



Metro de Granada, un metro para todos

Chari Foncubierta Rodríguez

Movilidad Urbana Sostenible | **Soluciones Energéticas y Ambientales para un metro más eficiente**



Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos



ÍNDICE



1.- Introducción

Compromiso con los Mayores
Metro de Granada
Por qué los mayores
Enfoque general

2.- Infraestructura y Material Rodante

3.- Tecnología y Herramientas digitales

4.- Factor Humano

5.- Mejora Continua

6.- Conclusiones y Futuro

1.- Introducción



Metro de Granada, inclusión en el transporte ferroviario

Dentro de **nuestro enfoque estratégico de apostar por la accesibilidad universal y mejorar el bienestar del usuario**, nos hemos comprometido en prestar especial atención a las **personas mayores**.



1.- Introducción



Metro de Granada, un metro para todos

Datos demanda: Pese a ser más del 20% de la población tan sólo el 10% es usuario del metro

Hito: Primer Transporte Público en España que obtiene certificado **AENOR** como organización comprometida con las personas mayores.



1.- Introducción

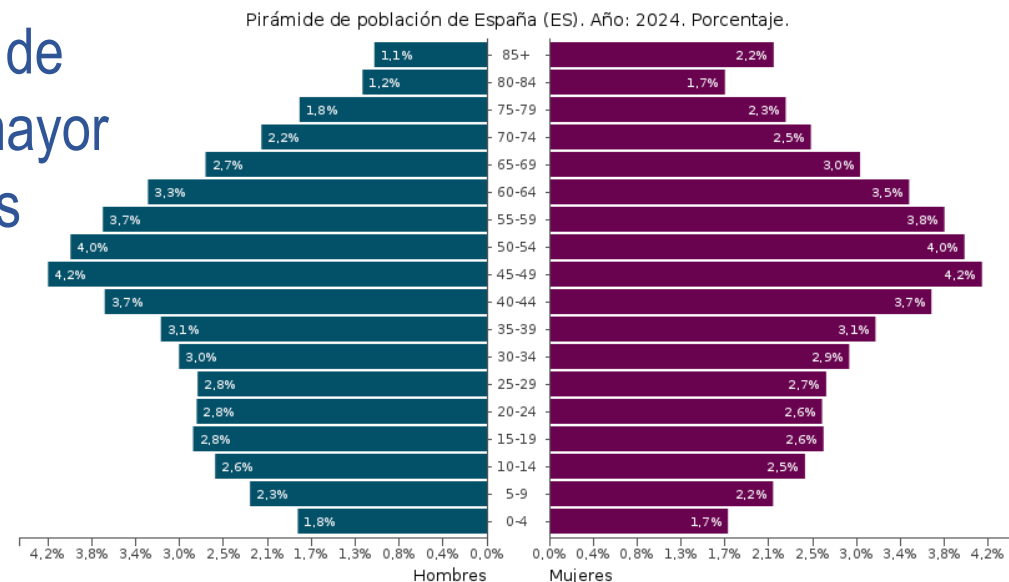


¿Por qué este segmento de la población?

Demografía: en 2024 el 23% de la población de Granada es mayor de 65 años y la edad media es superior a los 45 años.

Impacto social: Mayor autonomía y calidad de vida.

Oportunidad: nicho de usuarios en crecimiento por el envejecimiento poblacional que presenta necesidades específicas pero fáciles de implantar.



1.- Introducción



Nuestro compromiso: un enfoque integral

Objetivo: Garantizar un uso autónomo, seguro y cómodo, vencer la barrera tecnológica y obtener a cambio **fidelidad y reputación.**

Áreas de trabajo:

1. Física: Infraestructura y material rodante
2. Tecnológica: web, app, máquinas de autoventa...
3. Humana: formación específica del personal de metro
4. Mejoras: proceso de mejora continua y colaboración con usuarios y otras entidades.

2.- Infraestructura y material rodante



Accesibilidad universal en estaciones y paradas

Acceso sin barreras: rampas en paradas, ascensores en estaciones subterráneas y espacios amplios.

