el acceso sin obstáculos a personas con movilidad reducida.



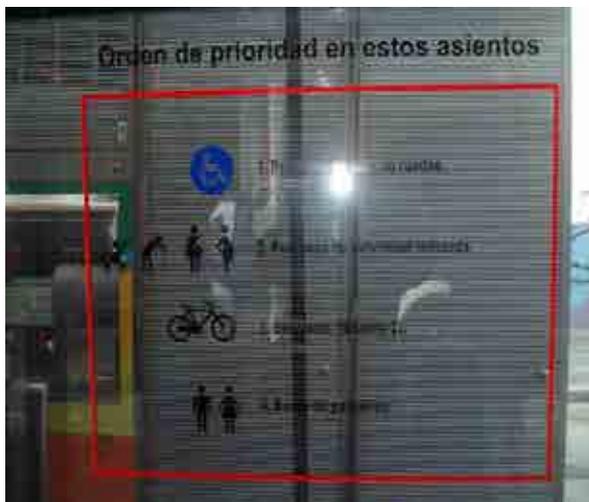
- Una canceladora en cada puerta e intercomunicadores usuario-conductor situados también a menos de 1,40 metros de altura. De este modo se permite el uso a personas bajitas, incluso niños, como muestra de la universalidad del uso de los tranvías. Se trata de medidas para todos y no pensadas exclusivamente para, por ejemplo, personas en silla de ruedas.



- Cada vehículo dispone de 8 asientos reservados que, cuando están reclinados, sirven de apoyo isquiático a las personas que pudieran necesitarlo.

Metropolitano de Tenerife ha establecido, vía Reglamento de Servicio, la prioridad en el uso de estos asientos, pudiendo llegar a ser sancionado un uso irrespetuoso de los mismos. Así, en primer lugar, los asientos están reservados a personas con movilidad reducida y, en segundo lugar, a usuarios de bicicletas, fomentando también de este modo la necesidad de utilizar transportes respetuosos con el medio ambiente.

Para su mejor sujeción, por ejemplo en el caso de un carrito de bebés, existen cinturones de seguridad en esta zona.



- Al igual que en las estaciones, los tranvías cuentan con sistemas de información al pasajero sonora y visual –teleindicadores- con grandes caracteres. También, el cierre de puertas se advierte mediante avisos sonoros y el parpadeo se una señal luminosa situada en la parte superior de cada puerta.



- Del conjunto de 25 estaciones para las dos líneas, 16 de ellas son estaciones de andén central y 9 son estaciones de andén lateral. Es decir,

en 16 de ellas el usuario debe abandonar el tranvía por el lado derecho mientras que, en las 9 restantes ha de hacerlo por el lado izquierdo.

De acuerdo con la O.N.C.E. se decidió emitir un aviso sonoro en el tranvía cada vez se trate de una parada con andén central. Es decir, cuando el tranvía llega a la estación, se informa del nombre de la misma y, a continuación se indica que se trata de una “parada con andén central”.

- Circulación de los tranvías con las luces de cruce encendidas.
De acuerdo con las asociaciones de personas sordas, se consideró como la mejor alternativa a la campanilla de aviso o “gong” que el conductor utiliza para advertir a los peatones de la cercanía del tranvía. Así, cualquier persona con dificultad auditiva sabe cuando ve a un tranvía con la luz de cruce que éste se le acerca.



6 Otras medidas adoptadas

Antes del inicio de la explotación comercial del tranvía, Metropolitano de Tenerife también adoptó diversas medidas, medidas que se han mantenido y aumentado, encaminadas a fomentar la integración social de las personas con discapacidad.

En este sentido, podemos destacar las siguientes:

- El servicio de limpieza, tanto de las instalaciones de Talleres y Cocheras como del conjunto de la plataforma tranviaria, se realiza desde el año 2007 por la UTE Vía Limpia, participada por la Sociedad Insular para la Promoción de la Discapacidad (SINPROMI). Así, la plantilla no solo está compuesta por personas con discapacidad, sino que también la integran mujeres que han sido víctimas de la violencia de género.
- Los mismos folletos que han formado parte de las campañas informativas de Metropolitano de Tenerife, especialmente en materia de seguridad vial,

se han adaptado a las personas con discapacidad. Concretamente, se han transcrito a braille y se han distribuido entre los asociados a las diversas asociaciones y colectivos con discapacidad.

- En el marco del Plan de Responsabilidad Social, Metropolitano de Tenerife viene participando en diversas actividades encaminadas a la integración social de los distintos colectivos con discapacidad:



Patrocinio de actividades lúdico-deportivas



Encargo de Postales Navideñas Corporativas

- Semanalmente se realizan visitas de personas con discapacidad y con movilidad reducida a las instalaciones de Talleres y Cocheras.



7 Programa de Mejora Continua de la Accesibilidad

Una vez iniciada la explotación comercial del servicio tranviario, desde Metropolitano de Tenerife, S.A. nos planteamos dos necesidades. Por un lado, la necesidad de gestionar el mantenimiento de las medidas que se habían implementado y, por otro, la necesidad de incorporar continuamente todas aquellas mejoras necesarias para que el servicio satisfaga en la medida de lo posible las expectativas de nuestros clientes en materia de accesibilidad o, por ejemplo, para adaptar nuestro servicio a cualquier nuevo cambio normativo.

Así, y siempre de la mano de Sinpromi y de los distintos colectivos en materia de discapacidad, surgió 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.

7.1 Acciones desarrolladas durante 2009

Las acciones desarrolladas durante el año 2009 dentro del programa "TranviAccesible" representaron una inversión superior a los 83.000 euros. Entre las mejoras realizadas destacamos las siguientes:

- La rotulación con vinilos publicitarios de los tranvías constituye uno de los principales ingresos atípicos para M.T.S.A. Esta rotulación dificultaba la percepción de los pulsadores de apertura de las puertas porque, con los aros grises iniciales, éstos se difuminaban en muchas ocasiones en el conjunto del vinilo publicitario.

De acuerdo con la O.N.C.E., decidimos cambiar los aros grises iniciales por aros amarillos con el texto "ABRIR" en braille en los pulsadores de todas las puertas de todos los tranvías.



- Sustitución de los caracteres en minúsculas por mayúsculas en los paneles informativos del interior de los tranvías, para facilitar la lectura a todas aquellas personas con cualquier tipo de dificultad visual.



