

memoria anual
**Metropolitano
de Tenerife**



- Saludas [3]
- Nuestros clientes [5]
 - Perfil del usuario y valoración*
 - Oferta y demanda*
- Nuevos retos [11]
 - El año de Vía-Móvil*
 - Nueva línea de negocio, internacionalización*
- Proyectos [15]
 - Ampliación de la red tranviaria*
 - Tren del Sur*
- Año en imágenes [17]
- Recursos humanos [25]
 - Consejo de Administración y Comité de Dirección*
 - Plantilla*
 - Formación*
 - Valor humano*
- Políticas empresariales [34]
 - Calidad y Accesibilidad*
 - Salud y Seguridad Laboral*
 - Sostenibilidad*
 - Plan de Responsabilidad Social*
- Información financiera [38]
 - Cuenta de pérdidas y ganancias*
 - Balance*
 - Carta auditoría*
- Memoria: principales indicadores [41]



Carlos Alonso Rodríguez

Presidente del Cabildo Insular de Tenerife y de Metropolitano de Tenerife

■ Este ejercicio 2013 ha sido muy importante para la actividad de Metropolitano de Tenerife. Por un lado, hemos activado en nuestro servicio un revolucionario sistema de billeteaje electrónico, único en el sector del transporte público, como es Vía-Móvil. Esta aplicación así como otras medidas de tarificación como el Abono Joven Semanal y el Bono 5 Viajes han servido para estimular la demanda de movilidad en el área metropolitana.

Por otro lado, Metropolitano ha empezado a hacerse un hueco en el sector internacional. Tras apenas un año de incursión en el mercado iberoamericano y africano, logramos los primeros convenios para ofrecer asistencia técnica al tranvía de Marruecos y al de Jerusalén. Evidentemente, esto supone una nueva fuente de financiación para la entidad pero también un motor de trabajo para las empresas locales ya que nuestra prioridad es contar con profesionales de la isla.

La apuesta por la movilidad territorial ha sido y es otro de nuestros objetivos. Seguimos con los proyectos ferroviarios del Norte y Sur de la isla, que esperamos reactivar el próximo año con la partida de 1,3 millones de euros correspondiente a los Presupuestos Generales 2014; pero también hemos trabajado en la ampliación de la red tranviaria como así nos solicitan constantemente nuestros usuarios.

En cuanto al servicio de tranvía, éste se ha mantenido en los niveles de calidad y competitividad habituales como así reconocen nuestros clientes al otorgar al conjunto del servicio una valoración del 8,22 sobre 10. En 2013 registramos un total de 12.459.172 pasajeros, lo que hace un histórico de 86.500.000 en tan solo 6 años de servicio.

Un año más desde Metropolitano hemos continuado apoyando al pequeño y mediano empresario así como a los jóvenes emprendedores a través del proyecto insular, Zona Comercial Tranvía (ZCT); la zona comercial más grande de la isla. Especial atención y cuidado hemos dado a la accesibilidad al identificar, en colaboración la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física, itinerarios comerciales transitables para las personas con movilidad y próximos a la red tranviaria.

Por último, quiero resaltar la gran labor que hemos realizado desde nuestro Plan de Responsabilidad Social contribuyendo, en la medida de nuestras posibilidades, al bienestar social en estos difíciles momentos. Con un presupuesto condicionado por la crisis, concedimos ayudas sociales al Banco de Alimentos y a asociaciones de vecinos; patrocinamos iniciativas de deporte adaptado; se implantaron mejoras de accesibilidad en el servicio y en el entorno social; promocionamos la temporada de ballet y ópera del Auditorio Adán Martín; y dimos voz e imagen a las enfermedades mentales con el documental de Guillermo Ríos, 'Personas', entre otras iniciativas.

Despedimos el 2013 con el optimismo y la esperanza de que el próximo ejercicio empecemos a percibir cierta reactivación socio-económica, que sin duda se traducirá en mejores resultados para el tranvía, y que la marca, Metropolitano de Tenerife, continúe creciendo fuera y dentro de nuestras fronteras.

Andrés Muñoz de Dios Rodríguez

Director-gerente de Metropolitano de Tenerife

■ En líneas generales, la explotación del tranvía en 2013 se ha comportado según nuestras previsiones. Este ejercicio lo hemos cerrado con 12.459.172 pasajeros, lo que representa un descenso del 5,5% de la demanda con respecto al año pasado (2012-13.191.105). La caída generalizada de pasajeros en el transporte público que venimos arrastrando desde 2012 con motivo de la crisis se ha estabilizado a mitad de este año e, incluso, hemos tenido un tímido crecimiento en el último trimestre.

Me gustaría destacar el bajo índice de siniestralidad que hemos tenido, 2,86 por cada 100.000 kilómetros recorridos; el dato más bajo en estos seis años de servicio teniendo además en cuenta que en 2013 el tranvía realizó 6.300 kilómetros más que en el pasado ejercicio (2012/1.470.518 km).

Un hito importante para el servicio y para nuestros pasajeros ha sido la creación de la aplicación Vía-Móvil. Un innovador sistema integral de billeteo electrónico que hemos desarrollado, en colaboración con la empresa local Avantic, para que el usuario pueda comprar el título de transporte que desee en cualquier lugar y momento y validarlo a través de su propio móvil. Un sistema, disponible para IOS y Android, que ofrece una gran comodidad y seguridad al cliente y que no requiere para nosotros, como operador, la utilización de material embarcado, ya que no necesita canceladoras para validar ni expedición en papel de los títulos de transporte.

En nuestra hoja de ruta continúan los proyectos de los trenes del Norte y Sur de la isla, ralentizados a la espera de financiación, pero también la ampliación de la red



tranviaria. En este ejercicio hemos concluido los proyectos básicos para prolongar la Línea 1 hacia al aeropuerto de Los Rodeos, 3,2 kilómetros más de trazado, y la Línea 2 hacia el populoso barrio de La Gallega aumentando el trazado 1,7 kilómetros. Asimismo, se inició un Estudio de Alternativas para la implantación de una tercera línea, por el centro de Santa Cruz y transversal a la Línea 1, que vendría a ofrecer a la capital de la isla una completa y potente oferta de transporte público.

Otra de las actividades que hemos implementado en Metropolitano de Tenerife es la venta de productos y servicios, fruto de nuestra experiencia en el desarrollo de los proyectos que hemos ido concluyendo con positivos resultados. Hemos logrado, en este año 2013, nuestros primeros contratos de asistencia técnica, uno de ellos con el operador del tranvía Rabat-Salé de Marruecos, donde ofrecimos formación en mantenimiento de material móvil y gestión de almacén; y firmamos otro convenio con la Autoridad de Transportes de Jerusalén para proporcionarles asesoría en material móvil además de analizar estructuras, mantenimiento y costes para la ampliación de su Línea 1.

Con estos resultados, nuestra idea es seguir trabajando para consolidar esta línea de negocio y, a su vez, poder impulsar empresas locales que puedan acompañarnos en el desarrollo de futuros proyectos de exportación de conocimiento.

En estos tiempos de dificultades económicas, hemos optimizado costes y realizado importantes ajustes en nuestra política económica con el objetivo de preservar la estabilidad laboral de nuestro equipo humano, con lo que hemos conseguido mantener nuestra plantilla invariable con 179 empleados.

El 2013 ha sido otro año complicado pero hemos podido mantener nuestro estándar de calidad en el servicio y en la gestión financiera. Hemos dado un importante salto de innovación con Vía-Móvil, la demanda parece que repunta, aunque tímidamente por el momento, exportamos nuestro know-how...; en definitiva, tenemos razones para mantenernos moderadamente optimistas de cara al 2014, un año que afrontamos con la misma ilusión y ganas con las que venimos trabajando desde el inauguración de nuestro servicio.

Perfil del usuario y valoración

■ De acuerdo a los resultados de nuestra encuesta a clientes de 2013, nuestro tranvía sigue ganando usuarios entre el colectivo femenino, un punto más respecto al pasado ejercicio, situándose el dato final del perfil usuario mujer en un 60% de nuestros usuarios. El perfil de cliente tipo se completa con otros criterios como la edad, comprendida entre los 25 a 45 años (35,3%); y la profesión, trabajador por cuenta ajena (26%) o estudiante (33%), principalmente.

