



# Cómo llegar a San Cristóbal de La Laguna

### **Aeropuerto:**

Servicio de asistencia a personas con movilidad reducida [Aeropuerto Norte Ciudad de La Laguna](#)

### **Barco:**

Para visitar San Cristóbal de La Laguna, si se ha optado por el barco como medio de transporte, se puede tomar un ferry rápido desde Gran Canaria llegando al muelle de Santa Cruz de Tenerife o desde La Gomera, La Palma y El Hierro arribando al puerto de Los Cristianos.

Hay dos compañías navieras que conectan las Islas: [Fred Olsen](#) y [Armas](#).

### **Tranvía:**

[Tranvía de Tenerife](#) uno de los medios de transporte más accesible de España y de Europa. La llegada del tranvía metropolitano de Tenerife al centro de La Laguna en el 2007 supuso la mejora en la accesibilidad en un transporte innovador e inclusivo reconocido nacional e internacionalmente.

### **Titsa:**

Actualmente, la [empresa TITSA](#) (Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.) tiene varios Vehículos Adaptados tipo “Piso Bajo” (vehículos de piso continuo, con sistema de arrodillamiento lateral y equipados con rampa eléctrica) o con Plataforma Eléctrica.

### **Taxis Adaptados:**

[Estos vehículos](#) cuentan con rampa de acceso a su interior y permiten viajar a la persona en su propia silla de ruedas en igualdad de condiciones que el resto de ocupantes.

### **Guaguas accesibles:**

[Diferentes empresas de transporte privado](#) cuentan con vehículos accesibles

### **Ayudas a la conducción:**

[Autoadaptaciones Canarias.](#)

### **Coches alquiler:**

Empresas [alquiler de coches.](#)

### **Aparcamientos con plazas PMR:**

[Aparcamientos](#) con plazas reservadas para personas de movilidad reducida.





## Aeropuerto Norte Ciudad de La Laguna

### Servicio sin Barreras de AENA

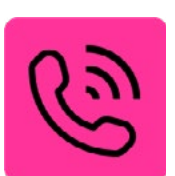
Los aeropuertos de Aena ofrecen el servicio de asistencia PMR para facilitar al viajero su estancia antes y después del vuelo.

En cumplimiento del Reglamento (CE) 11 07/2006 del Parlamento Europeo, en el 2008 se puso en marcha en todos los aeropuertos europeos un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida para garantizar que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea, sea cual sea su discapacidad.



**Dirección:**

Aeropuerto Norte Ciudad de La Laguna  
Los Rodeos, s/n.  
38297 San Cristóbal de La Laguna  
Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:**

(34) 91 321 10 00



**Web:**

[aena.es/personas-movilidad-reducida.html](http://aena.es/personas-movilidad-reducida.html)



**Email:**

[sinbarreras@aena.es](mailto:sinbarreras@aena.es)



**Horario:**

De 07:00 a 24:00 h





### A quién está dirigido

Pasajeros cuya movilidad esté limitada por discapacidad física, intelectual, sensorial o de locomoción, permanente o temporal, por avanzada edad o cualquier causa de discapacidad que necesite una atención especial. Los menores PMR deben viajar acompañados, no es un servicio de guarda y custodia.



Servicio Sin Barreras

### Cómo reservar

Es necesario solicitar la asistencia al menos 48 horas antes de la salida del vuelo para garantizar la calidad en la prestación del servicio:

- Al hacer la reserva o adquirir el billete a través de la agencia de viajes o **compañía aérea.\***
- Adicionalmente, a través de la web, de la app oficial de Aena o del teléfono (+34) 91 321 10 00 (válido exclusivamente para los aeropuertos de la red de Aena) en horario de 07:00 a 24:00 h; [Email](#) o [Web](#)



Pasajeros PMR

***\*Las aerolíneas pueden establecer limitaciones para transportar el equipo de movilidad. Si el pasajero viaja con su propia silla/moto eléctrica, se recomienda consultarlo con la compañía aérea.***

### En el aeropuerto

Se recomienda acudir dos horas y media antes de la salida del vuelo\*\*. Avisar de la llegada del pasajero en el mostrador de facturación de la aerolínea, en el mostrador de asistencia PMR o utilizando los monolitos, allí se le recogerá.



Pasajeros PMR

***\*\*El tiempo mínimo para acudir al punto de encuentro es de dos horas antes de la salida del vuelo. Si el vuelo es a primera hora consultar el horario de apertura de la terminal.***





### En el aeropuerto de salida de Aena

- Un asistente PMR irá a buscar al pasajero al punto de encuentro que haya seleccionado, ayudándole con el equipaje.
- Le acompañará al mostrador de facturación, y le facilitará los trámites necesarios para facturar.



Servicio Sin Barreras

- Le acompañará a la zona de embarque, pasando los controles pertinentes.
- Le embarcará en el avión dejándole en su asiento.

### En el aeropuerto de llegada de Aena

- Un asistente PMR irá a buscar al pasajero a su asiento para realizar el desembarque del avión y le ayudará con el equipaje de mano.
- Si había facturado equipaje, le llevará a la sala de recogida, pasando los controles necesarios, y desde allí, le llevará hasta un punto de encuentro.

### En los tránsitos y conexiones

- Un asistente del Servicio Sin Barreras ayudará al pasajero en todo lo necesario para realizar con éxito el tránsito o la conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.

### Puntos de encuentro

- Tanto en los aeropuertos de Aena como en el resto de aeropuertos europeos existen puntos de encuentro debidamente señalizados tanto dentro como fuera de los edificios terminales (aparcamiento de vehículos, acera de llegadas, zona de facturación), en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.



Stand Servicio Sin Barreras





### Para asegurar un servicio de asistencia adecuado y de calidad en el momento de su llegada al aeropuerto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- En caso de haber gestionado la solicitud de asistencia a través de los canales dispuestos por Aena, adicionalmente a la comunicación efectuada a la compañía aérea en el momento de realizar su reserva, el pasajero debe presentarse en el punto de encuentro concertado con Aena, a la hora de cita fijada en su solicitud o con el tiempo de antelación requerido por la compañía aérea (en aquellos casos en los que este tiempo de antelación sea más restrictivo y superior al fijado en la solicitud de asistencia de Aena) y avisar de la llegada del pasajero .
- En caso de haber tramitado la solicitud únicamente a través de la compañía aérea, debe dirigirse al punto de encuentro más cercano, con tiempo suficiente de antelación, y avisar de la llegada. Si no se le ha fijado hora alguna, debe presentarse al menos dos horas y media antes de la hora de salida programada de tu vuelo.
- Una persona del servicio de asistencia se acercará a buscarle y le asistirá desde ese mismo punto de encuentro hasta que esté sentado en su asiento del avión.
- Al llegar a su destino se le acompañará al punto de encuentro que el pasajero decida.



### Diferentes discapacidades.

- **WCHC: Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes.** Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si su viaje dura más de tres horas necesita acompañante.
- **WCHR:** Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.
- **WCHS:** Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y también para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.
- **DEAF:** Pasajeros sordos.
- **BLND:** Pasajeros con discapacidades visuales.





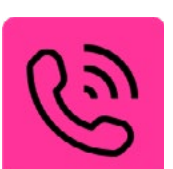
## **Líneas Fred Olsen**

**Fred Olsen Express es una compañía interinsular de ferris de origen noruego radicada en Canarias desde los años 70. La compañía opera con una amplia flota de ferries rápidos.**

**Esta naviera ofrece un transporte regular y parte desde el puerto de Santa Cruz de Tenerife hasta las islas de Gran Canaria (vía directa) y Lanzarote y Fuerteventura (vía Gran Canaria).**

**Desde el puerto de Los Cristianos (Arona), Fred Olsen ofrece conexiones hasta las islas de La Gomera, La Palma y El Hierro.**

**Fred Olsen ha recibido el Premio de Arquitectura Accesible en 2021 concedido por Sinpromi en su IX edición, cuyo objetivo es incentivar la accesibilidad universal, como factor imprescindible para lograr la plena inclusión de las personas con discapacidad y elevar la calidad de vida de toda la ciudadanía.**



**Teléfono:** 922 296069



**Web:** <https://www.fredolsen.es/>



**Email:** [reservas@fredolsen.es](mailto:reservas@fredolsen.es)





**Horario:** De atención al cliente: de 8 a 20h.





## Información General

- **La compra de billetes puede realizarse desde la página web [www.fredolsen.es](http://www.fredolsen.es) o por vía telefónica 922 296 069.**
-   **La naviera ofrece a las personas con discapacidad (Personas con Movilidad Reducida -PMR- y personas con discapacidad visual) un servicio de acompañamiento para la entrada y salida del barco. Este servicio debe solicitarse en el momento de realizar la reserva.**
- **Los niños de 0 a 3 años viajan sin ningún coste. Los niños de 4 a 11 años, las personas mayores de 60 años y los estudiantes pagan una tarifa reducida**
- **La naviera dispone de trimaranes o ferries rápidos cuyas plantas se comunican por medio de escaleras y ascensor.**
- **Hay 2 sillas de ruedas disponibles para los viajeros que las soliciten.**



## ACCESIBILIDAD FÍSICA

### Acceso a la Estación marítima y taquilla de venta de billetes Santa Cruz de Tenerife y Puerto de los Cristianos

El acceso principal de la estación marítima es prácticamente sin desniveles, sólo tiene un escalón de 2 cm de altura.

Se accede por 2 puertas de vidrio, abatibles hacia dentro que permanecen abiertas en horario de atención al público. Su ancho de paso total es 2m.

Hay 3 taquillas para adquirir el billete, el mostrador mide 1,05 m de altura. Los billetes de barco no generan tarjeta de embarque física, ya que a la entrada del barco, únicamente presentando el Dni, Nie o pasaporte, a su personal, se valida el billete.



Estación marítima





## Acceso al barco



Las Personas con movilidad reducida (PMR) deben dirigirse a una zona de espera reservada para ellas, en la que las recibe una persona de atención al cliente y les ayuda a entrar al barco. La zona reservada está situada junto al acceso para vehículos del barco, tiene 2 bancos y está señalizada en vertical con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). El personal de atención al cliente ayuda a los viajeros con movilidad reducida a desplazarse a la hora de entrar y salir del barco.