- A pesar de que los paneles publicitarios estaban alineados con el conjunto de elementos de las estaciones (asientos, ceniceros, papeleras, expendedoras,...), éstos podían no ser detectados por un invidente dado que no llegan hasta el suelo. Por este motivo, y de acuerdo con la O.N.C.E., se colocaron unos suplementos que permiten su fácil detección con el bastón.



- Metropolitano de Tenerife dispone de dos oficinas de información al cliente en las paradas terminales de la línea 1, Intercambiador y La Trinidad. A pesar de nuestra preocupación por todos los aspectos vinculados con la accesibilidad, uno de los grandes olvidos en la fase de construcción de la línea fue la instalación de las oficinas comerciales sin rampa que facilitara el acceso a cualquier persona con movilidad reducida: padres y madres con cochecito de niño, personas en silla de ruedas,... La instalación de rampas en las oficinas comerciales solventó esta dificultad.



- Formación al personal en contacto con los clientes en materia de atención a la discapacidad y lengua de signos. Pretendemos que nuestro personal incorpore la sensibilidad y los conocimientos necesarios para poder servir a todos los ciudadanos.



- Sustitución de la banda acanalada que informa al usuario de su cercanía al borde del andén por otra, abotonada y amarilla, en las 21 estaciones de la Línea 1 en cumplimiento del Real Decreto 1544/2007, 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.

Cabe recordar que la Línea 1 se inaugura en Junio de 2007 y que el R.D. 1544/2007 entró en vigor en noviembre de 2007. Esta modificación es una muestra del compromiso de MTSA para acelerar la adaptación a esta nueva norma, antes incluso de los plazos obligatoriamente establecidos. Las estaciones de la Línea 2 incorporaron esta medida desde su inauguración.



- Colaboración, dentro del Plan de Responsabilidad Social Corporativa, con la iniciativa "Muévete" del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS), para favorecer la inserción del colectivo de discapacitados.

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

Barilo de Añaso
Sarta Cruz de Inésola

Metropolitano de Tenerife (MTSA) se suma a la iniciativa social del Instituto Insular de Atención Social y Socioasistencial (IAS) 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 conserje insular de Economía y Competitividad y presidente de MTSA, Carlos Alorno, 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 responsable del citado proyecto, José Jorge Ríos Torres. En el acto también estuvo presente la consejera insular de Asuntos Sociales, Cristina Valde, responsable del IASS. La aportación de Metropolitano permite hacer frente al 50% del coste total del proyecto.

En este sentido, Alorno 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 discapacidad. "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

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

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



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

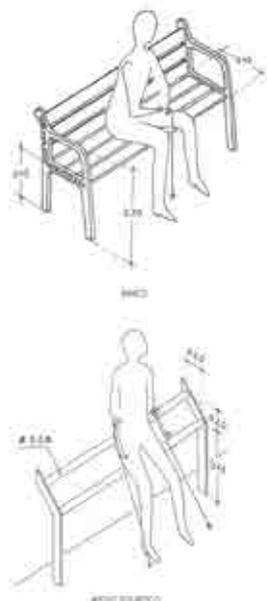
colaboración del Cabildo y de MTSA, que les permite continuar con la gran cantidad de proyectos que desarrolla la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias. Desde febrero, el proyecto Muévete quiere com-

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.

7.2 Acciones desarrolladas durante 2010

Las acciones desarrolladas durante el año 2010 dentro del programa "TranviAccesible" representaron una inversión superior a los 119.000 euros. Entre las mejoras realizadas destacamos las siguientes:

- Se instalaron apoyos isquiáticos y reposabrazos en todas las paradas (25) conforme a la reglamentación vigente.



- Se colocó el símbolo internacional de accesibilidad en la parte frontal derecha de los vehículos. Esta medida ha resultado de gran utilidad para los millones de visitantes que cada año recibe Tenerife y que, cada vez más, utilizan el tranvía para desplazarse por el área metropolitana.



- La Línea 2 es transversal a la Línea 1 y cuenta con dos paradas comunes –Hospital Universitario y Cardonal-. A pesar de que tanto en los tranvías como en los paneles informativos de las estaciones se informa sobre el destino de cada tranvía que llega a la misma, es posible que alguien con dificultad visual se equivoque.

Para solventar y problema, y para dar cumplimiento a lo establecido en el R.D. 1544/2007, se incorporó un aviso sonoro que definitivamente evita cualquier confusión.

- Se estableció un acuerdo con O.N.C.E. para facilitar y colaborar en la formación de asociados usuarios del tranvía.

Los formadores O.N.C.E. visitan las Cocheras de Metropolitano de Tenerife, S.A. con los afiliados que quieren conocer el tranvía para utilizarlo. Los afiliados recorren el tranvía; identifican la ubicación de las canceladoras; aprenden a validar el billete; ubican las barras de sujeción; ubican la situación de puertas y pulsadores de apertura; ubican el intercomunicador existente para contactar con el conductor en caso de necesitarlo; etcétera.

Además, MTSA aporta billetes para que estos entrenamientos no supongan un coste para la O.N.C.E. o para los afiliados.



- Se han adaptado las tarjetas de visita, incorporando el braille.

- Dentro del Plan de Responsabilidad Social Corporativa, durante 2010 se convocó la primera edición de los Premios a la Movilidad Sostenible cuya cuantía total ascendió a 24.000 euros.

El primer premio se concedió al proyecto “Moverse en tranvía, alternativa para la discapacidad”, cuyos promotores organizan visitas de personas con un alto grado de discapacidad –personas dependientes- a museos, teatros, auditorios,... situados en el entorno de las líneas tranviarias, utilizando el tranvía como medio de transporte.

Por tanto, el tranvía de Tenerife se ha convertido en un verdadero elemento integrador, fomentando la componente social de la Sostenibilidad.



8 Proceso de Certificación en Accesibilidad Universal

A mitad de 2010, en Metropolitano de Tenerife, S.A. planteamos el objetivo de avanzar en el programa “TranviAccesible” hasta convertirlo en un Sistema de Gestión de la Accesibilidad, y que una entidad de reconocido prestigio como es AENOR certificara su implantación conforme a la Norma UNE-170001-2 de Accesibilidad Universal. El proceso de implantación ha sido una difícil tarea en la que se han implicado todos los departamentos de nuestra empresa.