Ergonomía: bancos, pasamanos y apoyos para isquiotibiales.

Iluminación y contraste: mejora de la visibilidad



2.- Infraestructura y material rodante

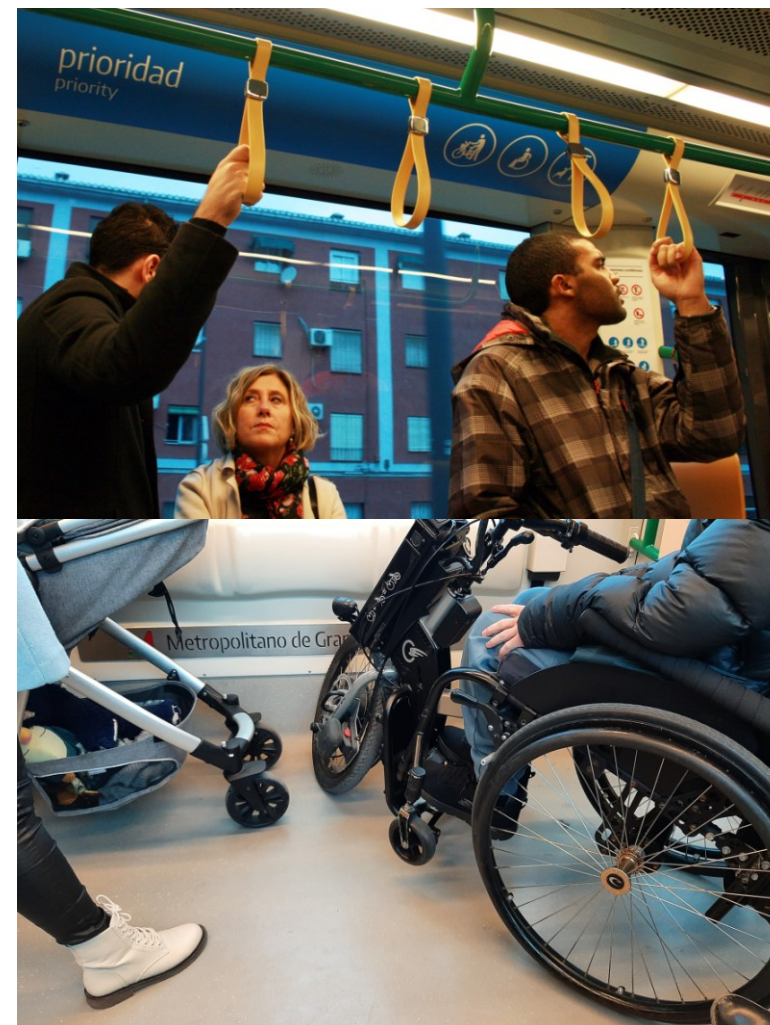


Trenes adaptados

Espacios prioritarios: asientos reservados, zonas PMR (sillas de ruedas y andadores)

Interior: espacios concebidos para evitar grandes desplazamientos en el tren (puertas dobles frente a sitios reservados)

Seguridad: ampliamos tiempo cierre de puertas



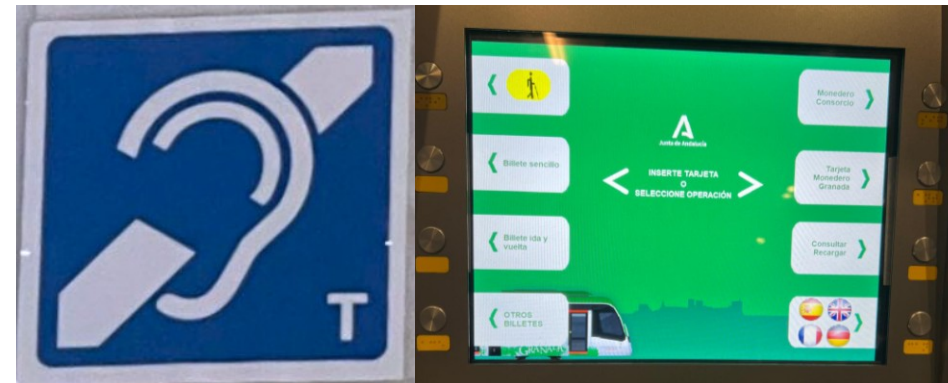
2.- Infraestructura y material rodante



Información y señalización: claridad y usabilidad

Sistemas de información

Visual: pantallas grandes, textos legibles, iconos claros.