Las personas con movilidad reducida (PMR) acceden al barco por la rampa de los vehículos que conduce a la planta baja. Ésta tiene una inclinación del 12%. Desde la planta baja se accede a la primera planta por medio de un ascensor. El uso del ascensor está restringido a PMR y siempre van acompañados por una persona de atención al cliente.



Ascensor accesible

## Barco



El barco tiene 2 plantas, la planta baja está reservada para vehículos y la planta primera corresponde a la clase turista y a la clase oro. La clase turista tiene 2 bares y 2 áreas de mesas, el resto del barco son zonas de asientos. En esta misma planta hay un área de juegos para niños y está el aseo adaptado para PMR. La clase oro tiene una barra de bar, un área de mesas y el resto son asientos.

Los pasillos de circulación tienen un ancho  $\geq 1,20$  m y disponen de pasamanos para sujetarse. Esta planta tiene una terraza a la que se accede sin desniveles. Todos los asientos tienen reposabrazos.

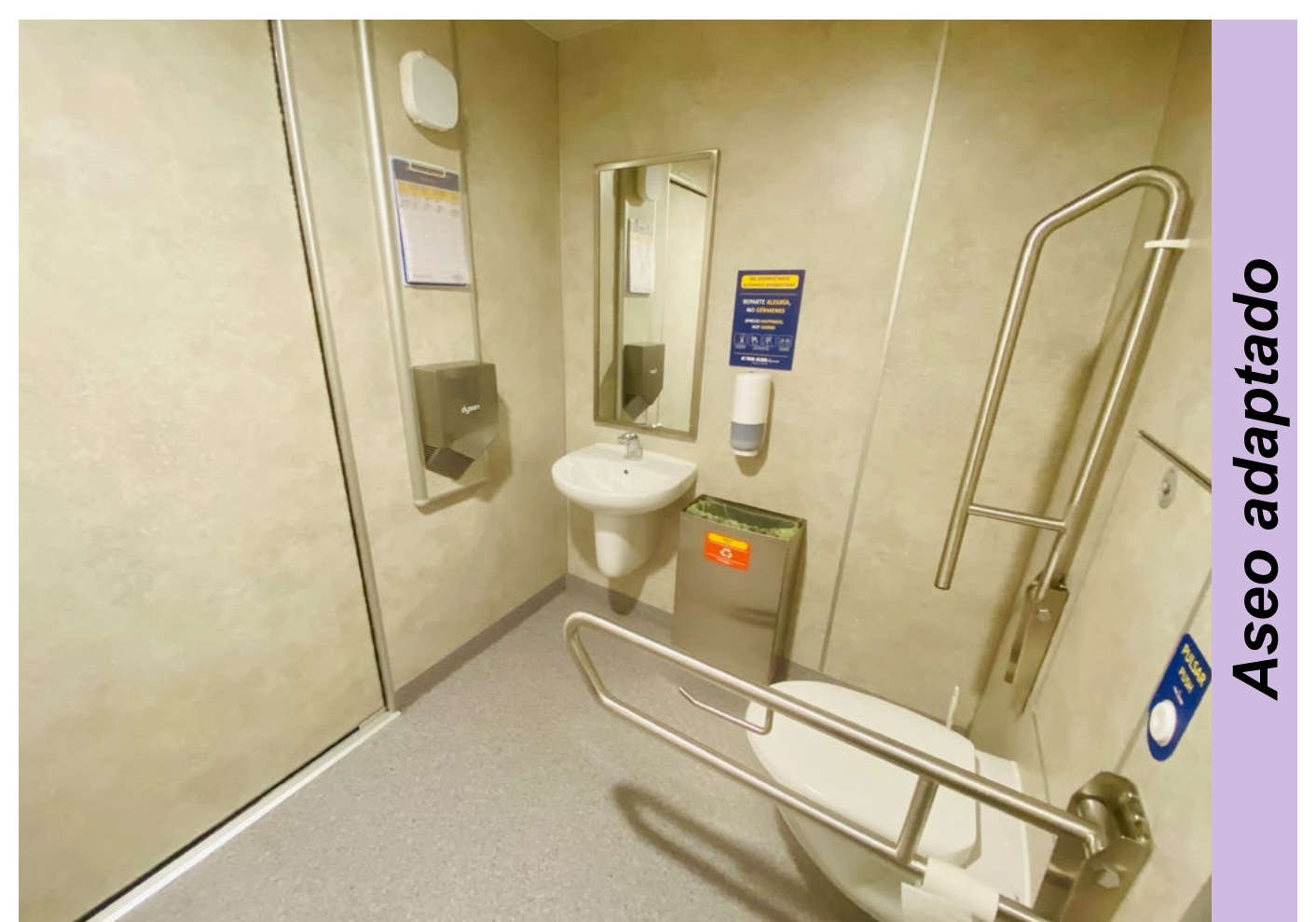


Circulación interior

## Aseo adaptado

El barco tiene una cabina de aseo adaptada independiente, situada en la planta primera. Está señalizada con el SIA. La puerta abre hacia el interior y mide 86 cm de ancho.

En el interior existe un espacio libre de giro de más de 1,50 m de diámetro.



Aseo adaptado



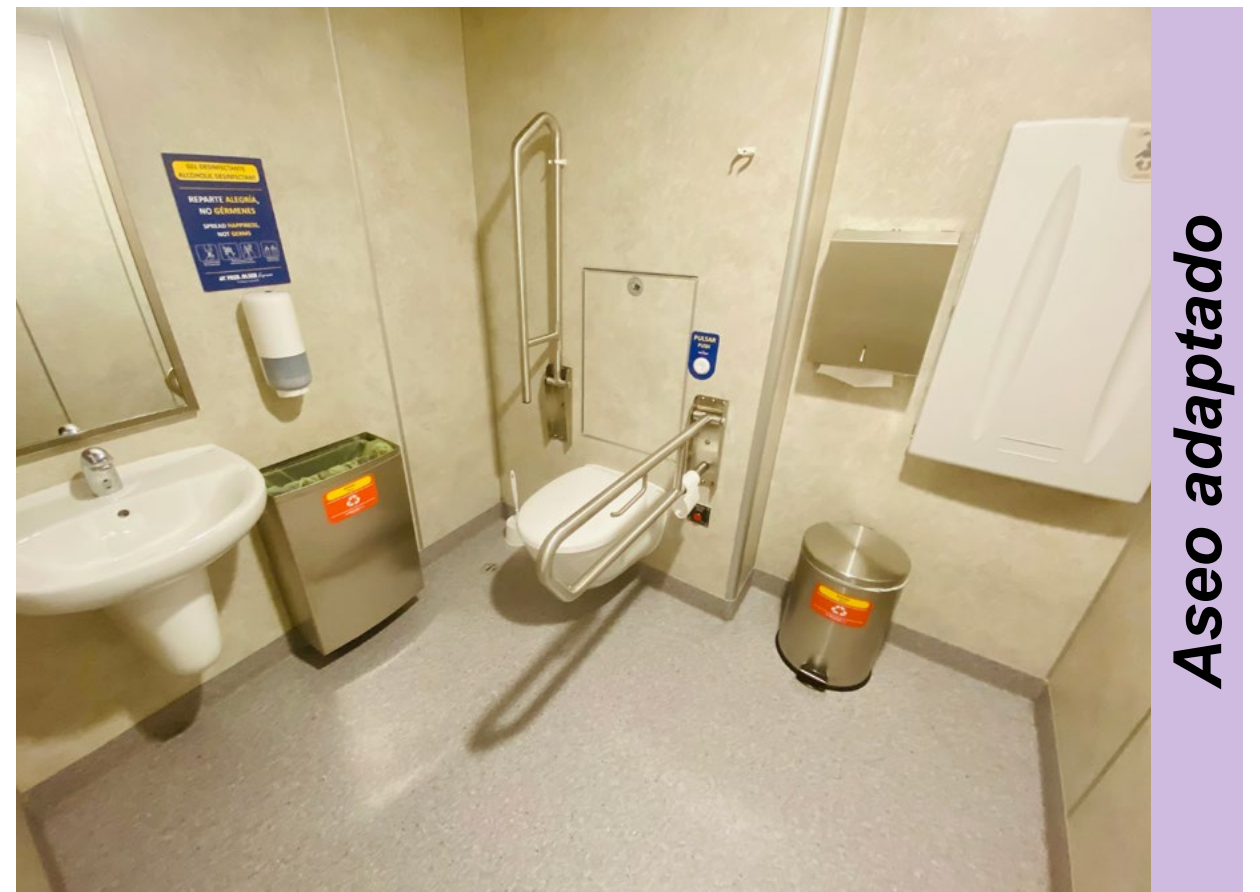


## Inodoro

El inodoro tiene un espacio libre de acercamiento por el lado izquierdo de 1,35 m de ancho y por el frente de 1 m.

El asiento está a una altura de 48 cm y el mecanismo de descarga a 1,02 m.

Tiene una barra abatible a cada lado, colocadas a 68 y 82 cm de altura y con una separación entre ambas de 72 cm.



Aseo adaptado

## Lavabo y accesorios del aseo

Debajo del lavabo hay un espacio libre de 64cm de alto y 44 cm de fondo, permite la aproximación frontal con la silla de ruedas.

El grifo es monomando. El borde inferior del espejo está situado a 90 cm de altura y el resto de los accesorios del aseo están entre 90 cm y 1,20m.

Dentro de la cabina hay un sistema de solicitud de ayuda situado a 1,06m de altura.