En relación a este último aspecto de estudio, Profesión, hemos detectado un cambio de tendencia respecto al año pasado. Si bien en 2012 se registró un incremento en el colectivo de estudiantes de la Universidad de La Laguna (21%), desempleados (12%) y jubilados (8%), en 2013 se produjo el efecto contrario, los desempleados y estudiantes se situaron en un 11% y un 20%, respectivamente. Debemos puntualizar que el 58% de nuestra demanda pertenece a la población no cotizante (estudiantes, jubilados, amas de casa y desempleados), precisamente, el sector poblacional más afectado por la recesión económica del país y, por tanto, una de las causas por la que hemos experimentado el descenso en la demanda anual.

Sin embargo, este descenso se ha visto compensado, en cierto modo, con el crecimiento del uso del tranvía entre la clase cotizante como por ejemplo trabajadores por cuenta ajena, con un 26% (2012 / 23%), y autónomos, con un 6% (2012 / 5%).

Atendiendo al impacto del metro ligero en detrimento del vehículo privado, el 75% de los pasajeros que tienen vehículo afirmaron reducir, significativamente, el uso del mismo en favor del tranvía. Además, teniendo en cuenta que el 16% de los clientes encuestados admitieron que realizarían su desplazamiento en coche de no existir el metro ligero y aplicando la frecuencia que declararon, podemos afirmar que el tranvía ha eliminado cerca de 2.000.000 de desplazamiento en coche anuales (con un pasajero) del área metropolitana.

En base a los parámetros de la Fundación del Centro de Estudios del Transporte del



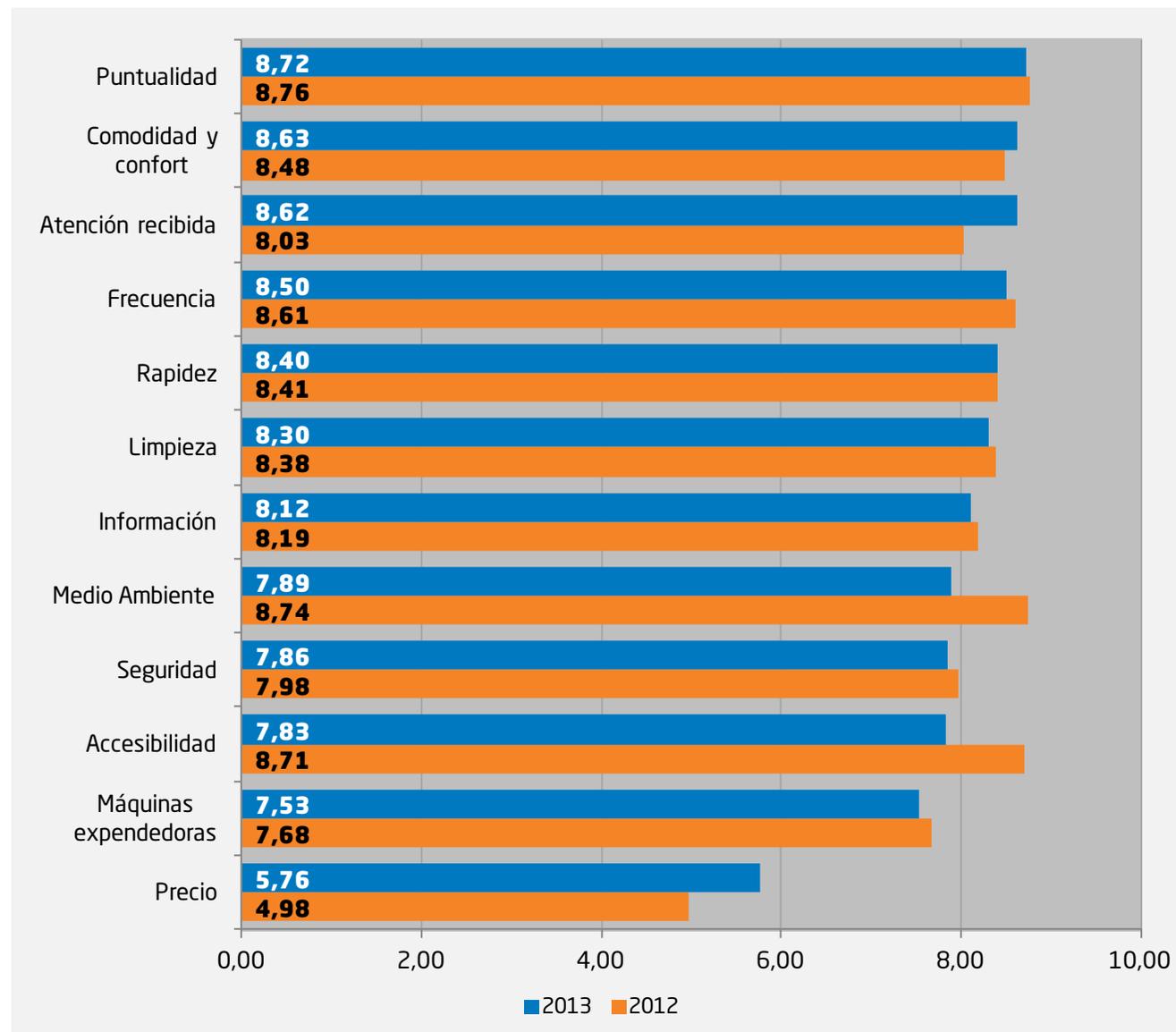
Mediterráneo (CETMO) y la normativa UNE-EN 13816, hemos realizado un total de 1.320 entrevistas aleatorias en nuestras 25 paradas.

▼ Valoración del servicio

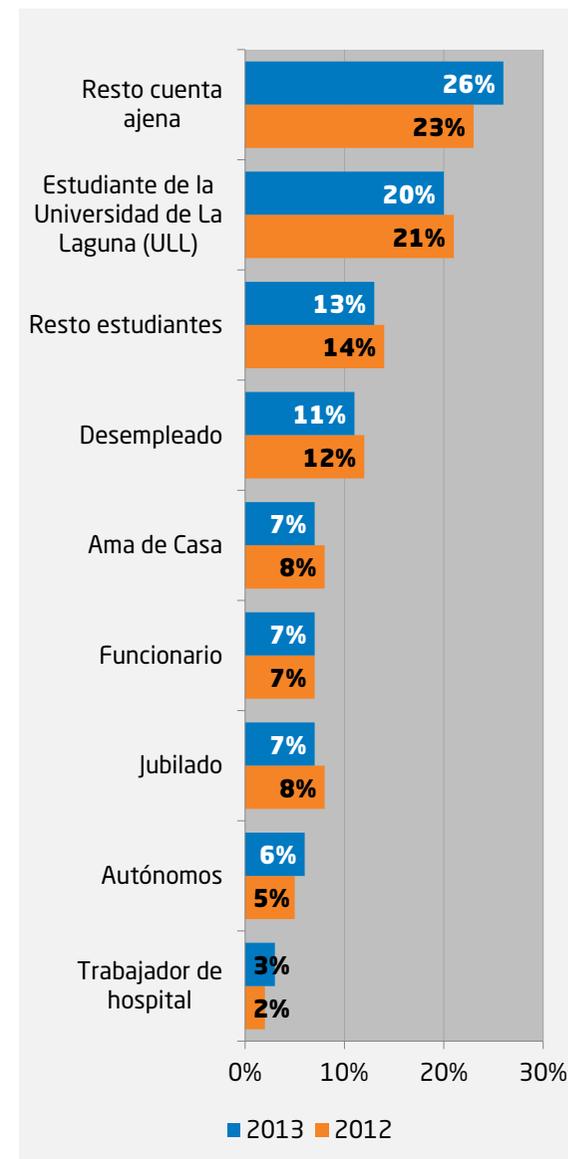
Nuestro tranvía continúa respondiendo a las expectativas y demandas de los clientes. En 2013, la valoración media fue de 8,22 (2012/ 8,36) sobre una puntuación de 10. Una vez más, la Puntualidad (8,72) encabeza la lista de valoración del servicio, seguida de Comodidad y Confort (8,63) y de Atención Recibida (8,62).

En cuanto al criterio de importancia, los pasajeros encuestados han colocado en los primeros puestos del ranking la Información (9,39), la Seguridad (9,42) y la Frecuencia (9,39). Cabe reseñar que los usuarios han resaltado parámetros del tranvía, tanto en importancia como valoración, que hasta el momento no habían obtenido una puntuación tan alta y esto es debido a las nuevas mejoras implementadas en esas áreas del servicio.