Sistemas de información

auditiva: anuncios claros, volumen adecuado, bucle magnético.

Señalización táctil y

podotáctil: encaminamientos para personas con baja visión.



3.- Tecnología y Herramientas Digitales: facilitando la interacción

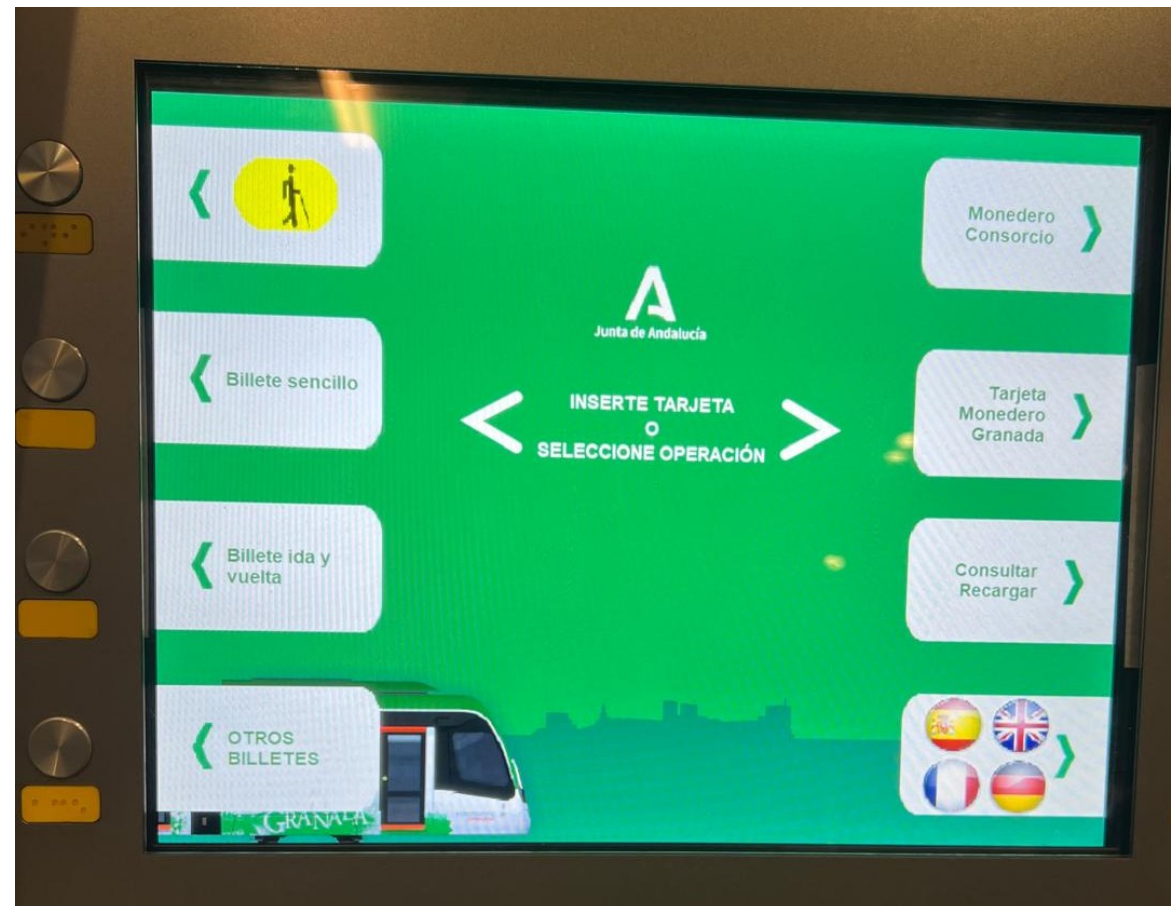


Máquinas de Autoventa: Intuitivas y Accesibles

Interfaz: iconos grandes, contraste alto, pocos pasos...