Aseo adaptado



## ACCESIBILIDAD VISUAL

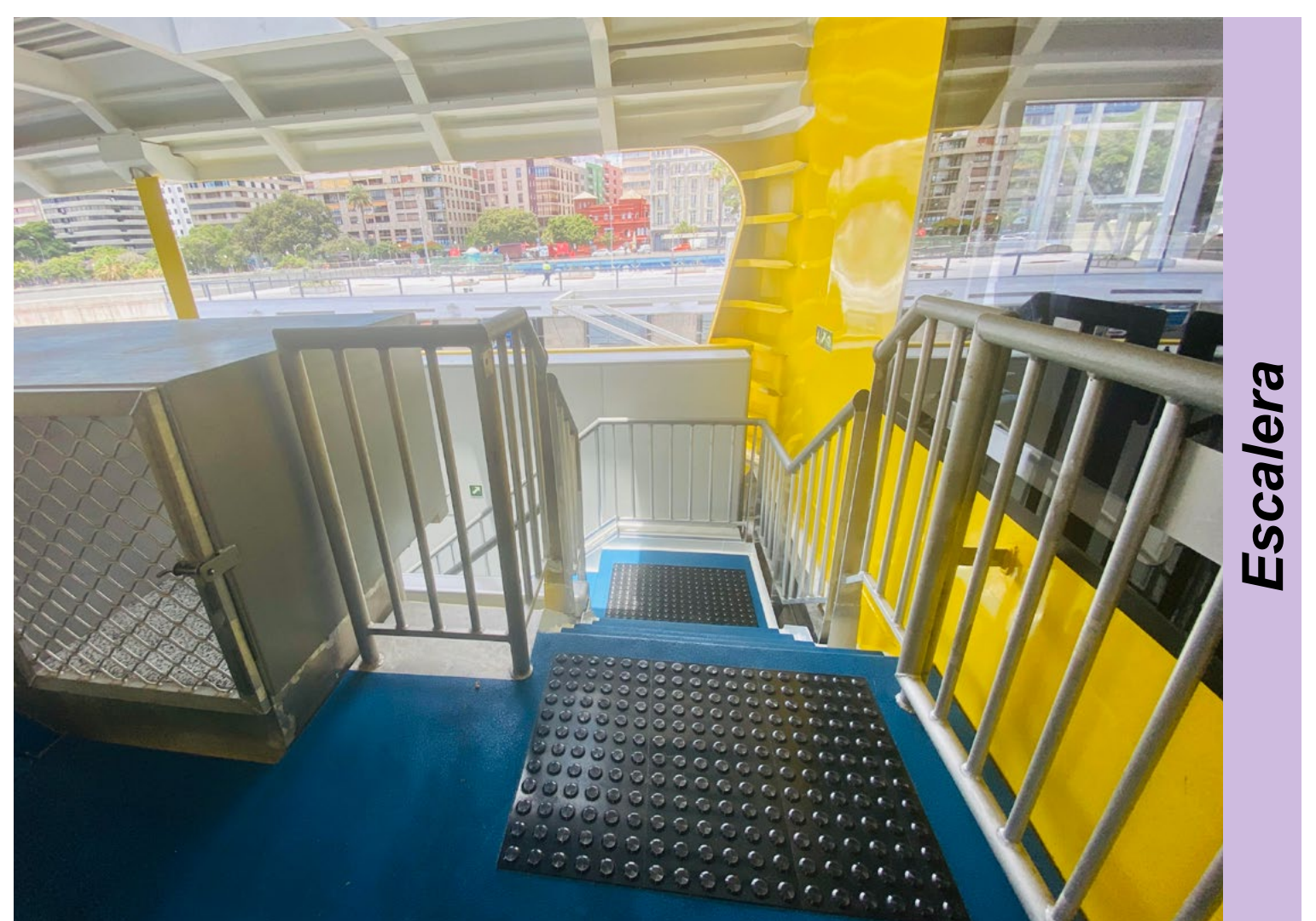
### Acceso al barco

Las personas con discapacidad visual pueden acceder por la rampa de vehículos acompañados por el personal de atención al cliente.

También pueden acceder como el resto de viajeros por la escalera de entrada del barco. Primero se pasa un puente metálico con pasamanos a ambos lados que comunica el muelle con la planta baja del barco, y después se sube la escalera que conduce a la 1ª planta.

Esta última mide menos de 1m de ancho y tiene un pasamanos a un lado.

El pavimento de las huellas es antideslizante y el borde de sus escalones está señalizado con una franja de textura distinta y color contrastado. El barco también dispone de ascensor.



Escalera





## Barco

En la primera planta no existen desniveles ni escalones aislados.

El pavimento es de madera antideslizante y homogéneo, sin huecos ni resaltes. Las zonas de asientos tienen una moqueta totalmente adherida al suelo, de hilo corto y alta densidad. Los pasillos están libres de obstáculos y disponen de pasamanos.



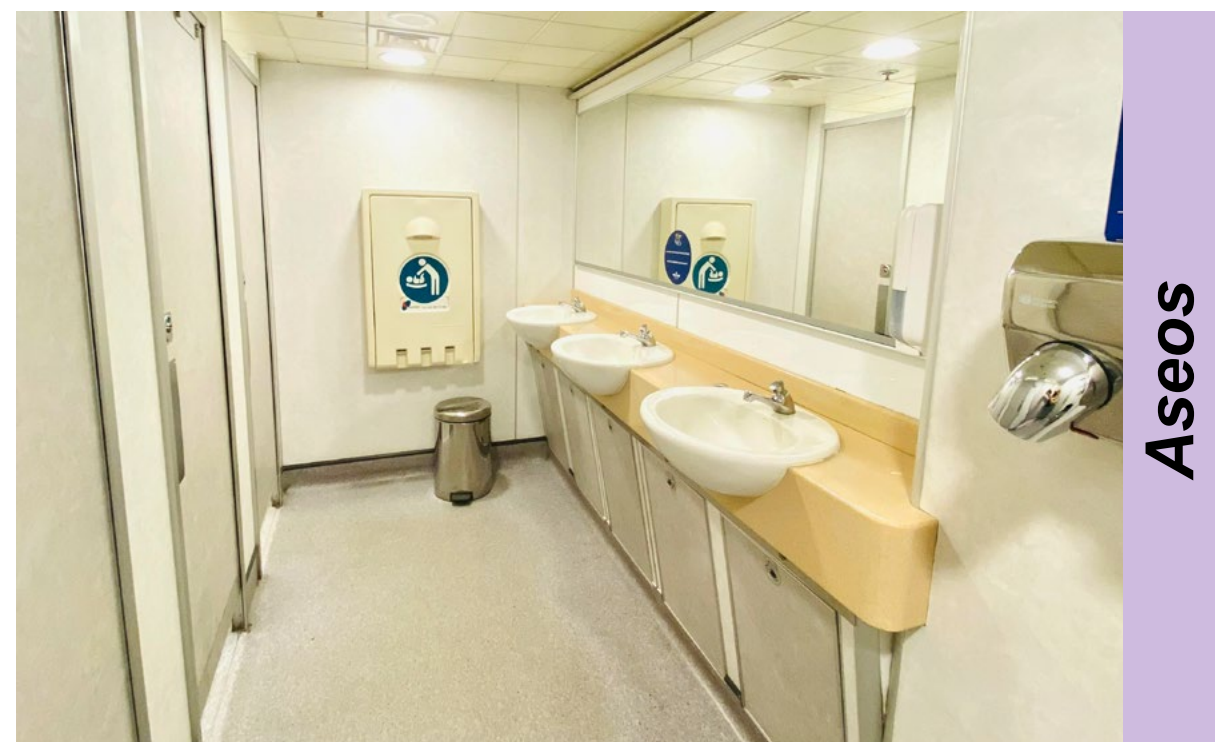
Zona asientos

## ACCESIBILIDAD AUDITIVA

En todo el barco se dispone de rótulos de señalización que indican la ubicación de los distintos servicios, están bien situados y son fáciles de identificar. Hay pantallas electrónicas que informan sobre las salidas, llegadas y otros anuncios.

## Aseos

Las puertas de las cabinas de aseos tienen un sistema de cierre con una señal visual de “ocupado o libre” y una banda libre inferior que permite verificar si hay alguien en su interior.



Aseos

## Bar-Restaurante

La altura de la barra del restaurante es de 1.05m

No dispone de carta en Braille.

Las mesas del restaurante son redondas con pata central y fijas. Los asientos de las mesas están anclados al suelo.



Bar

La altura de mesa es de 71cm, y bajo la mesa (altura inferior) es de 67cm

La mesa tiene una anchura de 80cm y un fondo bajo la mesa de 25cm.

El espacio libre entre las mesas es de 1.10m, anchura suficiente para la circulación de usuarios de silla de ruedas.

El barco cuenta con rótulos con el mismo formato situados a una altura media de 1.70m. El tamaño de la letra es superior a 5cm. El texto de los rótulos y los iconos están contrastados con el fondo. Los rótulos no están en braille ni altorrelieve. Son rótulos homologados.





## Naviera Armas

Naviera Armas es una compañía marítima que opera entre islas. Esta naviera ofrece un transporte regular y parte desde el puerto de Santa Cruz de Tenerife hasta las islas de Gran Canaria (vía directa) y de Lanzarote y Fuerteventura (vía Gran Canaria). La travesía hasta la isla de Gran Canaria (puerto de Las Palmas de Gran Canaria) dura 80 minutos aproximadamente. Desde el puerto de Los Cristianos (Arona), Naviera Armas ofrece conexiones hasta las islas de La Gomera, La Palma y El Hierro.

La travesía hasta la isla de La Gomera (la más cercana desde el puerto de Los Cristianos) dura 60 minutos aproximadamente. El trayecto hasta la isla de El Hierro dura 2 horas y media, mientras que a la isla de La Palma tarda 4 horas.



**Teléfono:**

902 456 500

Atención al cliente: 928 300 600



**Web:**

<https://www.navieraarmas.com/>





**Horario:**

De atención al cliente: de 8 a 20h.





## Información General

- **La compra de billetes puede realizarse desde [la página web](#) o por vía telefónica 902 456 500 (llamada con coste).**
-   **La naviera ofrece a las personas con discapacidad (Personas con Movilidad Reducida -PMR- y personas con discapacidad visual) un servicio de acompañamiento para la entrada y salida del barco. Este servicio debe solicitarse en el momento de realizar la reserva.**
- **Los niños de 0 a 3 años viajan sin ningún coste. Los niños de 4 a 11 años, las personas mayores de 60 años y los estudiantes pagan una tarifa reducida**
- **La naviera dispone de trimaranes o ferries rápidos cuyas plantas se comunican por medio de ascensor.**
- **Hay sillas de ruedas disponibles para los viajeros que las soliciten.**



## ACCESIBILIDAD FÍSICA

### Acceso a la Estación marítima y taquilla de venta de billetes (Santa Cruz de Tenerife y Puerto Los Cristianos)

El acceso principal de la estación marítima es prácticamente sin desniveles, sólo tiene un escalón de 2cm de altura.