[VALORACIÓN DEL SERVICIO 2013-2012]



[OCUPACIÓN]



Demanda y oferta

■ Nuestra red tranviaria (Línea 1 y Línea 2) ha experimentado, por segundo año consecutivo, un descenso en la demanda, en concreto, un 5,5% en relación al pasado ejercicio (2012 - 13.191.105 usuarios). Una vez más, el tranvía refleja, con este dato, la situación de receso económico condicionado por la crisis.

No obstante, en el último trimestre de 2013 el tranvía experimentó un cambio de tendencia positiva al frenarse la caída y registrarse un crecimiento del 2,41%. Este repunte favoreció que finalizáramos el ejercicio con 12.459.172 pasajeros, unos 350.000 clientes más respecto a las previsiones comerciales. Con el cierre del ejercicio 2013, el histórico del Tranvía de Tenerife se sitúa en 86.550.423 usuarios.

Respecto a la evolución de la demanda, octubre y noviembre han sido los meses con mayor número de viajeros, 1.235.014 y 1.152.162, respectivamente, coincidiendo con el periodo de recuperación comentado con anterioridad. En semana laboral la demanda ha dibujado una trayectoria descendente que parte de 44.417 usuarios de media los lunes y se cierra los viernes con casi 3.000 clientes menos. En cuanto al día de mayor demanda del año ha sido el 4 de diciembre con 50.992 pasajeros.

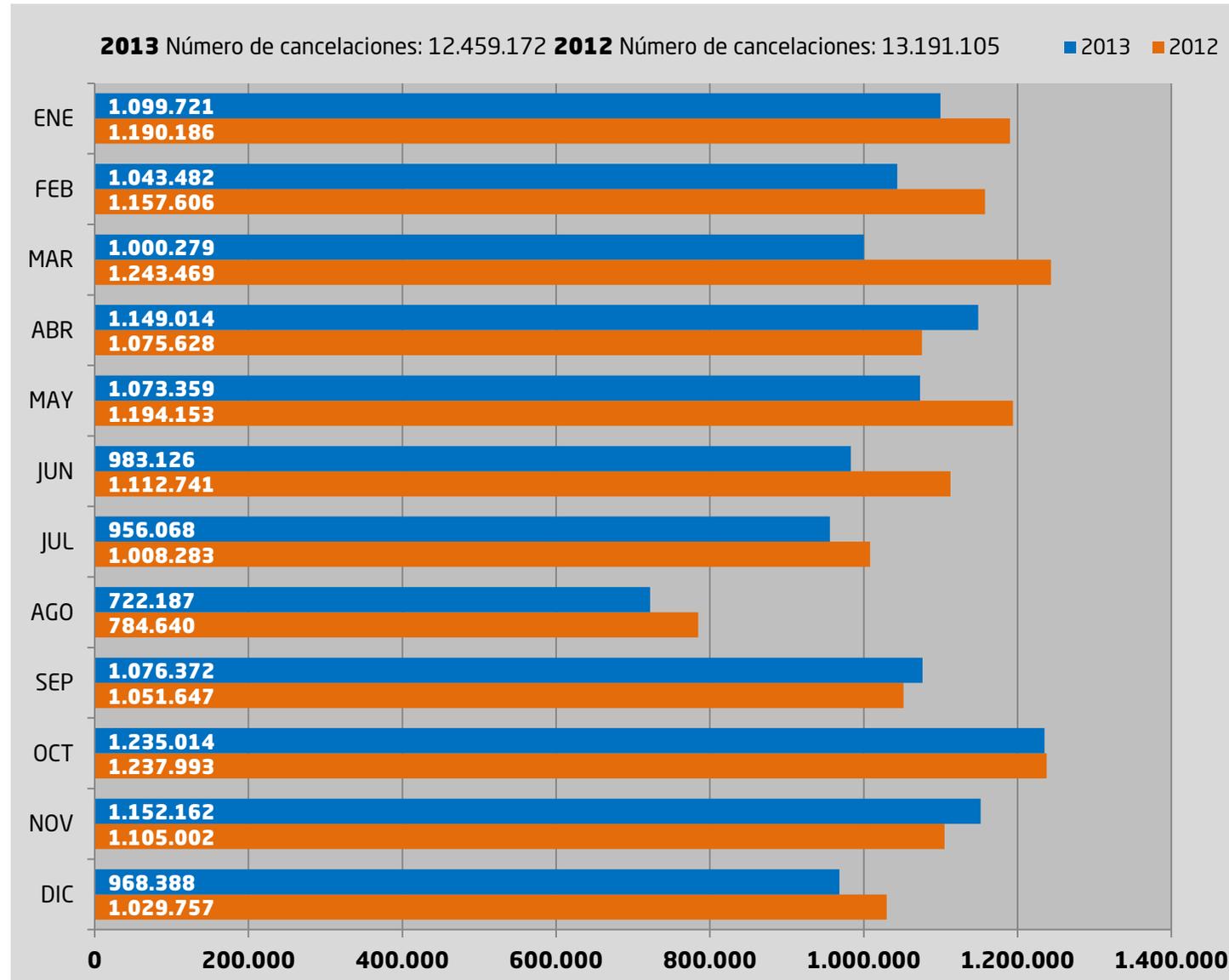
Las paradas que registraron más movimiento de usuarios en 2013 fueron La Trinidad (1.281.223), Weyler (1.006.297), Teatro Guimerá (967.175), Cruz del Señor (879.236) y Hospital Universitario (769.431). Estas cinco estaciones representan el 40% de la demanda de la red tranviaria.



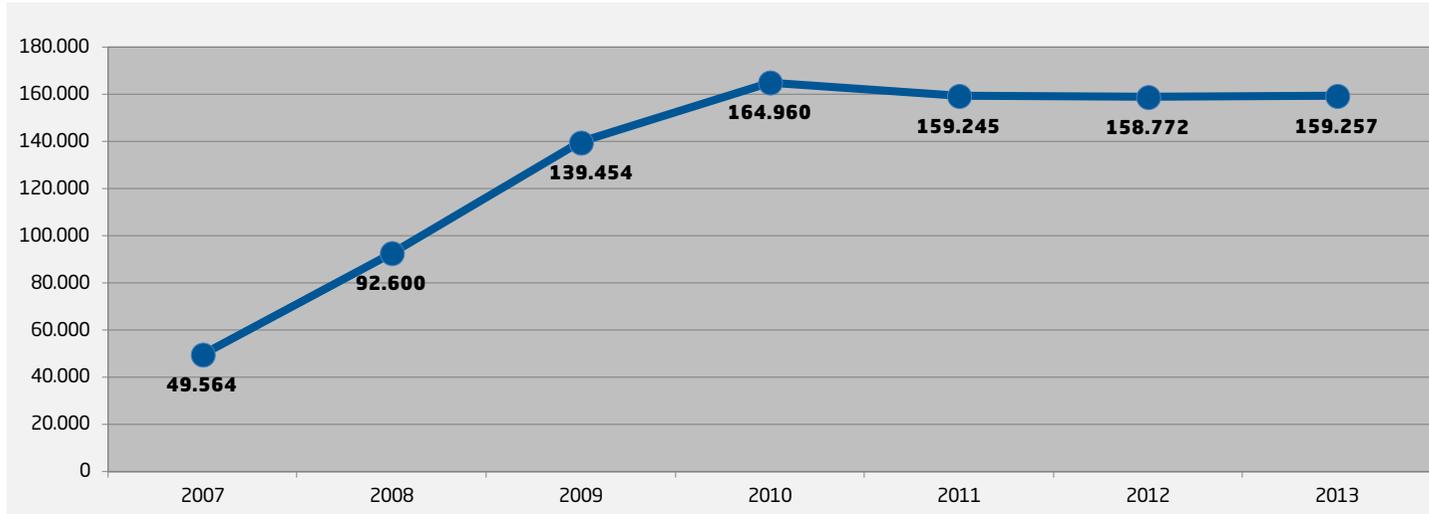
Hemos mantenido la misma oferta diaria y de fin de semana (carácter ininterrumpido) que en ejercicios anteriores, además de los habituales refuerzos en Carnavales o Navidad, entre otras fechas claves. El servicio de tranvía ha realizado 159.257 viajes cubriendo una distancia de 1.476.818 kilómetros, unos 6.300 kilómetros más que el año pasado, y ha consumido 9.646.377 kWh.