Hemos adaptado nuestra política, procesos y procedimientos de trabajo para incluir y priorizar, aún más si cabe, las acciones encaminadas a la gestión de la accesibilidad.



**POLÍTICA DE CALIDAD Y
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**



El Consejo de Administración y todo el equipo humano de Metropolitano de Tenerife, S.A. es consciente de su responsabilidad a la hora de proporcionar un servicio de transporte público de calidad.

Con el objetivo de alcanzar el mayor nivel de satisfacción en relación con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, trabajadores, accionistas y, en general, del conjunto de la sociedad insular, nuestra empresa desarrolla e implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal basado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE 170001:2007.

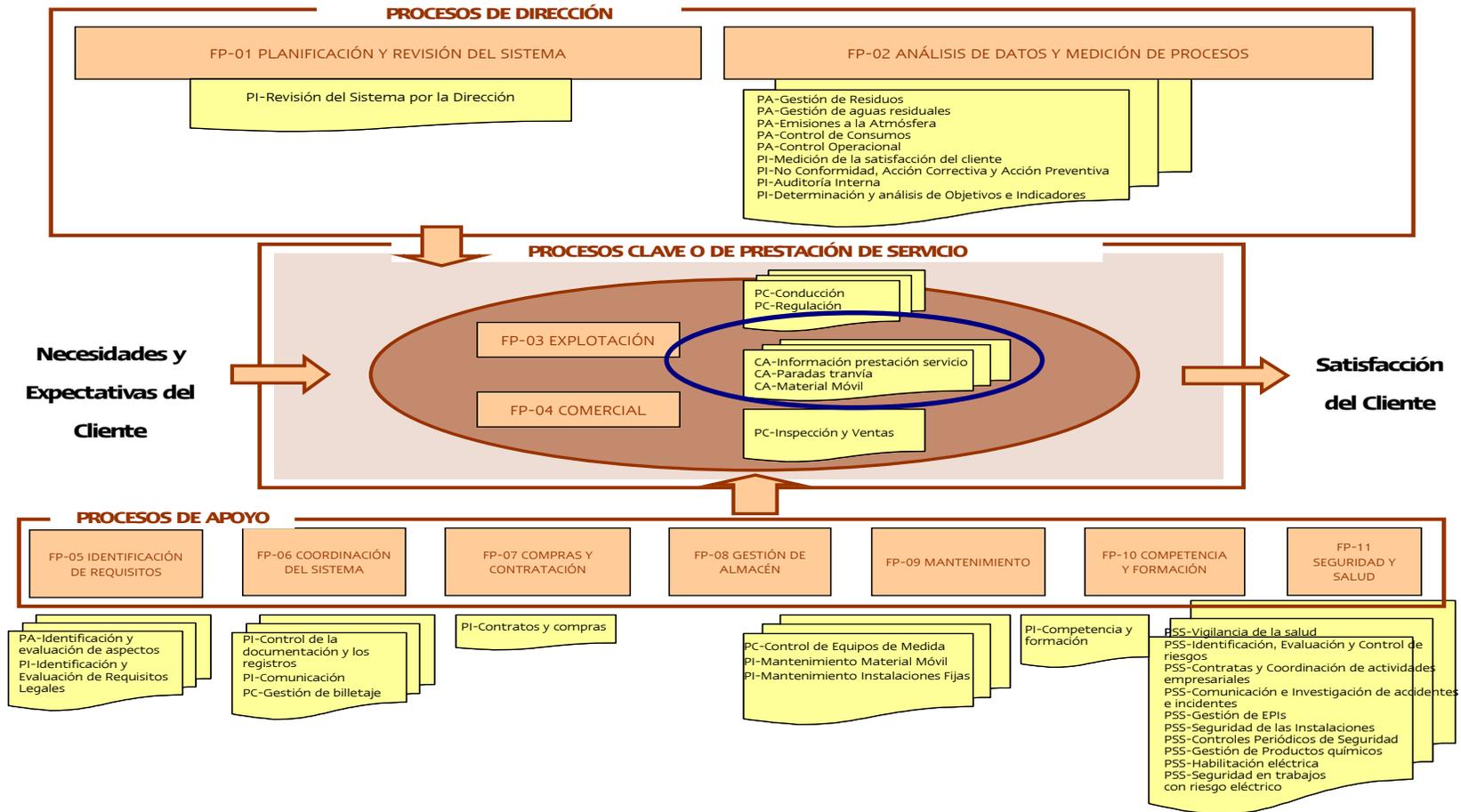
Todas nuestras acciones están orientadas hacia nuestros clientes. Para ello, nos comprometemos a:

- Garantizar a los clientes del tranvía un medio de transporte fiable, cómodo, seguro, accesible para todos, respetuoso con el medio ambiente y caracterizado por la máxima puntualidad y regularidad en su servicio, revisando los objetivos de calidad que fueran precisos para alcanzar tal fin.
- Apoyar firmemente por las innovaciones que se produzcan en nuestro sector y que resulten viables económicamente, garantizando el cumplimiento de los requisitos que fueran de aplicación y teniendo en cuenta que el tranvía ha de ser un medio de transporte accesible para todos nuestros clientes.
- Asegurar la limpieza y el mantenimiento óptimo de nuestras instalaciones fijas y de nuestros tranvías.
- Proporcionar a nuestros clientes una atención permanente, que agilice y resuelva cualquier problema planteado a través de los medios que fueran necesarios, y que permita que sus opiniones sean registradas y gestionadas de manera que puedan ser tenidas en cuenta para mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad y accesibilidad universal de nuestro servicio público de transporte.
- Establecer los instrumentos necesarios para que la comunicación, tanto interna como externa, sea lo más fluida posible y permita informar a nuestros clientes (sobre cualquier cambio, incidencia o aspecto de interés de nuestro servicio).
- Formar continua y adecuadamente al personal de nuestra empresa, para que puedan disponer de los recursos necesarios para atender a las necesidades de nuestros clientes, de la forma más correcta y eficaz.
- Controlar el fraude y promover la colaboración de los clientes, fomentando aquellas actitudes cívicas, más allá del mero cumplimiento de sus obligaciones como usuarios, que contribuyan a que el tranvía sea un medio de transporte de calidad que funcione de la mejor manera posible.
- Evaluar la percepción de nuestros clientes con el servicio ofrecido y analizar las demandas de movilidad de la población, mejorando nuestros procesos y adaptándonos a los cambios que fueran necesarios para alcanzar la excelencia en el servicio que prestamos a la sociedad de Tenerife.