Se accede por 2 puertas de vidrio, abatibles hacia dentro que permanecen abiertas en horario de atención al público. Su ancho de paso total es de 2m.

Hay 2 taquillas para adquirir el billete, el mostrador mide 1,05m de altura. Los billetes de barco no generan tarjeta de embarque física, ya que a la entrada del barco, únicamente presentando el Dni, Nie o pasaporte, a su personal, se convalida el billete.



Estación de Los Cristianos





## Acceso al barco



Las Personas con Movilidad Reducida (PMR) deben dirigirse a una zona de espera reservada para ellas, en la que las recibe una persona de atención al cliente y les ayuda a entrar al barco. La zona reservada está situada junto al acceso para vehículos del barco, tiene bancos y está señalizada en vertical con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Cuando es necesario, el personal de atención al cliente ayuda a los viajeros de movilidad reducida a desplazarse a la hora de entrar y salir del barco.

Entran al barco por la rampa de los vehículos que conduce a la planta baja. Desde la planta baja se accede a la primera planta por medio de un ascensor y escaleras.



Ascensor

## Barco



El barco tiene 2 plantas, la planta baja está reservada para vehículos y la planta primera corresponde al pasaje. La primera planta tiene 2 bares y 2 áreas de mesas, el resto del barco son zonas de asientos. En esta misma planta hay un área de juegos para niños y está el aseo adaptado para PMR.

Los pasillos de circulación tienen un ancho  $\geq 1,20$  m y disponen de pasamanos para sujetarse. Esta planta tiene una terraza a la que se accede sin desniveles. Todos los asientos tienen reposabrazos.

## Aseo adaptado

El barco tiene una cabina de aseo adaptada independiente, está situada en la planta primera que corresponde a la clase turista. Está señalizada con el SIA. La puerta abre hacia el interior y mide 86 cm de ancho.

En el interior existe un espacio libre de giro de más de 1,50m de diámetro.

## Inodoro

El inodoro tiene un espacio libre de acercamiento por el lado derecho de 1,38m de ancho y por el frente de 1m.

El asiento está a una altura de 49cm y el mecanismo de descarga a 1,05m.

Tiene una barra abatible a cada lado, colocadas a 69 y 82cm de altura y con una separación entre ambas de 72cm.



Aseo adaptado





## Lavabo y accesorios del aseo

Debajo del lavabo hay un espacio libre de 65cm de alto y 45 cm de fondo, permite la aproximación frontal con la silla de ruedas.

El grifo es monomando. El borde inferior del espejo está situado a 90 cm de altura y el resto de los accesorios del aseo están entre 90 cm y 1,20 m.



Aseo adaptado



## ACCESIBILIDAD VISUAL

### Acceso al barco

Las personas con discapacidad visual pueden acceder por la rampa de vehículos acompañados por el personal de atención al cliente.

También pueden acceder como el resto de viajeros por la escalera de entrada del barco. Primero se pasa un puente metálico con pasamanos a ambos lados que comunica el muelle con la planta baja del barco, y después se sube la escalera que conduce a la 1ª planta.

Esta última mide menos de 1 m de ancho y tiene un pasamanos a un lado.

El pavimento de las huellas es antideslizante y el borde de sus escalones está señalizado con una franja de textura distinta y color contrastado.



Restaurante

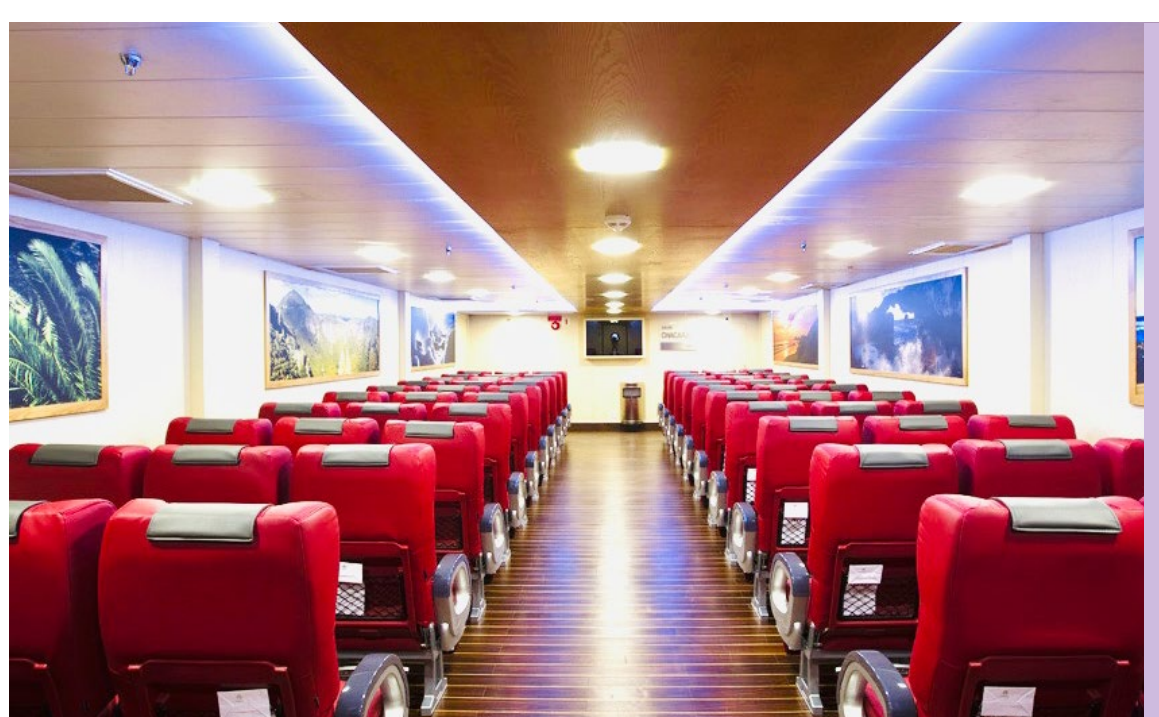
### Barco

En la primera planta no existen desniveles ni escalones aislados.

El pavimento es de madera antideslizante y homogéneo, sin huecos ni resaltes. Las zonas de asientos tienen una moqueta totalmente adherida al suelo, de hilo corto y alta densidad. Los pasillos están libres de obstáculos y disponen de pasamanos.



Butacas



Butacas





## ACCESIBILIDAD AUDITIVA

En todo el barco se dispone de rótulos de señalización que indican la ubicación de los distintos servicios, están bien situados y son fáciles de identificar.

Hay pantallas electrónicas que informan sobre las salidas, llegadas y otros anuncios.

Las puertas de las cabinas de aseos tienen un sistema de cierre con una señal visual de “ocupado o libre” y una banda libre inferior que permite verificar si hay alguien en su interior.

### Bar- Restaurante



La altura de la barra del restaurante es de 1.10m

No dispone de carta en Braille.

Las mesas del restaurante son cuadradas con pata central y fijas.

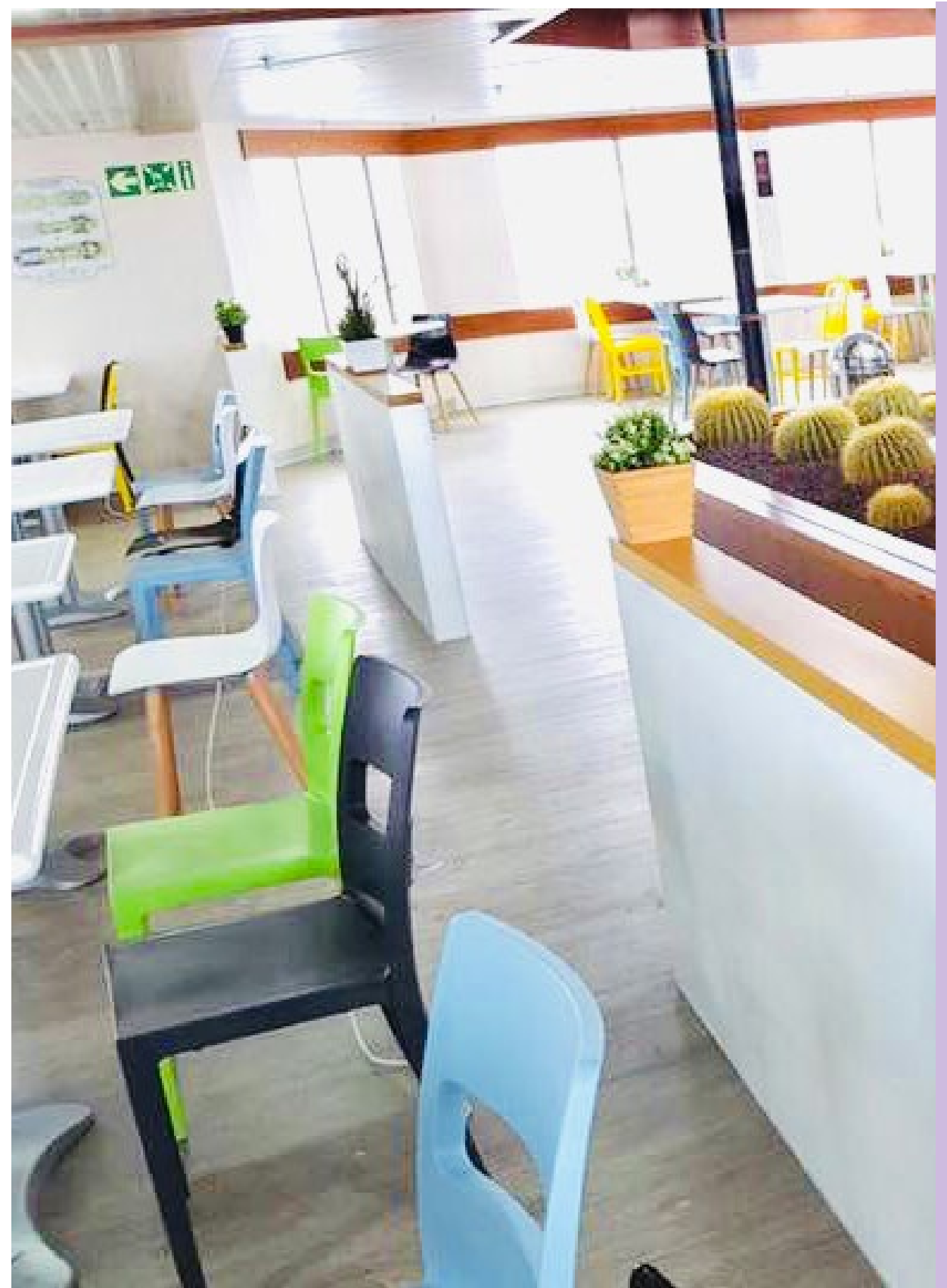
Los asientos de las mesas están anclados al suelo.