El histórico de kilómetros recorridos asciende a 9.171.644 kilómetros, lo que equivale a haber cubierto en 24 ocasiones la distancia de la Tierra a la Luna.

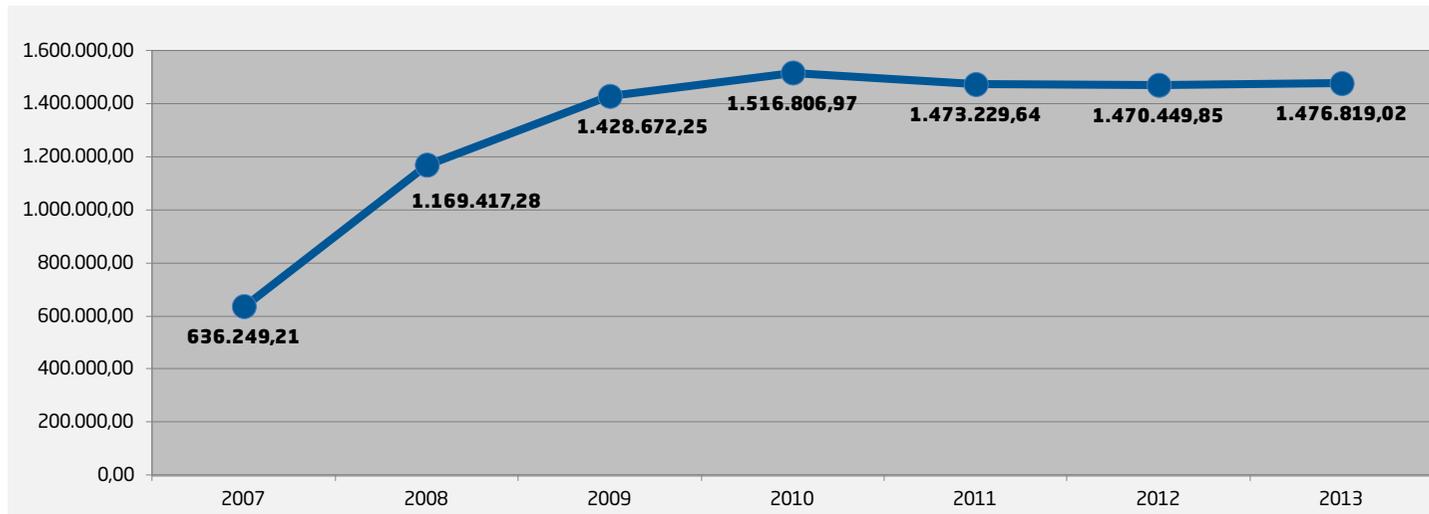
[COMPARATIVA MENSUAL DE LA DEMANDA 2013-2012]



[HISTÓRICO DE VIAJES COMERCIALES]



[HISTÓRICO DE KILÓMETROS OFERTADOS]



[MOTIVOS DE DESPLAZAMIENTO]

■ Preferencias de uso del tranvía	
Ir a casa	27%
Ir al trabajo	22%
Ir a clase / estudiar	17%
Pasear / Comprar	10%
Visitar a un amigo / familiar	9%
Papeleo	7%
Consulta médica	5%
Hacer deporte	1,4%
Otros	1,1%
Turismo	0,5%



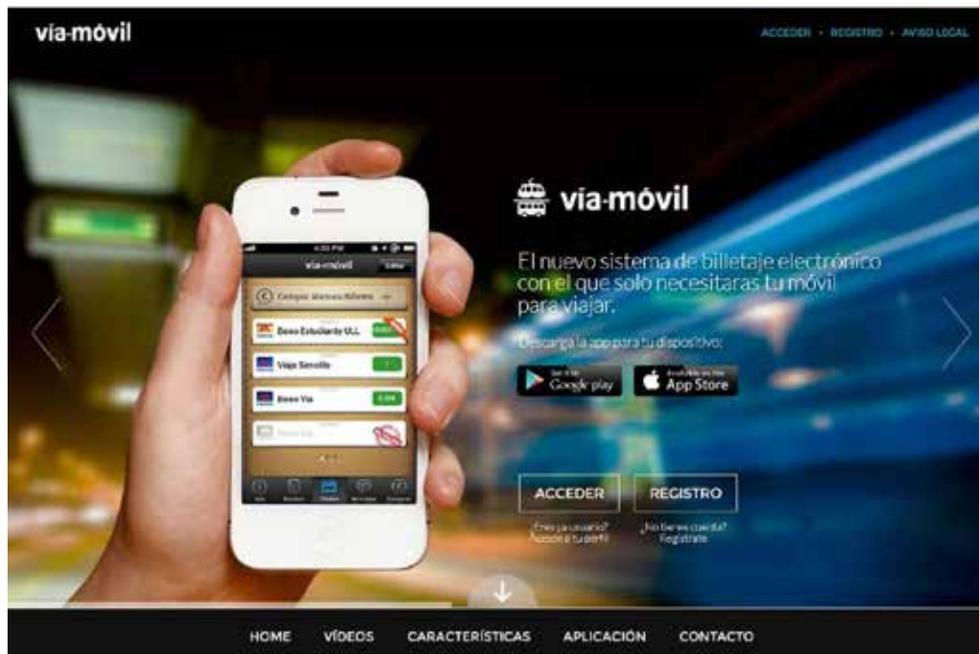
El año de Vía Móvil

■ Nuestros usuarios disfrutaron, desde finales de 2013, de una aplicación de billeteaje electrónica única en el sector del transporte público nacional como es **Vía-Móvil**, www.via-movil.es. Fruto de un año de trabajo en coordinación con la empresa local de desarrollo Avantic, Vía-Móvil permite la compra, validación y fiscalización de los títulos de viaje a través del Smartphone (Android o IOS) del propio usuario, almacenándose los datos de cada operación en un servidor de Internet o nube (Cloud Computing).

La buena aceptación, por parte de nuestros clientes, superó las expectativas comerciales que teníamos previstas. De hecho, la primera semana de servicio de Vía-Móvil se dio de alta el 25% de los usuarios habituales.

La aplicación, compatible con los sistemas de accesibilidad (Voice Over de IOS), supone un importante salto tecnológico porque permite a los operadores reducir los costes de equipos a bordo, así como los de explotación y de mantenimiento, ya que sólo requiere la colocación, en lugar visible, de pegatinas con el código QR para validar los títulos de transporte.

Por su parte, el usuario gana en ahorro, rapidez y comodidad al poder adquirir su título de transporte vía internet en cualquier lugar y momento y en función de sus desplazamientos.



Nueva línea de negocio, internacionalización

■ Tras consolidarnos como operador de transporte guiado y a la vista de los positivos resultados obtenidos en eficiencia y sostenibilidad, en 2013 decidimos iniciar un nuevo camino en nuestra actividad y buscar otras líneas de negocio fuera de nuestras fronteras. En ese sentido, hemos empezado a exportar nuestro modelo de tranvía y a ofrecer una línea de asistencia técnica y productos para las distintas fases de un plan de movilidad integral.

El objetivo que nos hemos marcado en esta primera etapa es el de darnos a conocer en el mercado internacional, presentándonos a concursos ferroviarios en diversas partes del mundo, formando parte de consorcios con empresas del sector y de manera que también sirvamos como punta de lanza para colaborar con la internacionalización de empresas tinerfeñas que nos puedan acompañar en estos proyectos.

Además de conseguir los servicios de asistencia técnica de la Autoridad de Transportes de Jerusalén y del Tranvía Rabat-Salé, que, a continuación detallamos, también hemos participado, en consorcio con otras empresas, en las licitaciones del estudio de viabilidad para una línea ferroviaria entre Trípoli y Beirut y en el estudio de viabilidad para el proyecto de ampliación del tranvía de Pavlodar (Kazakhstan).



▼ Autoridad de Transporte de Jerusalén

Hemos firmado con la Autoridad de Transportes Público de Jerusalén (JTMT) un contrato para formar en el asesoramiento del material móvil y en el mantenimiento de la prolongación de la Línea 1 hacia el norte hasta Neve Yaacov, cuyo desnivel es muy similar a nuestra red.

