



# ÍNDICE

## ÍNDICE

<b>1. Saluda del presidente</b>	<b><u>Página 4</u></b>
<b>2. Saluda del director gerente</b>	<b><u>Página 6</u></b>
<b>3. Los colectivos, nuestra fuerza</b>	<b><u>Página 8</u></b>
<b>4. La Empresa</b>	<b><u>Página 10</u></b>
<b>5. Instalaciones y tranvías</b>	<b><u>Página 34</u></b>
<b>6. Normativa aplicable y convenios de colaboración</b>	<b><u>Página 36</u></b>
<b>7. Accesibilidad de las instalaciones fijas</b>	<b><u>Página 37</u></b>
<b>8. Accesibilidad de las instalaciones fijas</b>	<b><u>Página 40</u></b>
<b>8. Accesibilidad del material móvil</b>	<b><u>Página 47</u></b>
<b>9. Otras medidas adoptadas</b>	<b><u>Página 53</u></b>
<b>10. Programa de mejora continua de la accesibilidad</b>	<b><u>Página 56</u></b>
10.1. Año 2009: nace TranviAccesible	<b><u>Página 57</u></b>
10.2. Año 2010: aumento de la inversión para TranviAccesible en el marco del Plan de Responsabilidad Social de la compañía	<b><u>Página 64</u></b>

## **Accesibilidad Universal**

Metrotenerife



<b>11. Sistema de Gestión de la Accesibilidad</b>	<b><u>Página 70</u></b>
11.1. Año 2011: Certificación en Accesibilidad Universal del Servicio	<u>Página 74</u>
11.2. Año 2012: primera auditoría de seguimiento de la certificación de AENOR	<u>Página 82</u>
11.3. Año 2013: el Proyecto Pardela y la aplicación Vía-Móvil	<u>Página 93</u>
11.4. Año 2014: Metrotenerife renueva la Certificación de AENOR	<u>Página 109</u>
11.5. Año 2015 y 2016: los usuarios valoran la accesibilidad del Tranvía de Tenerife con un sobresaliente	<u>Página 119</u>
11.6. Año 2017: recertificación Accesibilidad Universal de AENOR hasta 2020 en el año del décimo aniversario	<u>Página 128</u>
<b>12. Reconocimientos e impacto de la certificación de AENOR</b>	<b><u>Página 138</u></b>
<b>13. Retos futuros</b>	<b><u>Página 148</u></b>
<b>14. Cupón nacional de la ONCE para celebrar Diez Años de Accesibilidad del Tranvía de Tenerife</b>	<b><u>Página 150</u></b>