La altura de mesa es de 75cm, y bajo la mesa (altura inferior) es de 70cm.

La mesa tiene una anchura de 78cm y un fondo bajo la mesa de 28cm.

El espacio libre entre las mesas es de 1.10m, anchura suficiente para la circulación de usuarios de silla de ruedas.

El barco cuenta con rótulos con el mismo formato situados a una altura media de 1.70m. El tamaño de la letra es superior a 5 cm. El texto de los rótulos y los iconos están contrastados con el fondo. Los rótulos no están en braille ni altorrelieve. Son rótulos homologados.



Mesas del restaurante



Cafetería





## Tranvía Metropolitano de Tenerife

El Tranvía de Tenerife es uno de los medios de transporte más inclusivos y accesibles de España y de Europa, y por ello ha recibido diferentes reconocimientos:

Premio concedido por la ONU por mejorar la movilidad y la sostenibilidad: El galardón “Building Back Better” 2021, otorgado a Metropolitano de Tenerife por la Comisión Económica para Europa de Naciones Unidas.

Premio CERMI 2014 concedido por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi).

Bastón Blanco 2011, concedido por la ONCE.

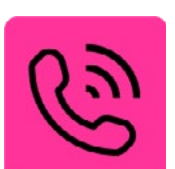
Premio a las Mejores Prácticas 2011 desarrolladas en las Administraciones Públicas Canarias

Premios Solidarios 2015 concedido al Tranvía de Tenerife por la Coordinadora de Personas con Discapacidad de Canarias.



**Dirección:**

**Oficina de Atención al Cliente Trinidad**  
Avda. Trinidad  
38201 San Cristóbal de la Laguna  
Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:**

922 099 119  
900 906 545  
ten+móvil: 922 099 390 / 900 909 019



**Web:**

[metrotenerife.com/recorridos-y-horarios-3/](https://metrotenerife.com/recorridos-y-horarios-3/)  
<https://metrotenerife.com/>



**Horario:**

De lunes a viernes de 8 a 20h





## Información General

**Tranvía de Tenerife es uno de los medios de transporte más accesible de España y de Europa. Metropolitano de Tenerife ha recibido numerosos premios nacionales e internacionales por ser un transporte accesible para personas con discapacidad física, visual, auditiva e intelectual, convirtiéndose en un referente en el sector del transporte internacional.**



**La llegada del tranvía metropolitano de Tenerife al centro de La Laguna en el 2007, ha sido un hito fundamental en la ciudad, que supuso la mejora en la accesibilidad en un transporte innovador e inclusivo, así como un avance en la**

**comunicación con la capital de la isla y con otras localizaciones del área metropolitana.**

**Metropolitano de Tenerife, S.A. 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.”**

## 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.**


**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.**






## Accesibilidad de las Instalaciones Fijas

-  **Entre la plataforma tranviaria y la acera contigua existen diferentes pavimentos.**

-  **Los pasos de peatones** están situados al mismo nivel que el resto de calzada y aceras, y cuentan con diferentes tipos de pavimento, perfectamente señalizados y protegidos, que permiten el acceso con seguridad a las personas con dificultades visuales.





Andén y vagón

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



Caracteres grandes

-  **Los andenes** son amplios. Disponen 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 con movilidad reducida. La distancia de separación entre el andén y el vehículo cumple también con las exigencias de la normativa vigente.

-  **Las expendedoras y los sistemas de aviso de emergencia** se encuentran situados a menos de 1,40m de altura.

-   **Se ha dotado de zonas de resguardo** mediante pilonas y barandillas para protección de los peatones.





Andén y vagón






### Accesibilidad del Material Móvil

-   **Los tranvías modelo Citadis 302 de Alstom, destacan desde el punto de vista de accesibilidad.** 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.









Interior tranvía

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



Asientos preferentes

-   **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 ONCE se emite 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”.
-  **La luz de cruce es la alternativa accesible de la campana de aviso o gong para las personas sordas de acuerdo a lo que las asociaciones de personas sordas han consensuado.**





# Accesibilidad del tranvía a través del Smartphone

## Sistema de billeteaje electrónico VÍA MÓVIL

VÍA-MÓVIL es la aplicación desarrollada 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. 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



## Funcionamiento del Billeteaje sin contacto

- Las expendedoras tienen mensajes sonoros y señalización en braille,** de forma que las personas ciegas puedan utilizarlas;
- Los billetes pueden recargarse y consultarse desde casa,** a través de la página web, con la comodidad y seguridad que estos colectivos demandan.
- La altura de los diversos elementos cumple con los requisitos normativos,** salvando además el inconveniente añadido de la orografía de Tenerife.
- La validación por proximidad** evita que las personas en silla de ruedas, muchas de ellas con problemas de movilidad en sus manos, no tengan que introducir el bono en la validadora del tranvía.
- 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.







# Accesibilidad en las instalaciones de la oficina de atención al cliente de Avda Trinidad

## Entorno exterior:

- **Tipo de calle:** Llana, mixta y accesible.
- **Pavimento:** continuo, homogéneo y antideslizante.



Entorno exterior

## Entrada: Acceso

- **Acceso:** La oficina tiene la puerta de entrada accesible
- **Nombre del recurso turístico visible y legible:** Si,
- **Ancho de paso de la puerta de entrada:** Mayor o igual que 80cm.



Oficina de Atención al cliente

- **Tipo de puerta:** Acristalada automática con bandas señalizadoras.
- **Rampa de acceso:** Sí, utilizable de forma autónoma.

## Personal de atención al público

- **Personal formado en atención a personas con discapacidad:** Si.
- **Personal con conocimiento de lengua de signos:** No

## Circulación interior

- **Desplazamiento con silla de ruedas:** Total
- **Iluminación adecuada:** Sí
- **Hay rótulos de señalización:** Sí
- **Bucle de inducción magnética:** Si.



Puerta oficina





Actualmente, la empresa TITSA (Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.) tiene, especialmente en la zona metropolitana Santa Cruz-Laguna, una flota de vehículos adaptados tipo “Piso Bajo” (vehículos de piso continuo, con sistema de arrodillamiento lateral y equipados con rampa eléctrica) o con Plataforma Eléctrica.

Los guaguas de piso bajo, tienen una longitud de 18 metros y una capacidad de entre 45 y 50 personas sentadas, además de 2 plazas para sillas de ruedas. Disponen de un sistema de elevación y descenso de la carrocería y otro de arrodillamiento que facilitan la entrada a personas con movilidad reducida. También cuentan con varios avisadores ópticos para personas con problemas graves de visión.



**Teléfono:**

Atención al cliente: 922 531 300

Administración: 922 479 500



**Web:**

<https://titsa.com/>



**Horario:**

De 8 a 20h





# Accesibilidad del bus a través del Smartphone

## • Sistema de billeteaje electrónico VÍA MÓVIL

VÍA-MÓVIL es la aplicación desarrollada por Metropolitano de Tenerife y que TITSA ha implementado para permitir a los pasajeros comprar los billetes del transporte público 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.

VÍA-MÓVIL descuenta el viaje tras enfocar a uno de los QR colocados dentro de cada guagua. 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).