A raíz de este contrato, nos tuvimos que desplazar a Jerusalén para conocer in situ su proyecto de ampliación de la Línea 1. A lo largo de un mes de formación procedimos al análisis de la documentación relativa a este proyecto, realizamos una estructura de costes de operación y de mantenimiento además de elaborar informes técnicos con soluciones aplicables a las pendientes de la futura ampliación de la línea.

El metro ligero de Jerusalén recorre 13,9 kilómetros y conecta el norte de la ciudad, Heyl Ha'avir, con el Monte Herzl al sur. Entró en servicio en 2011 y cuenta con 23 paradas en los principales sitios turísticos.



Tranvía de Jerusalén. (Foto extraída de Wikimedia Commons)

▼ Tranvía Rabat-Salé

El servicio de asesoramiento que ofrecemos al tranvía de Marruecos se ha centrado en la formación en mantenimiento de material móvil y en la gestión de almacén.

Nuestra dirección general y los departamentos de mantenimiento de material móvil y de compras de almacén fueron los encargados de formar, durante dos semanas, a un equipo de cinco personas. Los temas abordados fueron:

- Revisión plan de mantenimiento: mejora y modificación.
- Planificación de las diferentes gamas de mantenimiento: tiempos de intervención, principales consumibles empleados.
- Formación sobre mantenimiento correctivo.
- Gestión de personal (turnos, plantilla/nº de técnicos necesarios, organización del departamento).
- Herramientas útiles necesarias para la gestión del mantenimiento, entre las que se encuentran algunas desarrolladas en nuestra propia entidad.
- Revisión del stock del almacén, formación sobre los repuestos y las cantidades necesarias.

El tranvía Rabat-Salé, inaugurado en mayo de 2011, tiene un trazado de 19 kilómetros, dispone de dos líneas y 48 estaciones.



Ampliación de la red tranviaria

■ Concluidos el Estudio de Alternativas y el Proyecto Básico de la ampliación de la Línea 1 entre La Trinidad y el aeropuerto de Los Rodeos y de la Línea 2 entre Tíncer y La Gallega en el pasado ejercicio, nos hemos centrado en el Estudio de Alternativas de la Línea 3 del tranvía, que prevé conectar el Centro Internacional de Ferias y Congresos de Tenerife y la zona del Muelle Norte del puerto de Santa Cruz de Tenerife.

Esta Línea 3 atravesará el centro de la capital tinerfeña, a través de dos zonas perfectamente diferenciadas y limitadas por las Ramblas en la parte Oeste:



- Entre la Refinería y el Barranco de Santos, zona de desarrollo más moderno.
- Entre el Barranco de Santos y Muelle Norte, que comprende el casco más antiguo de Santa Cruz de Tenerife.

En total hemos analizado cuatro corredores diferentes en la zona moderna de la ciudad y un único corredor en la zona más antigua. Así, en función de la disposición de las paradas y de la plataforma tranviaria (vía doble/vía entrelazada o única), hemos configurado 14 opciones diferentes para la implantación de la Línea 3.



▼ Febrero

Irene Martínez Trigueros, representando a Zona Comercial Tranvía, cuarta Dama de Honor de la Reina del Carnaval

■ En representación del plan de dinamización que gestionamos desde Metropolitano con el Cabildo tinerfeño, Zona Comercial Tranvía, la joven Irene Martínez Trigueros fue proclamada, entre 14 aspirantes, cuarta Dama de Honor con su fantasía de aires mejicanos Que lo disfrutes... que lo aproveches... diseñada por Santi Castro.

La joven, de 26 años, es afiliada a la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE) por su limitación visual. Fue la primera candidata con discapacidad que se ha presentado a Reina del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife.

La Gala de Elección a Reina del Carnaval de Santa Cruz Tenerife, que este año ha estado dedicado *Bollywood*, se celebró en el Centro Internacional de Ferias y Congresos de la capital tinerfeña donde se dieron cita más de 7.500 espectadores.



La nueva edición de *Leemos en el Tranvía* se dedica al escritor canario Viera y Clavijo

■ En el marco de los actos conmemorativos del bicentenario del fallecimiento del escritor José Viera y Clavijo desarrollamos, en colaboración con el Ayuntamiento de La Laguna, la iniciativa escolar Leemos a Viera y Clavijo en el tranvía en la que escolares de La Laguna se encargan leer relatos literarios para amenizar el trayecto de los pasajeros de la Línea 1.

Nuestro presidente y vicepresidente segundo del Cabildo Insular de Tenerife, Carlos Alonso, y la concejal de Educación de la Ciudad de Los Adelantados, Cruci Díaz, participaron en la presentación de esta actividad en nuestras instalaciones de Talleres y Cocheras.



▼ Marzo

Colocamos nuevas barandillas en las rampas peatonales de las paradas con mayor desnivel de la Línea 1

■ *El Cardonal* fue la primera parada de la red tranviaria en la que acometimos esta actuación. Debido a la pendiente continua de nuestra línea, el importante desnivel de algunas paradas nos ha llevado a continuar las barandillas de los andenes hasta la finalización de las rampas de acceso para procurar y mejorar la accesibilidad y seguridad de nuestras instalaciones.

Incluida en nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativa, la instalación de estas estructuras nos ha permitido seguir avanzando en la mejora de la accesibilidad con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a los clientes con independencia de su grado de movilidad.



▼ Abril

El Tranvía supera la auditoría de la certificación AENOR de Accesibilidad Universal

■ Un equipo auditor de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) evaluó el conjunto de nuestro servicio de acuerdo a los objetivos especificados, legal y contractualmente, para identificar posibles mejoras.

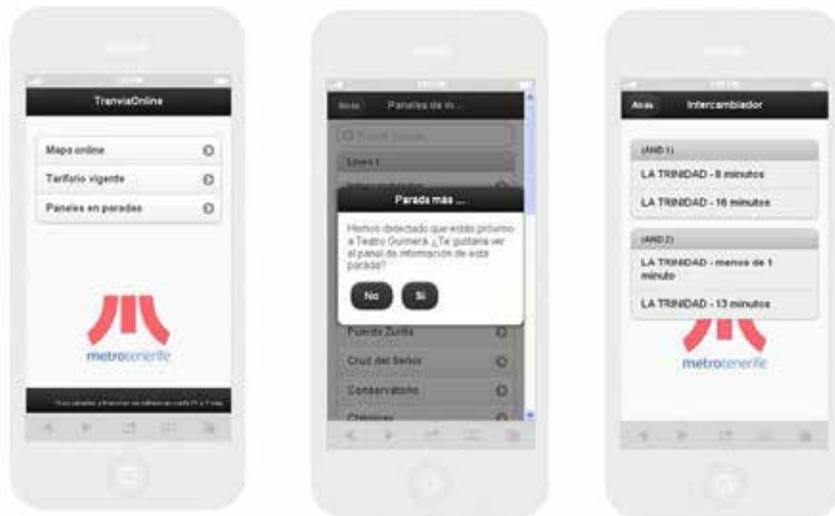
AENOR destacó como puntos fuertes nuestra capacidad de integrar a los diferentes colectivos de Personas con Movilidad Reducida (PMR) en la mejora de la organización relativa a la discapacidad y nuestro proyecto de aplicación informática de billeteo e información (Vía-Móvil) a través de los dispositivos móviles.



Lanzamos una nueva app para informar a tiempo real sobre nuestro servicio y los comercios cercanos a la línea (Zona Comercial Tranvía)

■ La web app, **tranviaonline.metrotenerife.com**, permite a los usuarios acceder desde sus móviles, en tiempo real, a la información del servicio del tranvía así como a la ubicación y las ofertas de los establecimientos de Zona Comercial Tranvía (ZCT) más próximos a ellos.