El Consejo de Administración de Metropolitano de Tenerife, S.A., se compromete a la difusión de esta Política para asegurar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal, y a revisarla periódicamente con la finalidad de introducir los cambios que sean convenientes.

Carlos Alonso Rodríguez
Presidente de Metropolitano de Tenerife, S.A.

Noviembre 2010



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

Asimismo, a raíz de las conclusiones resultantes del proceso de auditoría, elaboramos un Plan de Mejora de la Accesibilidad que incorporaba nuevas acciones a llevar a cabo. Este plan recogió acciones, tanto de carácter inmediato como planificadas en distintos ejercicios presupuestarios.

Entre las acciones planificadas se encuentran:

- Diseño de folletos y documentación con dimensiones y características (tamaño y contraste del texto, etcétera) que permita 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 PMR´s.
- Señalización del uso preferente en los asientos de las paradas similares a los instalados en los vehículos ordenando la prioridad de uso.
- Instalación de una puerta automática de corredera en las oficinas comerciales que, aún con la rampa de acceso instalada, continúa ofreciendo problemas a algunas personas que no pueden abrir la puerta.

Como objetivo de mejora de la accesibilidad, planteamos la adaptación de la página web de M TSA a la norma de accesibilidad UNE 139803:2004 aunque, como veremos posteriormente, hemos preferido girar hacia el desarrollo de la accesibilidad a través del uso de las redes sociales y los smartphones.



8.1 Acciones desarrolladas durante 2011

Algunas de las acciones que se han realizado durante el año 2011, de forma inmediata a raíz de las conclusiones de la auditoría de certificación son las siguientes:

- Hemos mejorado la accesibilidad de las personas sordas a las campañas informativas y promocionales incorporando subtítulos en el caso de los vídeos.



- Aún tratándose de una medida cuyo coste podría haberse compartido con otros operadores e, incluso, con alguna administración pública, hemos instalado semáforos adaptados a personas invidentes en el paso de peatones situado junto a nuestra estación de Padre Anchieta –Línea 1-, a raíz de la construcción y puesta en servicio de un Intercambiador de Transportes junto a la misma.



- Hemos sustituido uno de los accesos a la estación de Padre Anchieta, eliminando una escalera y construyendo una rampa accesible para todos. Esta medida, además, ha contribuido a mejorar la seguridad desde el punto de vista de la explotación del servicio.



- Se han celebrado diversas jornadas con los empleados de MTSA para informarles respecto del proceso de Certificación en Accesibilidad.



JOSE 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 Chinaea.

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 Chinaea, 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.

- Se han organizado diversas jornadas con colectivos de la discapacidad, informándoles y compartiendo con ellos la satisfacción por haber logrado la Certificación en Accesibilidad dado que, una vez más, se trata de un logro alcanzado gracias a la estrecha colaboración entre MTSA y los distintos colectivos y asociaciones.



9 Certificación en Accesibilidad Universal

En febrero de 2011 Metropolitano de Tenerife, S.A. consigue la certificación en Accesibilidad Universal convirtiéndose en la primera empresa de transporte de España, no solo ferroviario, en implantar un sistema de estas características en todo su servicio de transporte.

Es decir, Metropolitano de Tenerife, S.A. no ha certificado una actividad auxiliar o secundaria, sino que es la primera empresa de transportes de España en certificar la Accesibilidad Universal de su actividad principal:

“SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TRANVÍA, INFORMACIÓN Y VENTA DE BILLETES: LÍNEAS 1 Y 2.”

Certificado de Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal



AR-0002/2011

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A.

dispone de un sistema de gestión de accesibilidad universal conforme con la Norma UNE 170001-2:2007

para las actividades: Servicio de transporte de pasajeros en tranvía, Información y venta de billetes: Líneas 1 y 2.

que se realizan en: CR GRAL. LA CUESTA-TACO, 124. 38108 - LA LAGUNA (S.C. DE TENERIFE)
ESTACIONES LINEA 1: La Trinidad, Padre Anchieta, Cruz de Piedra, Museo de la Ciencia, Gracia, Campus Guajara, Las Mantecas, Hospital Universitario, El Cardonal, Taco, Hospital La Candelaria, Príncipes de España, Chimisay, Conservatorio, Cruz del Señor, Puente Zurita, La Paz, Weyler, Teatro Guimerá, Fundación e Intercambiador.
ESTACIONES LINEA 2: La Cuesta, Ingenieros, Hospital Universitario, El Cardonal, San Jerónimo, Tíncer.

Fecha de emisión: 2011-02-11
Fecha de expiración: 2014-02-11



AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación
El Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

 AENOR es miembro de la RED iFNet (Red Internacional de Certificación)

La certificación de una entidad externa del prestigio de AENOR ha supuesto para Metropolitano de Tenerife, S.A. el reconocimiento al esfuerzo realizado a lo largo de estos años.



Entrega oficial del Certificado por parte del Presidente de Aenor al Presidente de Metropolitano de Tenerife, S.A. (22-03-2011)

Sin embargo, el mayor reconocimiento es el que nos ofrecen nuestros clientes cada día, más de 87.000.000 en estos años de servicio.

En las encuestas de satisfacción de clientes realizadas en 2013, en mayo y en octubre, la accesibilidad se ha valorado con un 8,19 sobre 10. La accesibilidad está entre los indicadores mejor percibidos –junto a la puntualidad o la frecuencia- entre 12 indicadores de calidad de servicio.

10 Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal

Una vez certificados, a través del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal -integrado con el resto de sistemas de gestión: calidad, medioambiente, seguridad y salud- en Metropolitano de Tenerife continuamos mejorando de forma continuada.

10.1 Acciones desarrolladas durante 2012. Primera auditoría de seguimiento

En marzo de 2012 Metropolitano de Tenerife ha conseguido superar la primera auditoría de seguimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.