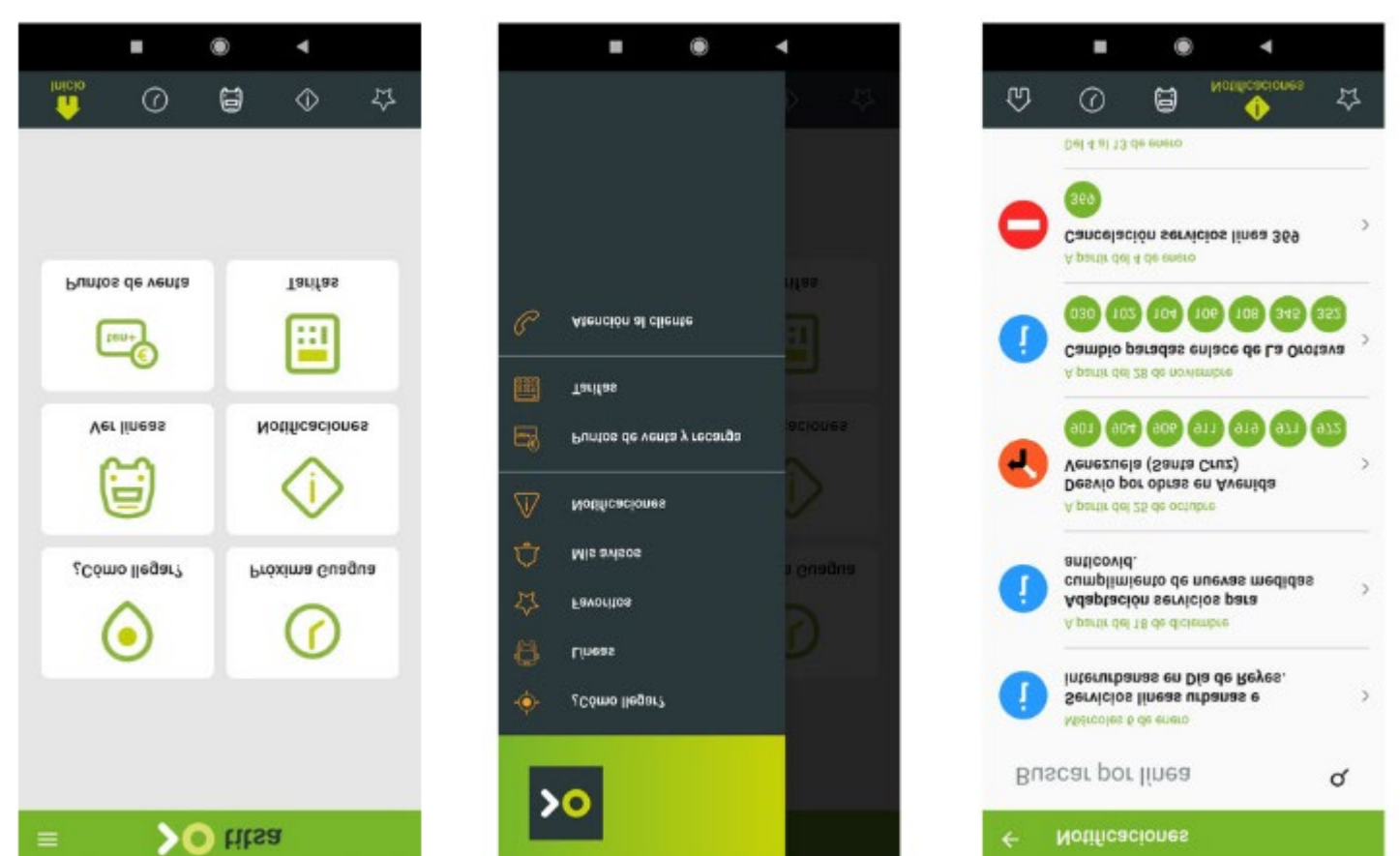


Vía Móvil: APP de Tranvía y Titsa

# Un nuevo dispositivo de información para móviles

TITSA ofrece un nuevo dispositivo de información para móviles de última generación que geoposiciona al usuario y le facilita las paradas más cercanas en su entorno, informándole en tiempo real sobre los minutos que restan para que pase la siguiente guagua.

Para utilizarlo, se accede a través del navegador del móvil a la página web [www.titsa.com](http://www.titsa.com). Una de las opciones de la herramienta es identifica la posición del usuario y le sitúa en un plano con las paradas más próximas a su posición.



APP TITSA

Ofrece información de cómo ir a un punto concreto de la isla, informa sobre las tarifas vigentes en billete y bono, y orienta y facilita propuestas de destinos turísticos o de ocio.





## Líneas de bus accesibles

- **Línea 111:** SANTA CRUZ -> AEROPUERTO SUR - LOS CRISTIANOS - COSTA ADEJE

- **La línea 111:** Parte de Santa Cruz de Tenerife, en dirección Los Cristianos Playa de Las Américas y Costa Adeje. Los horarios que se señalan con: (4), significa que son viajes realizados con vehículo adaptado para personas con movilidad reducida.

[www.titsa.com//linea-111](http://www.titsa.com//linea-111). Para más información contactar al 922 53 1300 en horario de 8 a 20h.

- **La línea 102:** Parte de Santa Cruz de Tenerife, realiza parada en el intercambiador de La Laguna y va en dirección al Puerto de La Cruz. Los horarios que se señalan con: (2) , significa que son viajes realizados con vehículo adaptado para personas con movilidad reducida.

[www.titsa.com/linea-102](http://www.titsa.com/linea-102) Para más información contactar al 922 53 1300 en horario de 8 a 20h.



Guagua/Guagua accesible





### Intercambiador de Guaguas La Laguna

La empresa TITSA (Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.) tiene, especialmente en la zona metropolitana Santa Cruz-Laguna, una flota de vehículos adaptados tipo “Piso Bajo” (vehículos de piso continuo, con sistema de arrodillamiento lateral y equipados con rampa eléctrica) o con Plataforma Eléctrica.



**Dirección:**

Rotonda del Padre Anchieta  
38.205 San Cristóbal de La Laguna  
Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:**

922 531 300  
**Administración:** 922 479 500



**Web:**

<https://titsa.com/>





### Entorno exterior: Aceras

- **Loseta:** Si.
- **Con rebaje en la acera/s próxima/s al recurso:** Si
- **Pavimento homogéneo y antideslizante:** Si



Entorno exterior

### Entrada

- **Rampa de acceso:** La pendiente hace que la rampa sea utilizable de forma autónoma
- **Pasamanos:** Si
- **Pavimento homogéneo y antideslizante:** Si
- **Nombre del recurso turístico visible y legible**
- **La entrada analizada es:** La principal.
- **Ancho de paso de la puerta de entrada:** Mayor o igual que 80cm
- **Obstáculos en la puerta:** Puerta de vidrio sin señalización visual.



Puerta de entrada

### Circulación interior

- **Desplazamiento con silla de ruedas:** Total
- **Iluminación adecuada:** Si
- **Hay rótulos de señalización:** Si
- **Rótulos con textos de color contrastado:** Si.
- **Franja de señalización tacto-visual en andenes:** Sí



Itinerario interior



Andén

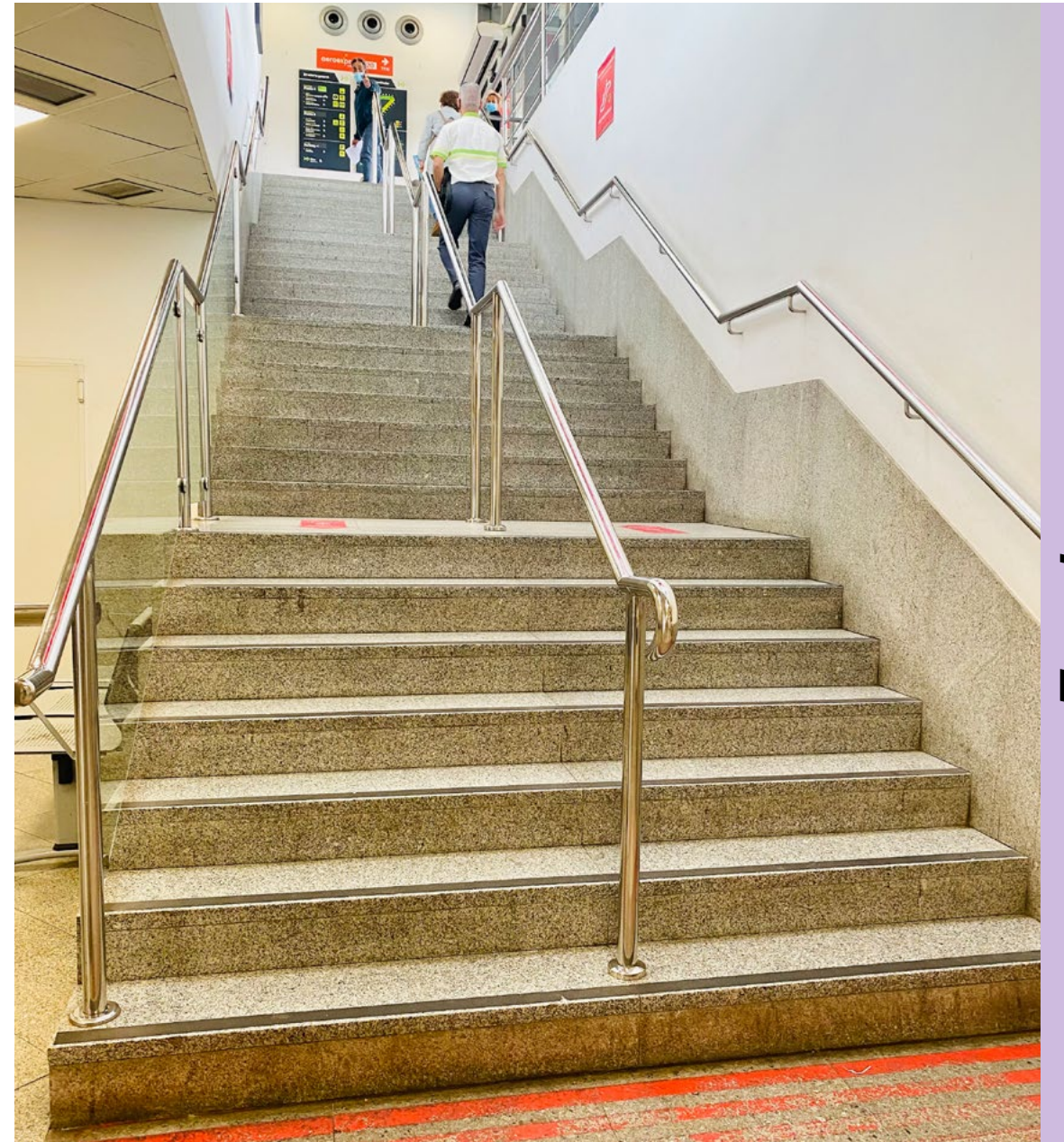




**Establecimiento de varias plantas. El desplazamiento entre plantas se realiza mediante:**

**Escalera:**

- **Altura del escalón:** 29cm
- **Bordes de los escalones con franja de color contrastado y antideslizante:** Si
- **Pasamanos:** Si
- **Franja de señalización tacto-visual antes de los escalones:** Si.



Escaleras

**Ascensor**

- **Dimensión de la cabina:** Grande (80cm ancho de puerta, 1.50m anchura de cabina y 1.50 fondo de la cabina).
- **Con información sonora:** Si (en el interior de la cabina)
- **Con información visual:** Si (en el interior de la cabina)
- **Botones de color contrastado:** Si
- **Botones en altorrelieve:** Si
- **Botones en braille:** Si
- **Botones a altura adecuada para personas en silla de ruedas:** Si



Ascensor

## Zona de atención al público

- **Mostrador de atención al público:** en la planta alta.
- **Mostrador con altura adaptada para personas usuarias de silla de ruedas:** Si



Venta billetes/ Info

## Personal de atención al público

- **Personal formado en atención a personas con discapacidad:** Si
- **Personal con conocimiento de lengua de signos:** No.





## Acceso a la información

- **Plano del recurso turístico próximo a la entrada:** No
- **Bucle de inducción magnética:** No

## Aseo para PMR (personas con movilidad reducida)

Para la utilización del aseo adaptado es necesario solicitar la llave universal en la ventanilla de información.

