



ÍNDICE

ÍNDICE

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

Accesibilidad Universal

Metrotenerife



11. Sistema de Gestión de la Accesibilidad	<u>Página 70</u>
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>
12. Reconocimientos e impacto de la certificación de AENOR	<u>Página 138</u>
13. Retos futuros	<u>Página 148</u>
14. Cupón nacional de la ONCE para celebrar Diez Años de Accesibilidad del Tranvía de Tenerife	<u>Página 150</u>