Entre las actuaciones más significativas llevadas a cabo durante el año 2012, tanto antes como después de realizar la auditoría de seguimiento, y con una inversión superior a los 60.000 euros, podemos destacar las siguientes:

- Las dos encuestas de satisfacción anuales (Mayo y Octubre) toman una muestra poblacional significativa en la que se reflejan los distintos perfiles de cliente de MTSA. Ahora bien, llegados al punto de gestión actual en materia de accesibilidad, hemos considerado apropiado profundizar aún más con los colectivos de personas con discapacidad.

En Mayo de 2011, gracias a la ONCE, el mismo cuestionario que sirvió para conocer el grado de satisfacción del conjunto de clientes se circuló entre las personas con discapacidad visual del área metropolitana de Tenerife.

La principal demanda ha sido la necesidad de mejorar la información de la frecuencia del servicio en hora valle, dado que en hora punta, con frecuencia de 5 minutos, la espera en las estaciones es breve.

Para satisfacer esta necesidad en 2012 hemos habilitado el “botón de emergencia” que existe en cada andén como “botón de información”, enviando una circular a todos los afectados y modificando los procedimientos internos de MTSA.

Cada mes de Mayo, la encuesta de satisfacción se enviará a un colectivo diferenciado para profundizar en sus necesidades. En Mayo de 2012 se envió a la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias.

- Hemos mejorado la comunicación con las personas con una deficiencia auditiva instalando un bucle magnético en las oficinas comerciales.



- En el suelo, tras la marquesina de la estación de Padre Anchieta, existe un imbornal para recogida de agua de lluvias del recinto universitario colindante.

A pesar de estar situado detrás de la marquesina, y de que los clientes transitan por la parte delantera de la misma, los huecos de la rejilla son de gran dimensión y podrían dificultar el tránsito.

Hemos protegido el imbornal con una barandilla que incorpora un rodapié, de modo que también pueda ser detectada por una persona invidente.



- La puerta de acceso a las oficinas comerciales tenía la apertura hacia la rampa. Es decir, el cliente situado en la rampa de acceso debía retroceder –sobre la misma rampa- para poder abrir la puerta. Esta medida suponía un riesgo, además de una barrera (salvada gracias al apoyo de nuestro personal, que salía a ayudar) para cualquier persona con movilidad reducida.

Se instalaron puertas de corredera de forma que, desde que inician el ascenso por la rampa, los clientes ya tienen la puerta de la oficina abierta.



- También en la entrada a las oficinas comerciales, los pasamanos de las rampas estaban retranqueados y eran simples.
Se han modificado llevándolos al inicio de la rampa e incorporando el doble pasamanos que pueda ser utilizado por niños, personas en silla de ruedas,...



- Ante la necesidad de reforzar el espacio reservado en los tranvías para las personas con movilidad reducida -dado que una minoría de personas no son respetuosas con este colectivo- en un primer momento optamos por reforzar la señalización existente, dibujando el símbolo internacional de la discapacidad en el suelo de los tranvías.
Finalmente, nos dimos cuenta que se trataba de un problema de civismo y no tanto de un problema de refuerzo en la señalización. No obstante, decidimos avanzar en ambas direcciones:
a) Desarrollamos campañas de socialización desde un punto de vista humorístico –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.



b) También optamos por reservar un asiento en las paradas y por cambiar la señalización existente en los tranvías, de forma que estuviese en sintonía con la que íbamos a incorporar en las paradas. Para evitar confusiones eliminamos la señalización anterior.

La señalización ha quedado así:



Señalización en el interior de los tranvías



Señalización en los asientos ubicados en las paradas

- En 2010 habíamos instalado reposabrazos en el asiento reservado de todas las paradas, pero únicamente en el lado exterior del asiento (Ver página 19).

Dado que existen personas que precisan apoyarse con ambos brazos, o que únicamente podrían utilizar un reposabrazos instalado al otro lado, en 2012 se mejoró este aspecto instalando el segundo reposabrazos en el lado interior del asiento reservado en todas las paradas.

- La formación en materia de accesibilidad ha dejado de realizarse de manera aislada, integrándose en el Plan de Formación de MTSA. Los revisores actualizarán cada trienio sus conocimientos para la atención a las personas con discapacidad.

En el año 2012, esta formación –además de abordar aspectos genéricos– se ha centrado en la discapacidad visual gracias a la colaboración de la ONCE y Sinpromi. Las próximas acciones formativas recogerán las necesidades de otros colectivos.



Prácticas de formación para la atención de la discapacidad

- En las paradas con andén central, la marquesina está alineada con el resto de elementos (paneles publicitarios, papeleras, ceniceros y apoyos isquiáticos). En los ceniceros colocamos un zócalo para evitar el accidente que podría producirse en el caso de que un invidente, que saliera del tranvía y metiese su bastón por el hueco existente, no detectara el cenicero.



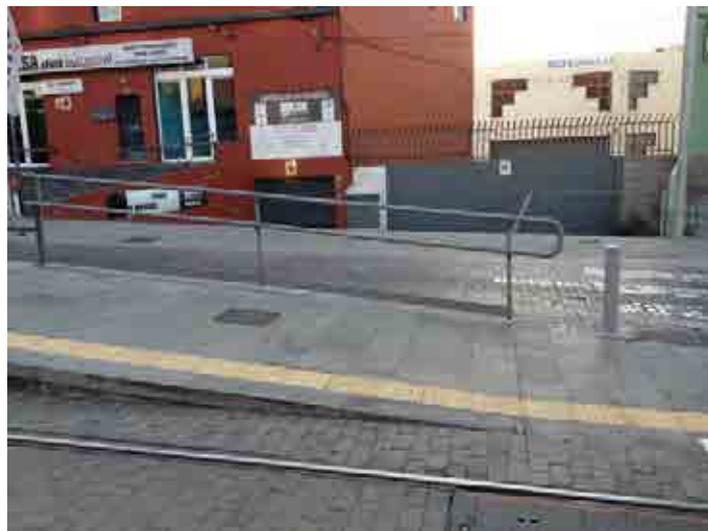
- Para atender a las personas con discapacidad visual, se ha incorporado un resumen de los principales datos de la memoria en formato audio en la memoria anual de 2011. Se hará para todas las memorias a partir del año 2012.

10.2 Acciones desarrolladas durante 2013. Segunda auditoría de seguimiento

En abril de 2013 Metropolitano de Tenerife supera la segunda auditoría de seguimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.