Asistencia por voz: opción para usuarios con dificultades visuales

Sistemas de pago: facilidad en las transacciones



3.- Tecnología y Herramientas Digitales: facilitando la interacción



Aplicaciones móviles y plataformas Online

Usabilidad para mayores: de nuevo un diseño simplificado y de pocos pasos con iconos grandes, contraste alto...

Funcionalidades clave en acceso directo: horarios, rutas e incidencias en landingpage

Asistencia remota: posibilidad de contactar con atención al cliente



3.- Tecnología y Herramientas Digitales: facilitando la interacción

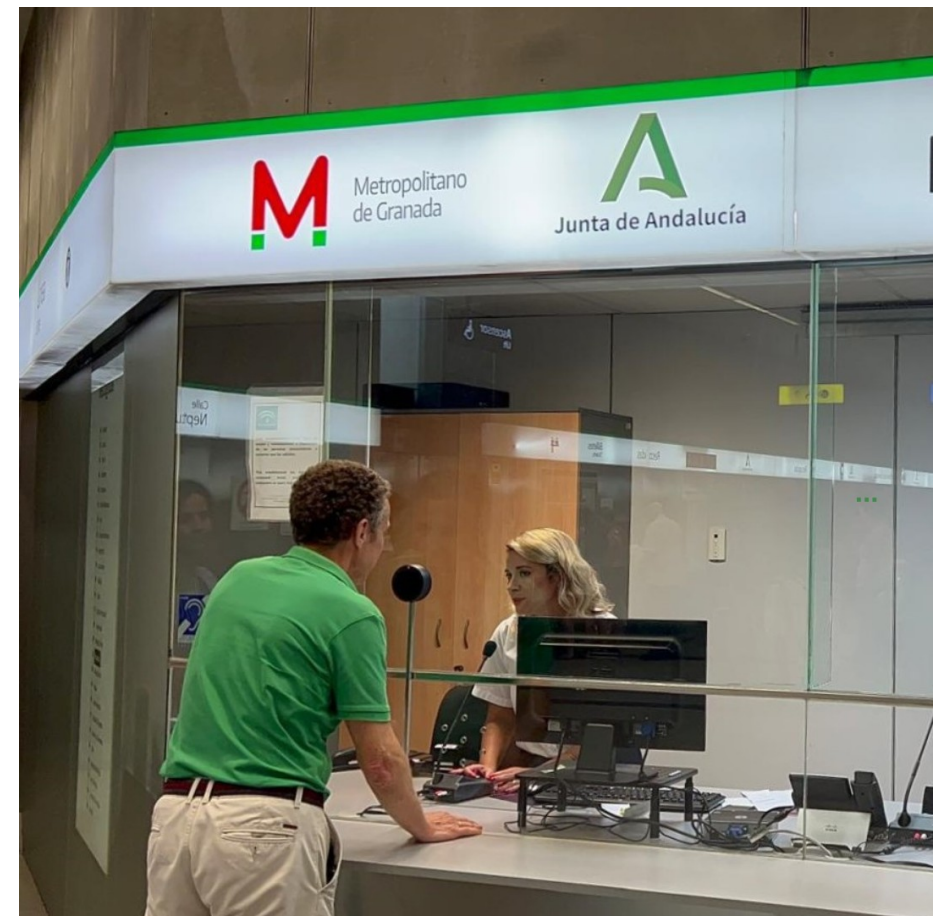


Líneas de atención telefónica especializadas

Formación del personal:
Comprensión ante necesidades específicas

Protocolos de atención:
paciencia, claridad, empatía

Resolución directa: evitar derivaciones innecesarias



4.- Factor Humano: capacitación y sensibilidad



Formación especializada (colaboración grupo ONCE)

Contenidos: Enfoque en comunicación efectiva, empatía y comprensión de las limitaciones.

Objetivo: ofrecer un trato preferente, cercano y respetuoso.