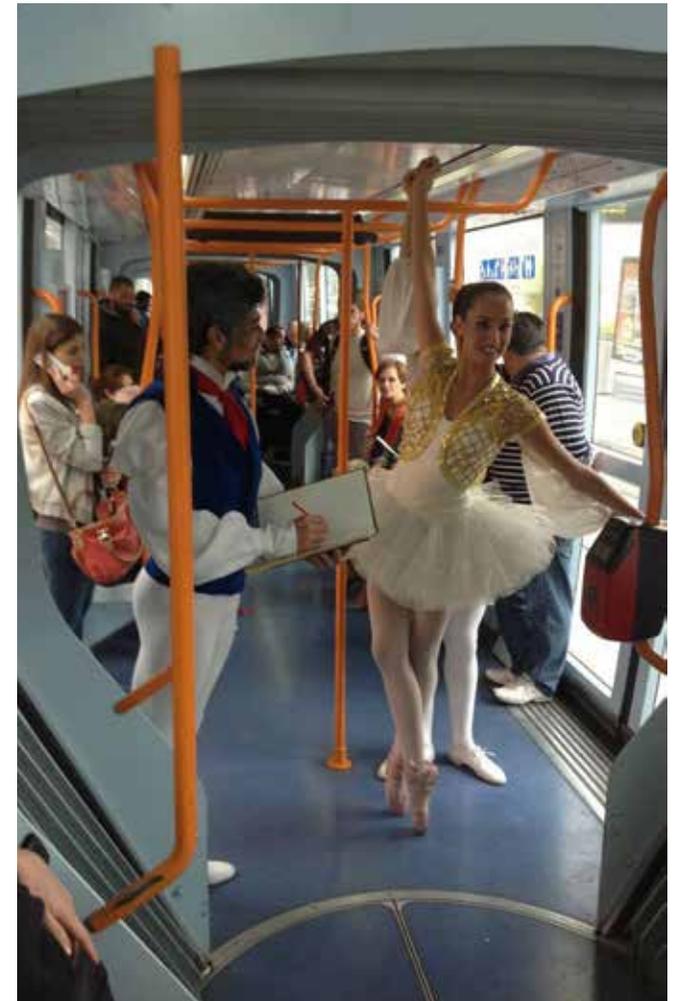
Aprovechando la repercusión de las redes sociales en la actualidad, nuestro presidente, Carlos Alonso, presentó esta aplicación vía Twitter además de responder a los seguidores interesados en esta nueva herramienta.



▼ Mayo

Ballets de Tenerife puso en escena piezas de la obra *Tchaikovsky Pasión* en nuestros tranvías

■ Bailarines clásicos de la compañía Ballets de Tenerife promocionaron el espectáculo *Tchaikovsky Pasión*, que se representó en el Auditorio de Tenerife Adán Martín. Los bailarines deleitaron a los pasajeros del tranvía con la puesta en escena de algunos de las piezas de la obra.



▼ Junio

Bomberos de Tenerife recibe información técnica sobre el tranvía para consensuar protocolos de intervención seguros

■ Formamos a una docena de miembros del cuerpo de bomberos de Tenerife sobre el funcionamiento y equipamiento del servicio de tranvía y, especialmente, sobre la catenaria.

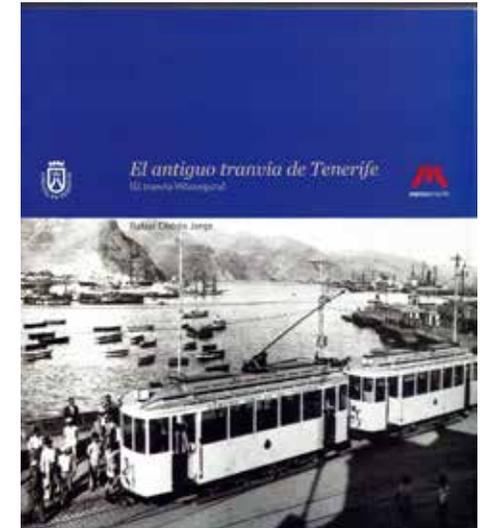
En Metropolitano venimos desarrollando periódicamente este tipo de formación preventiva, desde la puesta en marcha de nuestra primera línea en junio de 2007, con el objetivo de establecer protocolos de intervención seguros.



▼ Julio

Publicación del libro de Rafael Cedrés, *El antiguo tranvía de Tenerife*

■ Con nuestro respaldo en la labor de edición y con la colaboración de Transdev, la obra hace un repaso exhaustivo de lo que representó para la isla la llegada del Tranvía en 1900 y los 56 años de historia que recorrió este medio de transporte en el pasado siglo XX. La obra cuenta con el prólogo de nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios Rodríguez.



▼ Septiembre

Nuestro presidente, Carlos Alonso, proclamado máximo responsable del Cabildo Insular de Tenerife

■ En un Pleno Extraordinario en el Salón Noble de la Corporación Insular, su predecesor, Ricardo Melchior cedió la presidencia a Carlos Alonso ante la presencia de las principales autoridades locales y regionales y de numeroso público que asistió al acto.

El nuevo presidente del Cabildo Insular de Tenerife y de Metropolitano, Carlos Alonso, indicó que continuará con los proyectos de ampliación de la red tranviaria y de los trenes del Norte y Sur, en favor de una movilidad sostenible y de una isla más competitiva.



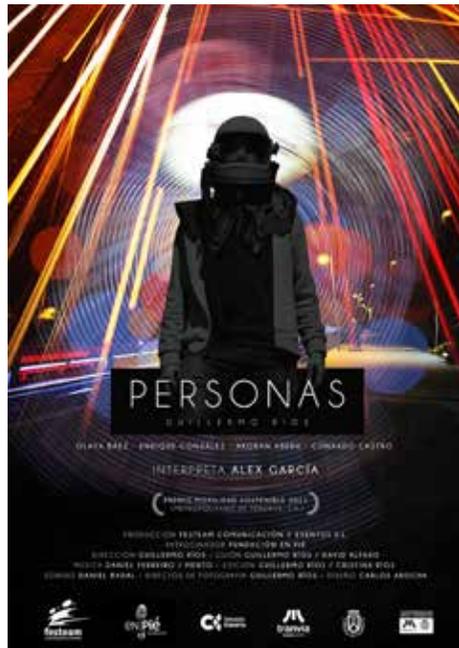
▼ Octubre

La Ópera de Tenerife viaja en el tranvía

■ Con motivo del inicio de la temporada operística, hemos colaborado con Ópera de Tenerife para acercar este género a los ciudadanos. Nuestro tranvía se convirtió en un escenario en movimiento donde Tairuma Méndez y Néstor Galván, intérpretes del coro de Ópera de Tenerife, interpretaron algunas de las arias más famosas. Sus actuaciones arrancaron aplausos entre los pasajeros del tranvía.



Presentación del documental *Personas* dirigida por Guillermo Ríos



■ El largometraje *Personas* de Guillermo Ríos, que ha contado con el respaldo de nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativa, ha sido promovido por la Fundación En Pié, dedicado a las personas que padecen enfermedades mentales, con el fin de dar a conocer públicamente la realidad de este colectivo.

Nuestro presidente, Carlos Alonso, y su homólogo en la Fundación en Pié, Carlos Goertz, presentaron en Tenerife Espacio de las Artes (TEA) dicho documental en el que participó de manera altruista del actor tinerfeño Álex García.

Activamos el nuevo sistema integral de billeteaje electrónico, Vía-Móvil

■ **Vía-Móvil** es un sistema pionero en el sector del transporte que unifica de manera integral en una aplicación (Android o IOS) todo el proceso de billeteaje a través del móvil del propio cliente: la compra, y validación de los títulos de viaje.

Nuestro presidente, Carlos Alonso, y nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios Rodríguez, dieron a conocer **Vía-Móvil** a los medios de comunicación en el Salón Noble del Cabildo Insular de Tenerife.



▼ Noviembre

Visita de la delegación del tranvía Rabat Salé

■ Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios Rodríguez, recibió al director general del tranvía operador marroquí, Gabriel Putz, quien vino acompañado por varios directivos de su compañía para conocer personalmente nuestro sistema de transporte.

La delegación recorrió las instalaciones de Talleres y Cocheras y las dos líneas en servicio que tenemos, interesándose por las características del tranvía y del servicio que ofrecemos a los clientes.



Presentación del proyecto *Pardela*, Itinerarios transitables

■ La primera fase del proyecto *Pardela*, distinguido con nuestro premio a la Movilidad Sostenible 2011, consistió en el análisis de las paradas del tranvía y sus entornos. En esta segunda etapa, y en colaboración con Zona Comercial Tranvía (ZCT), el proyecto ha estudiado los itinerarios desde las paradas de nuestro tranvía hasta los establecimientos adheridos a ZCT.

El estudio ha analizado un total de 19 itinerarios próximos a la red tranviaria a lo largo de más de 10 kilómetros con lo que se logra identificar, entre las paradas del tranvía y las zonas comerciales próximas a nuestras líneas, los itinerarios más transitables y recomendables para las personas con movilidad reducida.