Entre las actuaciones más significativas llevadas a cabo en 2013 dentro del proceso de mejora continua, podemos destacar las siguientes:

- La propia orografía de la isla de Tenerife genera que en varias paradas del tranvía encontremos rampas de acceso con pendiente superior al 4 %. A pesar de tratarse de una peculiaridad de nuestro territorio, Metropolitano de Tenerife quiere facilitar el acceso a las paradas a personas mayores o con movilidad reducida incorporando barandillas donde resulte posible. Durante los próximos dos ejercicios instalaremos 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, Conservatorio y Chimisay. En las rampas de las paradas de andén central no es viable instalar barandillas por seguridad, pues dificultaría el paso de un lado al otro del andén, e impedirían este mismo paso cuando se produce una saturación del servicio, por ejemplo con tranvías dobles.



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

- Debido al uso continuado de las máquinas expendedoras, la señalización relativa a las monedas y billetes admitidos o a la configuración de idiomas disponibles se ha deteriorado hasta resultar prácticamente ilegible. Por ello, se ha procedido a renovar toda esta señalización (pegatinas indicativas de monedas, billetes, idiomas y cancelar operación) teniendo en cuenta tanto el contraste como el tamaño de los caracteres.



Nuevas pegatinas instaladas en expendedoras

- Debido a la pendiente de las paradas de Tíncer, Museo de la Ciencia y Las Mantecas, el cristal de las marquesinas quedó a una altura mayor en los asientos más bajos y no realiza la función de respaldo prevista. Esta situación debía solventarse cuanto antes si teníamos en cuenta que se trataba de los asientos reservados a personas con movilidad reducida. Se han instalado suplementos en todos estos asientos de forma que realicen la función de respaldo que no consigue cumplir el cristal por su medida.



Respaldo instalado en asiento parada La Mantecas

- Metropolitano de Tenerife pretende fomentar la accesibilidad universal en todas y cada una de las actuaciones que desarrolla. En 2013, y gracias a Zona Comercial Tranvía, Santa Cruz de Tenerife contó por primera vez con una candidata a reina del Carnaval con discapacidad. Irene Martínez, afiliada a la O.N.C.E., resultó además elegida 4ª Dama de Honor.



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

- Metropolitano de Tenerife y la O.N.C.E. han renovado el Convenio de colaboración en materia formativa que mantienen desde el año 2010 (ver página 20). Con este convenio se potencia el entrenamiento de los afiliados a la O.N.C.E. a la hora de utilizar el tranvía, al objeto de conseguir su autonomía en la utilización de nuestro medio de transporte.



Acto de entrega de billetes para la formación de usuarios con discapacidad visual
(03-04-13)

- Las puertas de corredera instaladas en 2012 en las oficinas comerciales para que los clientes tengan la oficina abierta desde que inician el ascenso por la rampa (ver página 30), han sido protegidas con una estructura de aluminio y cristal para evitar cualquier tipo de golpe o atrapamiento en el momento de la apertura.



- En Mayo de 2013 encuestamos al colectivo de personas sordas. En Octubre acudimos a la sede de la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de las Islas Canarias (FASICAN) para detectar posibles oportunidades de mejora. Hemos convenido la necesidad de avanzar en materia de comunicación: formación en de lengua de signos, elaboración de cartulinas con "mensajes tipo" para las oficinas comerciales ("espere un momento por favor", "quiere poner una reclamación?"...), etcétera.



Charla FASICAN el 25/10/2013

- Entre el 24 y el 26 de Noviembre se celebró en Santa Cruz de Tenerife, el "IX Congreso Estatal de CERMIS Autonómicos" (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad).
Metropolitano de Tenerife colaboró con la organización de este destacado evento 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 La Laguna.



Traslado de los participantes en el Congreso CERMIS

- El Tranvía de Tenerife se ha convertido en un elemento vertebrador en materia de accesibilidad.

La Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias, con el patrocinio de Metropolitano de Tenerife, ha llevado a cabo durante el año 2013 un análisis de los itinerarios comerciales y culturales más relevantes en torno a las Líneas del Tranvía.

El Proyecto Pardela, presentado el 22-11-13 en el Cabildo de Tenerife, pretende informar de 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.

Itinerario 1: Parada Trinidad -> Plaza de la Concepción



Se han identificado 19 itinerarios transitables a lo largo de más de 10 km.



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

10.2.1 Accesibilidad del tranvía a través del smartphone

Según la encuesta general realizada en Mayo de 2011, el 53% de los clientes de Metropolitano de Tenerife pertenecía a alguna red social. Este porcentaje creció hasta el 65% entre los afiliados a la ONCE, encuestados de forma particular también en Mayo de 2011.

En la encuesta general realizada a los usuarios del tranvía en Octubre de 2012, el número de clientes que utilizaban un smartphone se situaba ya en el 60%.

Metropolitano de Tenerife, además de potenciar el uso de las redes sociales (8.636 seguidores en Facebook y Twitter al finalizar el año 2012), ha iniciado el desarrollo de una aplicación para smartphones que incluya distintas funcionalidades para nuestros clientes y que permita mejorar la accesibilidad de nuestro medio de transporte.

A) Mejora de la información de la frecuencia del servicio.-

La principal demanda realizada por el colectivo de personas ciegas tras la encuesta particularizada de Mayo de 2011, fue la necesidad de mejorar la información de la frecuencia del servicio en hora valle (Ver página 29).