4.- Factor Humano: capacitación y sensibilidad



Técnicas de Comunicación Afectiva

Claves: Hablar despacio y claro, mirar a los ojos, lenguaje no verbal.

Manejo de Situaciones Específicas: Dificultades auditivas, visuales, cognitivas.

Fomento de la Confianza: Creación de un ambiente seguro.



4.- Factor Humano: capacitación y sensibilidad

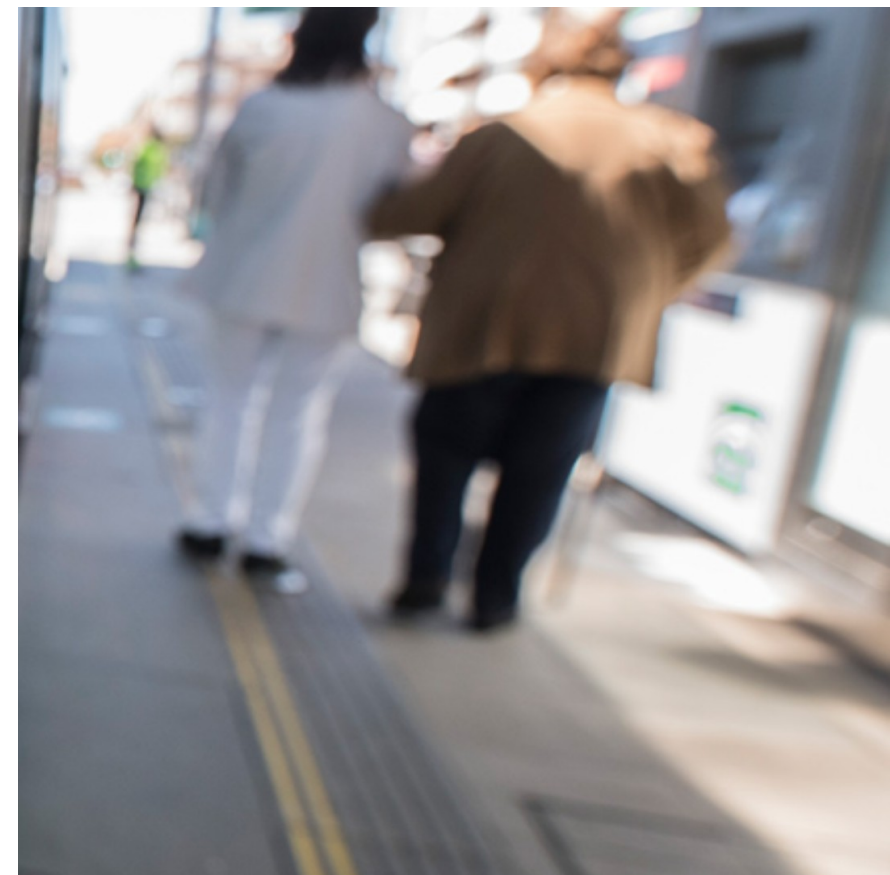


Formación del personal en asistencia personalizada

Ayuda en Andenes: Orientación, asistencia para subir/bajar del tren.

Apoyo en Puntos de Venta: Explicación del funcionamiento de máquinas.

Gestión en situaciones de alta demanda: Priorización y acompañamiento.



5.- Mejora continua y participación del usuario



Recopilación de opiniones y necesidades

Mecanismos: encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y atención al cliente.

Canales: presenciales, telefónicos, digitales.

Transparencia: cómo se utilizan los comentarios de mejora.

Accesibilidad web

Metropolitano de Granada Junta de Andalucía

INICIO NOTICIAS EL METROPOLITANO MAPA HORARIOS TARIFAS INFORMACIÓN TURÍSTICA ATENCIÓN AL CLIENTE

CONSULTAS Y SUGERENCIAS
Inicio > Consultas y sugerencias

Dirección
Estación de Recogidas
Lunes a viernes: 08:00h a 22:00h
Sábados: 10:00h a 22:00h

Teléfono y correo electrónico
958 98 81 23
info@metropolitanoGranada.es
Lunes a viernes: 08:00h a 22:00h
Sábados: 10:00h a 22:00h

Nombre*

Correo electrónico* Teléfono*

Comentarios

☐ He leído y acepto la política de privacidad *
Política de privacidad

enviar

5.- Mejora continua y participación del usuario



Seguimiento y Evaluación de las Medidas

Indicadores clave: satisfacción del usuario (8,36 sobre 10 en las encuestas)

Auditoría interna y externa: mantenimiento de la certificación AENOR.