- **Acceso sin desniveles:** Sí
- **Ancho de paso de la puerta:** Mayor a 80cm
- **Apertura de la puerta:** Hacia el interior / Hacia el exterior
- **Espacio libre de giro mayor o igual que 150cm de diámetro:** Si



Llave Europea

### Inodoro

- **Espacio libre de transferencia lateral al inodoro:** Si
- **El espacio lateral es mayor o igual que 80 cm:** Lado izquierdo
- **Tiene barra(s) de apoyo:** Sí
- **Barras de apoyo del inodoro:** Lado izquierdo y derecho
- **Ambas barras son:** Abatibles
- **La aproximación se realiza por el lado:** izquierdo
- **Altura del asiento del inodoro:** Estándar (entre 40 y 45cm)



Aseo adaptado

### Lavabo

- **Con grifo de monomando/de difícil manipulación**
- **Sin pedestal**



Aseo adaptado





Existen varias unidades de taxis accesibles en San Cristóbal de La Laguna. Estos vehículos cuentan con rampa de acceso a su interior y permiten viajar a la persona en su propia silla de ruedas en igualdad de condiciones que el resto de ocupantes.

El servicio de taxi adaptado es un servicio rápido, cómodo y seguro que permite la utilización de un vehículo de tamaño reducido para un uso individual o por parte de un grupo pequeño de personas con y sin discapacidad.

En la actualidad Radio Taxi La Laguna ofrece cinco vehículos adaptados con capacidad para 5 personas, una de ellas usuaria de silla de ruedas.

La flota también cuenta con dos vehículos con capacidad hasta nueve personas, siendo uno de los viajeros persona con movilidad reducida. Ambos modelos disponen de gran confort y espacio para todos los pasajeros.

Los taxis adaptados prestan servicio con agenda por lo que es necesario **reservar con 1 día de antelación**, facilitando día, hora y lugar exacto de recogida.





## Radio Taxi La Laguna



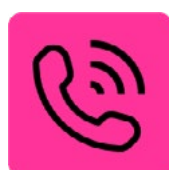
**Teléfono:** 922 255 555  
(Raúl Sicilia): 678 570 368



## Radio taxi Laguna Sdad. Coop



**Dirección:** Aerop. Tenerife Norte,  
38297, San Cristóbal de  
La Laguna



**Teléfono:** 922 255 010







### Transporte privado con guaguas accesibles

En la actualidad existen diversas empresas de transporte discrecional por carretera con guaguas accesibles, para personas con movilidad reducida y/o personas usuarias de silla de ruedas. Se recomienda que, al realizar la reserva, se facilite información sobre las medidas (ancho, alto, y largo) de la silla de ruedas de los pasajeros con movilidad reducida así como especificar si es manual o eléctrica.

## Pérez y Cairós



**Dirección:**

Ctra. Gral. Tacoronte-Tejina, 63 (Valle Guerra)  
38270 San Cristóbal de La Laguna  
Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:**

922 54 13 51  
Móvil: 639 24 39 08



**Web:**

[www.perezycairos.com](http://www.perezycairos.com)



**Email:**

[clientes@perezycairos.com](mailto:clientes@perezycairos.com)





### Transvimar



**Dirección:** Avda. República Argentina, 76  
38208 San Cristóbal de La Laguna



**Teléfono:** 922 252 548  
922 252 549

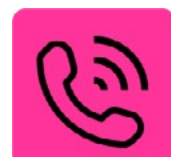


**Web:** [www.transvimar.com](http://www.transvimar.com)



**Email:** [administración@transvimar.com](mailto:administración@transvimar.com)

### Grupo 1844



**Teléfono:** 928 184608  
(Gran Canaria)

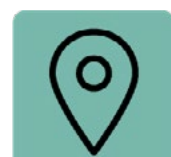


**Web:** [grupo1844.com](http://grupo1844.com)



**Email:** [comercial@grupo1844.es](mailto:comercial@grupo1844.es)

### Barrera China



**Dirección:** C/ Las Loas, 5,  
Las Veredillas  
38107 Sta Cruz de Tfe



**Teléfono:** 922 611 684  
922 611 989

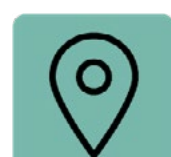


**Web:** [barrerachinea.com](http://barrerachinea.com)

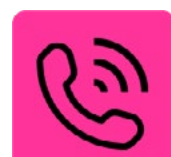


**Email:** [transportes@barrerachinea.com](mailto:transportes@barrerachinea.com)

### Orobus, S.L.



**Dirección:** Avda. Ámsterdam, 8  
Los Cristianos  
38650 Arona



**Teléfono:** 922 750 289  
Fax: 922 750 283



**Web:** [www.oroibus.net](http://www.oroibus.net)

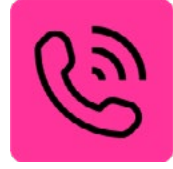




## Transportes Canarios Mary



**Dirección:** C/ La Campana, 19  
38109 El Chorrillo  
Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:** 922 64 80 50



**Web:** [transportesmary.es/](http://transportesmary.es/)



**Email:** [info@transportesmary.es](mailto:info@transportesmary.es)



Pérez y Cairós



Transvimar



Grupo 1844



Barrera China



Orobus S.L.



Transportes Mary



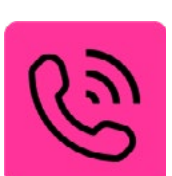


## **Autoadaptaciones Canarias**

**El principal objetivo de Autoadaptaciones Canarias es ayudar a conseguir que las personas con movilidad reducida tengan una mayor libertad y autonomía en sus vehículos particulares. Los servicios que prestan permiten realizar las adaptaciones en todo tipo de vehículos y según las necesidades del cliente.**



**Dirección:** C/ Atalaya nº 2 Nave L3-2B  
38670 Adeje  
Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:** 696 980603  
620 007 540



**Web:** [autoadaptacionescanarias.es](http://autoadaptacionescanarias.es)





### Alquiler de coches adaptados

#### Rent a car Cicar



**Dirección:** Aeropuerto de Los Rodeos, 28297 La Laguna Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:** 922 632642



**Web:** <https://www.cicar.com/aeropuerto-norte>



**Horario:** De lunes a domingos de 6 a 23h

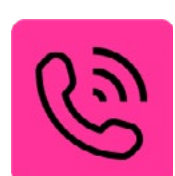
Cicar dispone de una amplia lista de [dispositivos para vehículos adaptados](#) a personas con movilidad reducida. El cliente, en el momento de realizar la reserva, sólo tiene que hacer click sobre el tipo de discapacidad que presenta e indicar si es en la parte superior (brazo/s) o inferior (pierna/s) y si es en el lado izquierdo o derecho. Esta información permite a Cicar seleccionar la adaptación que necesita el vehículo de alquiler del cliente.

La [Opel Vivaro Adaptada](#) facilita el transporte de personas con movilidad reducida gracias a que tiene espacio habilitado en su interior que permite acomodar a una persona con silla de ruedas además de poseer una plataforma eléctrica (elevadora) para su acceso al vehículo

#### Rent a car Hermanns



**Dirección:** Avda. Los Playeros, 20. 38640 Los Cristianos, Arona, Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:** 922 79 1110



**Web:** [www.hermanns-cars.com/coches/](http://www.hermanns-cars.com/coches/)

Rent a car Hermanns se ha especializado en el servicio de alquiler de vehículos automáticos y adaptados para personas con movilidad reducida, ofreciendo modelos como el VW Polo Automático Adaptado y el Skoda Kamiq Automático.





## Aparcamiento Las Quinteras



**Dirección:** Calle Quinteras  
38201 San Cristóbal de la Laguna  
Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:** Parking: 922 892 890  
Muvisa: 922 825 840.



**Web:** [parking.muvisa.com//las-quinteras](http://parking.muvisa.com//las-quinteras)



**Email:** [parkinsmuvisa@muvisa.com](mailto:parkinsmuvisa@muvisa.com)

## Las Quinteras

El aparcamiento Las Quinteras es exterior a nivel de calle y cuenta con 9 plazas reservadas. Tiene aceras con rebajes adecuadamente diseñados que permiten el desplazamiento de las personas con movilidad reducida desde el aparcamiento hasta el conjunto histórico de La Laguna.

## Plaza(s) de aparcamiento reservadas para PMR

- **Plaza(s) de aparcamiento reservadas para PMR (personas con movilidad reducida) próxima al establecimiento:** Si
- **Plaza de estacionamiento con espacio suficiente para la aproximación de la silla de ruedas al vehículo:** Si
- **Plaza señalizada en el pavimento y en señales verticales:** Si
- **Plaza con dimensiones apropiadas:** Si



Aparcamiento



Mapa





## Aparcamiento El Cristo



**Dirección:** Plaza del Cristo s/n  
38201 San Cristóbal de la Laguna  
Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:** Parking: 922 261 572  
Muvisa: 922 825 840.



**Web:** [parking.muvisa.com/index.php/es/parkings/plaza-del-cristo](http://parking.muvisa.com/index.php/es/parkings/plaza-del-cristo)



**Email:** [parkinsmuvisa@muvisa.com](mailto:parkinsmuvisa@muvisa.com)

## El Cristo

El aparcamiento El Cristo es subterráneo, cuenta con plazas reservadas a PMR y tiene escaleras y ascensor, como alternativa accesible.

En la Plaza del Cristo existe una plaza para PMR gratuita de 1 hora de duración.