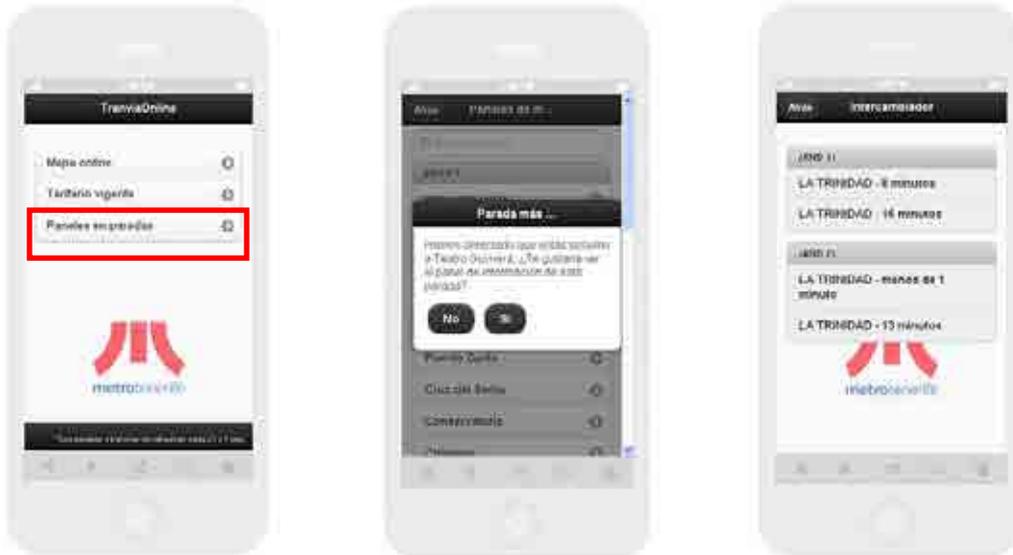
Si bien en 2012 habilitamos el “botón de emergencia” que existe en cada andén como “botón de información”, desde MTSA hemos querido “mejorar la mejora” utilizando las nuevas tecnologías móviles.

Entre los servidores informáticos necesarios para el desarrollo de la explotación del servicio comercial, hemos instalado otro servidor que permite la interacción con el público general. En este nuevo servidor ya hemos publicado distintos aspectos del servicio (horarios, tranvías en paradas, localización en tiempo real,...).

A partir de aquí hemos desarrollado una aplicación (APP) que permite geolocalizar al usuario de un smartphone, indicarle la parada del tranvía más cercana a su posición e informarle del tiempo de paso de los siguientes tranvías por esa parada, tanto en un sentido como en el otro. Así, si un cliente se encuentra en una parada de Línea 1, la aplicación le indicará el tiempo de paso de los dos próximos tranvías hacia Intercambiador y hacia La Trinidad. En el caso de los tranvías de Línea 2, la información está referenciada a los destinos finales de La Cuesta o Tíncer.

En el caso de las personas invidentes, y gracias a las ventajas en materia de accesibilidad que ofrecen los distintos smartphones (por ejemplo el “voice over” de Apple), la información del tiempo de paso de los tranvías se recibe en forma de aviso sonoro.

Por tanto, con esta funcionalidad que se actualiza “on line” del mismo modo que los paneles informativos de las paradas, los clientes del Tranvía de Tenerife (TODOS LOS CLIENTES), especialmente en horario valle, pueden programar el momento exacto de la salida de su casa, o valorar si merece o no la pena apurar un poco el paso para llegar al siguiente tranvía y evitar esperas innecesarias.



La APP, operativa desde Abril de 2013, geolocaliza y ofrece tiempo real de paso de tranvías por paradas

B) Compra de billetes y validación a través del teléfono móvil (VÍA-MÓVIL).-

Consumado el primer paso, y teniendo en cuenta el constante crecimiento en el uso de los smartphones (según encuesta de octubre de 2013, el 92% de nuestros clientes estudiantes universitarios, o el 83% de nuestros clientes con abono mensual), el 29-10-13 inauguramos nuestro nuevo sistema de billeteaje electrónico VÍA MÓVIL (<http://www.via-movil.es/>).

VÍA-MÓVIL es la aplicación desarrollada en 2013 por Metropolitano de Tenerife para permitir comprar los billetes del tranvía y validarlos al viajar utilizando el smartphone.

VÍA-MÓVIL, permite comprar-recargar a cualquier hora y en cualquier lugar (por ejemplo, cómodamente desde casa), todo ello bajo una plataforma de pago totalmente segura. Con Vía Móvil, incluso se puede comprar para otras personas, cargándoles dinero en su monedero virtual.

Además, en todas las fases del desarrollo de la aplicación, Metropolitano de Tenerife ha contado con la colaboración de ONCE. Gracias a las ventajas en materia de accesibilidad que ofrecen los distintos smartphones (por ejemplo el “voice over” de Apple), VÍA-MÓVIL es accesible a TODOS nuestros clientes.



VÍA-MÓVIL descuenta el viaje tras enfocar a uno de los 34 QR colocados dentro de cada tranvía. Han sido colocados en los lugares recomendados por ONCE, por ejemplo detrás de las cabinas del conductor, para su rápida localización (incluso de forma táctil)



Comentarios registrados en Twitter por un cliente ciego

10.3 Acciones desarrolladas durante 2014. Renovación de la Certificación

Durante el mes de enero de 2014 hemos seguido desarrollando diversas actuaciones comprometidas con la mejora de nuestro sistema de accesibilidad universal. Destacan las siguientes:

- Se ha concluido la instalación de barandillas adaptadas en las paradas de andén lateral con mayor pendiente, según el plan iniciado en 2013 (ver página 34). Se colocaron barandillas en Intercambiador, Conservatorio y Chimisay.



Periódico La Opinión de Tenerife (30-01-2014)



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

Comentarios registrados en Facebook por la Plataforma Queremos Movernos

- En Febrero de 2014 expiraba la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal, emitida por Aenor en 2011 conforme a los criterios de la Norma UNE 170001-2:2007 (ver página 26). Durante los días 20 y 21 de Enero de 2014, el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal de Metropolitano de Tenerife fue sometido a una exhaustiva Auditoría de Renovación, analizándose la accesibilidad del conjunto de infraestructuras, tranvías y servicios ofrecidos a nuestros clientes.



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

La Auditoría se saldó de forma FAVORABLE y la certificación se extendió hasta el año 2017, siempre que se superen las auditorías de seguimiento de los años 2015 y 2016.

Durante el proceso de auditoría se destacó el estrecho vínculo que MTSA mantiene con todos los colectivos de la discapacidad, al objeto de mejorar el servicio que ofrecemos; valorándose muy positivamente la accesibilidad de Vía Móvil y el trabajo que MTSA está realizando para renovar la página web, que cumplirá con todos los estándares de accesibilidad favoreciendo a todos nuestros clientes.



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

- Después de tres meses de funcionamiento en el tranvía, el pasado 24-01-2014 VÍA-MÓVIL (ver página 41) comenzó a utilizarse en las guaguas urbanas de la compañía Titsa.

LA ACCESIBILIDAD de nuestro nuevo sistema de billeteaje electrónico SE HA EXTENDIDO hacia el operador de bus local.