Adaptación continua: flexibilidad y adaptación ante nuevas necesidades.



5.- Mejora continua y participación del usuario



Integración con otras certificaciones de calidad

Sinergias: calidad de servicio, gestión ambiental, seguridad laboral, accesibilidad universal.

Visión global: un compromiso integral con excelencia.

AENOR LA REVISTA DE LA
EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Escriba un término

Buscar

Nº 350 | JULIO-AGOSTO | 2019

DE UN VISTAZO

Servicios y Suministros



ENTREGAS DE CERTIFICADO

Metro de Granada apuesta por la certificación

AENOR ha concedido tres certificados a la UTE Avanza del Metro de Granada. Se trata de las certificaciones UNE-EN ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental y UNE-EN 13816 de Transporte Público de Pasajeros. La UTE, integrada por AVANZA entre otras organizaciones, constituye un servicio de transporte con un marcado carácter metropolitano y beneficia especialmente a los habitantes situados en los municipios de la franja norte-sur del área metropolitana de Granada: Albolote, Maracena, Granada capital y Armilla.

Alamy Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

metrotenerife



6.- Conclusiones y Futuro



Beneficios clave del modelo de inclusión

Para el usuario: mayor autonomía, seguridad, confianza y calidad de vida.

Para el operador: fidelización, mejora de la imagen, diferenciación competitiva.

Para la sociedad: fomento de la movilidad sostenible e inclusiva.



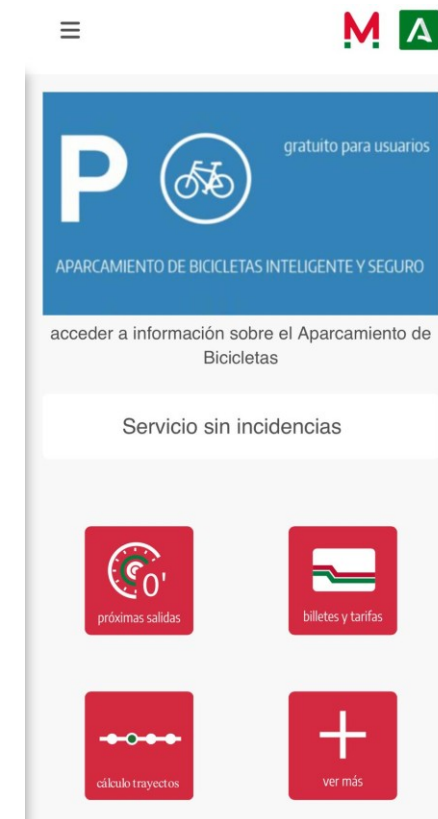
6.- Conclusiones y Futuro



Desafíos y oportunidades futuras

Mantener la innovación: adaptación a nuevas tecnologías, su gran hándicap al que nos debemos anticipar para cubrir sus necesidades.

Colaboración: continuar trabajando con organizaciones expertas.



Metro de granada, un metro para todos

Campaña en medios sociales para dar a conocer el compromiso de accesibilidad e inclusión de nuestros mayores



Con una población cada vez más envejecida, invertir en este nicho es asegurarnos la fidelidad de mañana.

Muchas actuaciones ya las tenemos implementadas en muchos de nuestros transportes y otras requieren más esfuerzo que coste por lo que invitamos a replicar el modelo.



**REUNIÓN
COMITES
TÉCNICOS**
Alamyrs

**Movilidad
Urbana
Sostenible**

**Soluciones Energéticas
y Ambientales para
un metro más eficiente**

**GRACIAS
POR SU ATENCIÓN**



Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