▼ Diciembre

Amolado de las vías del tranvía: Línea 1 y Línea 2

■ El Consejo de Administración de Metropolitano adjudicó en octubre este servicio de amolado de vías a la empresa alemana Goldschmidt-Thermit con el objetivo de corregir el normal desgaste que se produce por la circulación de los tranvías y así prolongar la vida útil de los carriles. Debemos tener en cuenta las peculiaridades de nuestro trazado con pendiente continua y radios de curva de 35 mm.

Personal y maquinaria especializada se trasladó a la Isla para acometer esta actuación que duró aproximadamente un mes. Los trabajos se realizaron en horario nocturno para no interferir en el desarrollo de los servicios de tranvía y para evitar posibles molestias a los ciudadanos.



Recibimos la visita de a primera presidenta infantil del Cabildo Insular de Tenerife, Kathia González Valentín

■ Con motivo de los actos conmemorativos del centenario del Cabildo Insular de Tenerife, Kathia González Valentín, alumna del CEIP Matías Llabrés, se convirtió durante todo un día en la máxima autoridad de la Corporación Insular.

En su agenda de trabajo se incluyó la visita a nuestras instalaciones donde conoció el Puesto Central de Control, el funcionamiento de la red tranviaria, los distintos departamentos de gestión y tuvo la oportunidad sentarse en la cabina de mando de uno de los tranvías.



Consejo de Administración

■ La composición de este organismo se modificó, a fecha de 28 de octubre de 2013, con el nombramiento de un nuevo vicepresidente ejecutivo y la incorporación de dos vocales.

- Presidente
Carlos Alonso Rodríguez
- Vicepresidente ejecutivo
Víctor Pérez Borrego
- Secretario
José Antonio Duque Díaz
- Vocales
Carlos Berástegui Afonso
José Luis Delgado Sánchez
Alain Descamps, Tenemetro
José Alberto Díaz Domínguez
Carmen Nieves Gaspar Rivero
Efraín Medina Hernández
Manuel Ortega Santaella
Alejandro Plasencia (Hiscan Patrimonio S.A.)
Hilario Rodríguez



Comité de Dirección

- Director Gerente: *Andrés Muñoz de Dios Rodríguez*
- Director Gerente Adjunto: *Christophe Beuillé*
- Director Administrativo-Financiero: *Rafael Muñoz de la Rosa*
- Director de Recursos Humanos: *Francisco Granados Molina*
- Director de Proyectos: *Raúl Parra Hermida*
- Director de Operaciones: *Pedro Ribeiro*
- Director Comercial: *Gonzalo Umpiérrez Medina*
- Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas: *Santiago Correa Melián*
- Responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente: *José Chinae Mendoza*
- Responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas: *Pablo Martín Pacheco*
- Responsable de Mantenimiento de Instalaciones Fijas: *Pedro Goncalves Jerónimo*
- Responsable de Mantenimiento de Material Móvil: *Ignacio Teresa Fernández*

Plantilla

■ El número de empleados que conforman nuestra plantilla no ha variado de manera significativa. Al cierre de 2013 nuestro personal estuvo integrado por 179 trabajadores, tan solo un 1,1% menos que en 2012, periodo en el que se registró un descenso del 3,21%.

La edad de nuestro personal se situó entre los 35 y 44 años, con un 68%, y su antigüedad en la entidad entre los 6 y 8 años, con un 61%.

▼ Distribución por unidades organizativas:

- Operaciones, 48%
- Mantenimiento, 21,2%
- General, 30,7%



Formación

■ La cualificación de nuestro equipo humano es un valor añadido al servicio de transporte público. Consistentes de su importancia, cada año nos ocupamos de que nuestra plantilla recicle y adquiera nuevas competencias profesionales con objeto de responder a las exigencias de nuestros usuarios así como del propio servicio.

Nuestro actual plan formativo se ha centrado, principalmente, en primeros auxilios, en continuar la formación en materia de incendios iniciada el pasado ejercicio además de otras capacitaciones más específicas según cada departamento. El pro-

grama formativo de la entidad va por su segundo año de implementación de los cinco establecidos.

En 2013, se han realizado un total de 4.629 horas de formación interna y externa a través de 91 acciones, además de registrarse una asistencia que roza el medio millar. Teniendo en cuenta este último dato y el número de nuestra plantilla, 179, se deduce que algunos de nuestros trabajadores han asistido a dos o más cursos formativos en este año 2013.



▼ Alumnos en prácticas

Nuestra vocación y compromiso con la sociedad nos lleva también a ofrecer formación y a ser un medio para que los estudiantes tengan sus primeros contactos con el mercado laboral, y para que adquieran habilidades y conocimientos profesionales en prácticas reales.

En el curso académico 2012-2013 hemos recibido a un total de 28 alumnos: 14 de ellos procedían de las universidades de La Laguna y Politécnica de Madrid, 12 de los institutos de enseñanza secundaria César Marique, Geneto, San Juan Bosco y Tacoronte-Óscar Domínguez, además de un becario por parte de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física.

Por otro lado, a través del proyecto europeo Comenius de intercambio de estudiantes entre España-Alemania y el IES San Juan Bosco, tuvimos en prácticas a un alumno alemán de la rama de Mecatrónica.

Los departamentos que tuvieron estudiantes en prácticas fueron:

- Dirección General, 4 alumnos
- Dirección Administrativa Financiera, 1 alumno
- Dirección de Recursos Humanos, 2 alumnos
- Mantenimiento, 13 alumnos
- Proyectos, 7 alumnos
- Mantenimiento, 1 alumno



Valor humano

“Los reguladores somos como los directores de orquesta”

Román Jesús González Rodríguez (Regulador)

(Ocho años de antigüedad)

■ El Puesto Central de Control (PCC) es el cerebro de la red tranviaria, un centro de control que no duerme ni descansa mientras esté el tranvía operando. Desde este punto, reguladores como Román González se encargan cada día del funcionamiento del servicio además de coordinar todas las acciones preventivas y correctivas para minimizar cualquier incidencia en la red. En definitiva, los reguladores trabajan para que todo vaya conforme al plan de circulación y que el servicio funcione como un reloj.

Román González emplea un símil cuando se refiere a la labor de los reguladores, “somos

como un director de orquesta en el tranvía, no somos virtuosos en todos los instrumentos, en este caso de todas las áreas, pero sí debemos saber cuándo utilizarlos para irles dando paso a cada uno de ellos, en su momento exacto, con el objetivo de que el tranvía funcione correctamente”.

Ahora que el tranvía se ha consolidado, Román González se siente orgulloso de haber alcanzado esta etapa de estabilidad y normalización y de que el servicio funcione tan bien. Atrás quedan algunos momentos difíciles que han servido para aprender y crecer profesionalmente.



“Estoy en el sitio perfecto para desarrollar mi profesión”

Rebeca Estévez Ugidos (Responsable de Contabilidad)

(Once años de antigüedad)

■ Con experiencia en auditoría y bancos, Rebeca Estévez decidió dar un cambio a su carrera profesional y se unió en 2003 al equipo de Metropolitano para implantar el tranvía en la isla.

“El aprendizaje fue enorme. En aquel entonces hice labores de ordenanza, de contable, de auxiliar administrativo así como gestiones con el Cabildo de Tenerife...; todo eso me ayudó para crecer en esta empresa. Hoy por hoy mi labor equivale a la de un jefe de administración supervisando la gestión administrativa y contable del departamento. El trabajo es bastante estresante porque junto a la gestión diaria también tenemos que sumergirnos en proyectos de innovación y las implicaciones fiscales y contables que traen consigo. Pero también es verdad que si no hay innovación, la empresa no avanza”, subrayó Rebeca.

De manera rotunda Rebeca afirma que “ahora mismo estoy en el sitio perfecto para desarrollar mi profesión, para lo que he estudiado. Estoy en un equipo trabajador y responsable,

aprendo cosas nuevas que me incentivan a superarme, tengo libertad de acción... y eso te hace sentir el trabajo como tuyo”.

En 2013 nuestro departamento de Contabilidad se enfrentó a dos importantes retos como fueron el pago con tarjeta bancaria en nuestras expendedoras y el lanzamiento de la nueva aplicación de billeteaje integral Vía-Móvil, “en ambos casos, trabajamos codo a codo con los departamentos de Comercial, Informática, Mantenimiento...hasta alcanzar la implantación de estos sistemas”.