Varias redes de transporte, nacionales e internacionales, han mostrado su interés por VÍA-MÓVIL.



Implantan el pago con móvil en las guaguas de la zona metropolitana

El **Cabildo y TITSA** facilitan el uso del transporte público a través de una aplicación telefónica desarrollada por Metropolitano de Tenerife y **ya operativa en el tranvía**

Diario de Avisos
Santa Cruz de Tenerife

La empresa TITSA, perteneciente al Cabildo, puso en marcha ayer el sistema de pago Vía-Móvil en el área metropolitana. Esta iniciativa, que es pionera y única en el sistema de transporte, ha sido desarrollada por Metropolitano de Tenerife y permitirá sustituir el tradicional bono en papel por un bono electrónico en el móvil, de tal forma que los usuarios podrán utilizarlo en los 58 trayectos que recorren el área metropolitana (Santa Cruz, La Laguna, Tegueste y El Rosario).

El acto contó con la presencia del presidente del Cabildo, Carlos Alonso, quien explicó que en un primer momento se aplicará solo en el área metropolitana ya que se trata de una experiencia piloto que requiere un paulatino desarrollo tecnológico, pero la intención es ampliarlo a toda la Isla. "El objetivo es adaptar los



Ortega, Arteaga y Alonso "estrenaron" ayer el novedoso sistema de pago en guagua Vía Móvil. / SERGIO MÉNDEZ

Tras un periodo de adaptación, VÍA-MÓVIL se extenderá a todas las guaguas de Tenerife, más allá del área urbana Santa Cruz-Laguna

- Ya en 2012 (ver página 31) realizamos una campaña para reforzar la necesidad de ceder el espacio reservado a las personas con movilidad reducida. Lamentablemente la falta de civismo que muestran algunos viajeros en el interior de los tranvías persiste. En febrero de 2014 iniciamos una nueva campaña (“No seas Mamut”) que se apoya en cartelería en el interior de los tranvías y, además, en mensajes sonoros enviados periódicamente a la Sala de Pasajeros.



La campaña integra 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...



- Para 2014 Metropolitano de Tenerife ha planificado 3 grandes objetivos que, más allá de tratarse de objetivos específicos en materia de accesibilidad, son objetivos que mejorarán el servicio ofrecido a TODOS nuestros clientes:
 - a) Renovar la página web de Metropolitano de Tenerife y mejorar su accesibilidad, intentando alcanzar un nivel AA.



La nueva web fue presentada a través de las redes sociales el 28/05/2014. Ha sido renovada teniendo en cuenta los criterios del Consorcio World Wide Web (W3C). Metropolitano de Tenerife ha contado con la colaboración técnica de Sinpromi y de la O.N.C.E. en Canarias.



Reunión de análisis de la web con el lector de pantalla para ciegos JAWS 15.0. Las auditorías internas anuales incorporarán un análisis de la web, para mantener su nivel de accesibilidad.

- b) Ampliar las funcionalidades y mejorar la accesibilidad de VÍA-MÓVIL. Proyecto que finalizaría en 2015 y para el que se ha solicitado financiación en la Unión Europea.
- c) Sustituir el sistema de billeteaje de banda magnética actual por un sistema de BILLETEAJE SIN CONTACTO y accesible.

11 Retos Futuros

El compromiso con la accesibilidad de Metropolitano de Tenerife, S.A. no concluye con la gestión de nuestra red tranviaria.

Metropolitano de Tenerife, S.A. fue constituida con el objetivo de poner en marcha un transporte alternativo en forma de líneas ferroviarias en la isla de Tenerife y, en la actualidad, estamos desarrollando los proyectos ferroviarios de los trenes del norte y del sur de la isla.



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 responsables de los mismos, los responsables de accesibilidad y proyectos de Metropolitano de Tenerife y los técnicos de SINPROMI, para homogeneizar los criterios de accesibilidad aplicables en todos los intercambiadores.



Reunión de Accesibilidad con arquitectos de Intercambiadores del Tren del Sur

A medida que avancen los futuros proyectos ferroviarios en Tenerife, Metropolitano de Tenerife, S.A. continuará velando, tal y como recoge nuestra política, por “garantizar a los clientes un medio de transporte fiable, cómodo, seguro, accesible para todos,…”

12 Reconocimientos e Impacto de la Certificación

12.1 Premio Bastón Blanco

Las actuaciones desarrolladas por Metropolitano de Tenerife han sido merecedoras del premio Bastón Blanco 2011, distinción especialmente valiosa al ser concedida por los colectivos de discapacitados, en este caso por la ONCE.



12.2 Premio Mejores Prácticas Sector Público

Las actuaciones desarrolladas por Metropolitano de Tenerife en materia de accesibilidad universal, siendo MTSA una sociedad pública en un 80%, han sido distinguidas con el Premio a las Mejores Prácticas desarrolladas en las Administraciones Públicas Canarias durante el año 2011.



12.3 Reconocimiento Aenor

El Tranvía de Tenerife es utilizado, cada día más debido al importante tráfico de cruceros existente en la isla, por un elevado número de turistas y visitantes del área metropolitana.

En la Feria Internacional de Turismo 2012, Fitur, Aenor ha querido destacar que el tranvía es un medio de transporte integrador, también para quienes nos visitan.



12.4 Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad

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

El Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad es una Agrupación de entidades públicas y privadas, que desarrollan su actividad en el sector ferroviario. En el marco de este Foro 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 Grupos de Trabajo: Accesibilidad, Actuaciones Ambientales, Eficiencia Energética, Comunicación de la Sostenibilidad, Ruido y Vibraciones y Responsabilidad Social Corporativa.

<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

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



12.5 Jornadas técnicas sobre Accesibilidad

También como consecuencia de la Certificación en Accesibilidad Universal hemos sido invitados a participar en diversas jornadas técnicas sobre Movilidad, Sostenibilidad y/o Accesibilidad.

Entre otras podemos destacar:

- a) Jornadas organizadas dentro de la Semana de Puertas Abiertas del CEAPAT-IMSERSO y celebradas en Madrid, donde hemos participado con una ponencia en la sección de transporte accesible.
- b) Jornadas organizadas por el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad 2011.



- c) Jornadas Turismo y Accesibilidad Universal, organizadas en 2011 por el Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, a través de Sinpromi dentro del Proyecto Turismo Accesible de la Macaronesia.