## Plaza(s) de aparcamiento reservadas para PMR

- **Plaza(s) de aparcamiento reservadas para PMR (personas con movilidad reducida) próxima al establecimiento:** Si
- **Plaza de estacionamiento con espacio suficiente para la aproximación de la silla de ruedas al vehículo:** Si
- **Plaza señalizada en el pavimento y en señales verticales:** Si
- **Plaza condimensiones apropiadas:** Si



Plazas PMR



Aparcamiento gratuito





## **Acceso desde el aparcamiento subterráneo a la calle:**

- **Escalera con más de 3 escalones.**
- **Altura del escalón:** 22 cm
- **Bordes de los escalones con franja de color contrastado y antideslizante:** No
- **Pasamanos:** Si
- **Franja de señalización tacto-visual antes de los escalones:** No



Ascensor

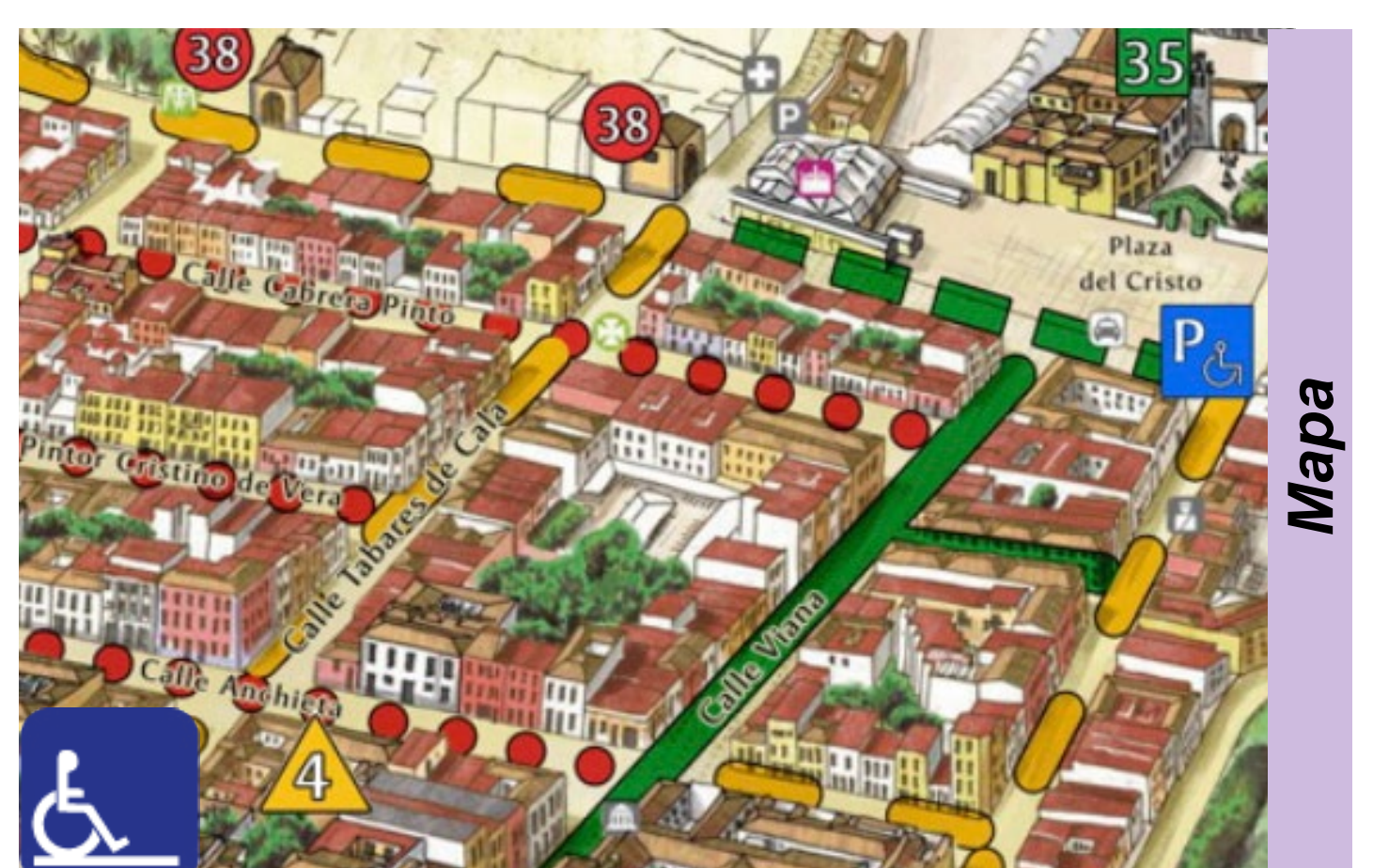
## **Ascensor**

- **Dimensión de la cabina:** Grande (80cm ancho de puerta, 1.10m anchura de cabina y 1.40m fondo/profundidad de la cabina).
- **Con información sonora:** Si
- **Con información visual:** Si
- **Botones de color contrastado:** Si
- **Botones en altorrelieve:** Si
- **Botones en braille:** Si
- **Botones a altura adecuada para personas en silla de ruedas:** Si

Las máquinas expendedoras están situadas a una altura entre 1.20 y 1.50m.



Ascensor



Mapa





## Aparcamiento Parkia Trinidad



**Dirección:** Avda Trinidad, 5.  
38201 San Cristóbal de la Laguna  
Santa Cruz de Tenerife



**Teléfono:** 922 26 67 71



**Web:** [parkia.es/aparcamientos/la-trinidad/](http://parkia.es/aparcamientos/la-trinidad/)

### Parkia Trinidad

El aparcamiento Parkia Trinidad es subterráneo, cuenta con plazas reservadas a PMR y tiene escaleras y ascensor, como alternativa accesible

### Plaza(s) de aparcamiento reservadas para PMR

- **Plaza(s) de aparcamiento reservadas para PMR (personas con movilidad reducida) próxima al establecimiento:** Si
- **Plaza de estacionamiento con espacio suficiente para la aproximación de la silla de ruedas al vehículo:** Si
- **Plaza señalizada en el pavimento y en señales verticales:** Si
- **Plaza condimensiones apropiadas:** Si



Plazas PMR



Exterior parking





## **Acceso desde el aparcamiento subterráneo a la calle:**

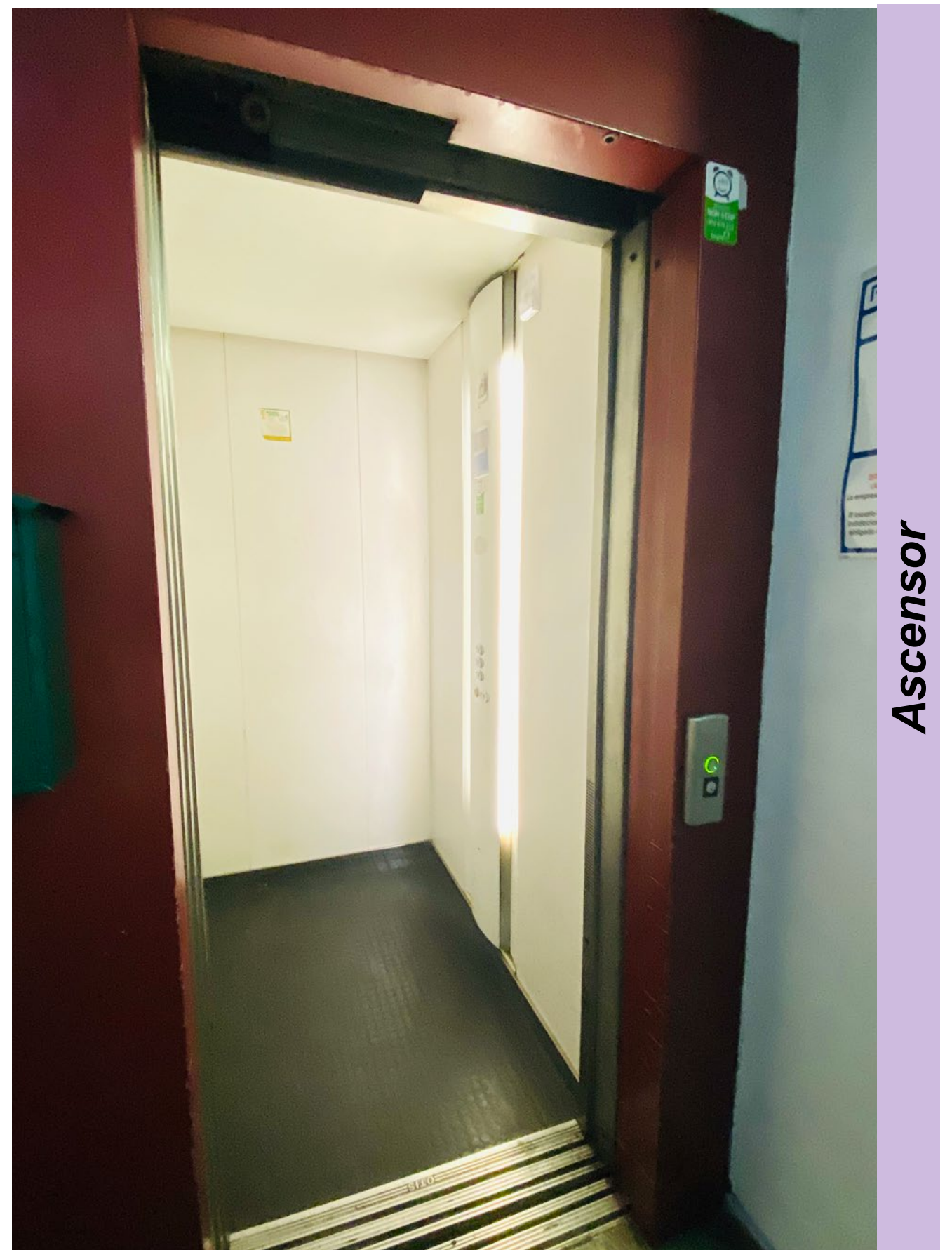
- **Escalera con más de 3 escalones.**
- **Altura del escalón : 20 cm**
- **Bordes de los escalones con franja de color contrastado y antideslizante:**  
No
- **Pasamanos:** Si
- **Franja de señalización tacto-visual antes de los escalones:** No



Ascensor

## **Ascensor**

- **Dimensión de la cabina:**  
Grande (80cm ancho de puerta, 1.10m anchura de cabina y 1.40 fondo/profundidad de la cabina).
- **Con información sonora:** Si
- **Con información visual:** Si
- **Botones de color contrastado:** Si
- **Botones en altorrelieve:** Si
- **Botones en braille:** Si
- **Botones a altura adecuada para personas en silla de ruedas:** Si



Ascensor

Las máquinas expendedoras están situadas a una altura entre 1.20 y 1.60m.



Mapa