Rebeca también nos quiso hacer partícipes de una anécdota relacionada con el tranvía. En 2004 iniciamos desde Metropolitano la campaña de comunicación *Hay incomodidades inevitables que acaban celebrándose* en la que se mostraba la barriga de una embarazada. Por esa época, nuestra responsable de Contabilidad estaba embarazada de su hija Lucía y aprovechando tal coincidencia decía que ella era la protagonista de la campaña.



“En Metropolitano he encontrado mi sitio, es como llegar a casa”

Montserrat Rodríguez (Secretaria de Dirección Comercial y Marketing)
(Siete años de antigüedad)

■ El departamento Comercial tiene un peso importante en la gestión del tranvía al ser el nexo de unión entre los clientes y el personal del servicio. Requiere de la coordinación y del trabajo en equipo con las distintas áreas de la empresa. En ese sentido, Montserrat Rodríguez, secretaria de Dirección Comercial y Marketing, tiene muy claro que “en este departamento no vale el yo soy, sino el somos”.

Las funciones tradicionales de secretaria van desapareciendo progresivamente con los continuos avances de las nuevas tecnologías de manera que ha pasado a desempeñar nuevas labores que le han permitido mejorar como profesional y como persona, “nuestro departamento es dinámico y enriquecedor. Gestionamos el teléfono de atención al cliente así como el específico de Vía-Móvil; tramitamos las reclamaciones de los usuarios; organizamos y desarrollamos las visitas de distintos colectivos a nuestros Talleres y Cocheras, recibimos las sugerencias del personal y de los ciudadanos que colaboran en la mejora del

servicio, entre otras labores. También debemos mencionar la devolución de los objetos perdidos en el tranvía y que llegan a nuestras oficinas, desde donde intentamos siempre localizar al dueño, a veces tras una complicada investigación, casi tipo CSI...”.

Tras trabajar en telecomunicaciones, logística o facturación, Montse afirma que en “Metropolitano he encontrado mi sitio, es como llegar a casa. Realmente siento a mis compañeros como parte de una gran familia”

En el departamento Comercial fue precisamente una de las áreas donde surgió el germen de la aplicación Vía-Móvil, un verdadero sistema de billética integral, gracias al actitud innovadora de nuestro director Comercial, Gonzalo Umpiérrez. “Vía-Móvil es como un hijito. Nos satisface que gente mayor llame para que le expliquemos cómo funciona este sistema. Eso dice mucho de la sencillez y efectividad de Vía-Móvil”, añadió Montse.



“Trabajar en Metropolitano ha sido y es todo un reto”

Antonio López Pérez (Técnico Informático en el departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas)

(Ocho años de antigüedad)

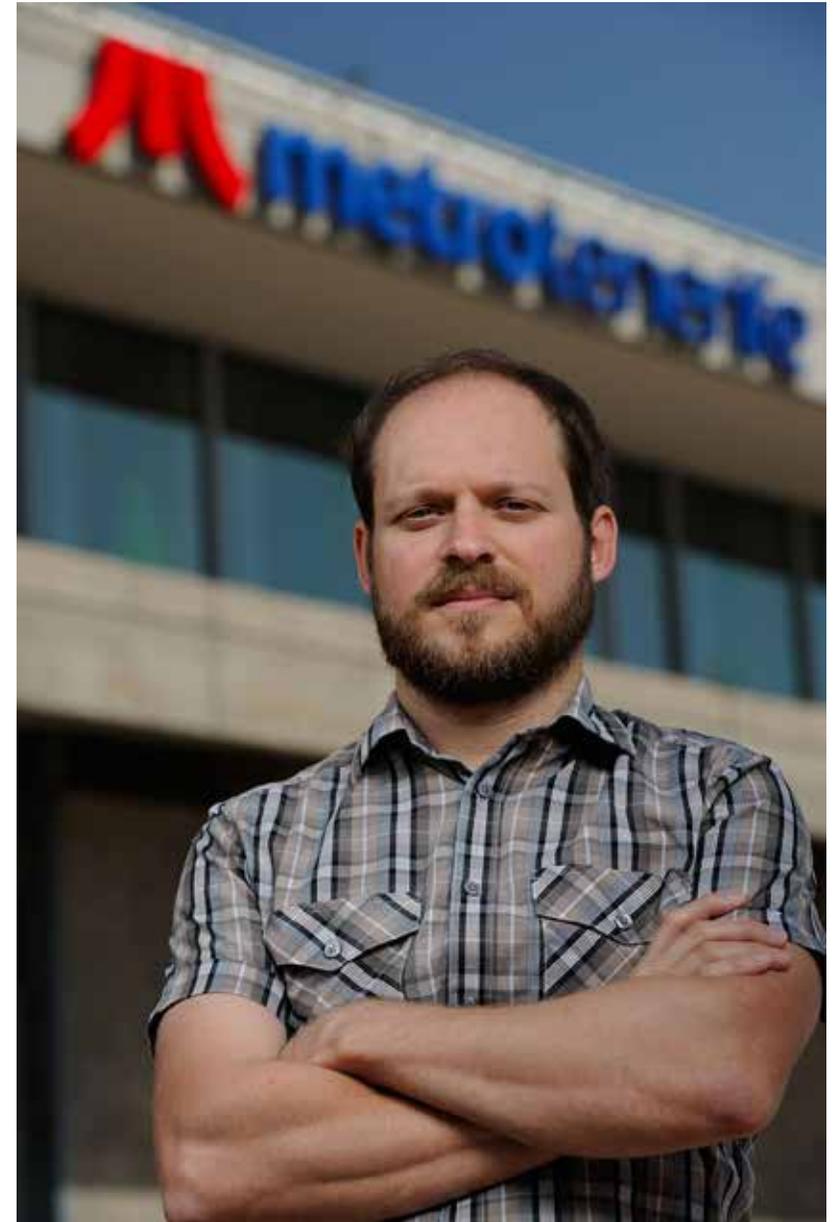
■ Hasta el año pasado, Antonio López se encargaba del control técnico de los equipos informáticos pero con la conversión del departamento, y la incorporación de dos nuevos compañeros, asume ahora tareas de control y gestión de proyectos como el de Vía-Móvil.

“Trabajar en Metropolitano ha sido y es todo un reto para el área de informática al no existir en la isla empresas del sector; eres único. Por eso, a medida que crece la entidad yo también me supero profesionalmente. Por ejemplo, el reciente cambio de mis funciones me ha venido bien; trabajar en proyectos me ha ayudado a favorecer mi creatividad, a reinventarme” señaló nuestro técnico informático.

En cuanto a su labor en este ejercicio 2013 Antonio López afirma que “Vía-Móvil ha sido

el proyecto estrella de Metropolitano”. Añade que dicha aplicación “es el producto final, la evolución de una web app, *tranviaonline.metrotenerife.com*, de posicionamiento de los tranvías y de los comercios próximos a la red tranviaria que activamos en abril de 2013. Esta web app fue el punto de partida para ir más allá y dar un plus de competitividad a nuestro servicio; así surgió Vía-Móvil”.

En ese proyecto participaron activamente todos los directores de departamento, aportando ideas y propuestas para que dicha aplicación respondiera a la demanda y expectativas de nuestros clientes. El papel del área de Informática en este proyecto se ha centrado en proporcionar a la empresa desarrolladora apoyo a la hora de la coordinación, gestión de recursos, etcétera.



“En Metropolitano siempre aprendo cosas nuevas”

Héctor David Pérez Vera (Delineante de Proyectos)

(Seis años de antigüedad)

■ Héctor Pérez es nuestro delineante, quien plasma las ideas de los ingenieros en los planos antes de que se hagan realidad. Héctor forma parte de nuestra plantilla desde 2008, aunque su relación con Metropolitano se remonta a 2004 cuando trabajaba para una de las empresas constructoras del proyecto de nuestra Línea 1, en la que se encargó de la elaboración de los planos de parte del trazado Intercambiador-La Trinidad. Ya como miembro de Metropolitano, colaboró con la ejecución de los planos técnicos de la Línea 2 La Cuesta-Tíncer y del Intercambiador Padre Anchieta.

En 2013 finalizó el proyecto básico de la ampliación de la Línea 1, que está pendiente de financiación para su implantación. Ahora trabaja en la planificación de los trenes del Norte y Sur de la Isla además de dar apoyo en grafismo a otros departamentos como al de Calidad, con la elaboración de un mapa de accidentes y del plan de protección; o al área Comercial, para identificar los corredores de demanda del tren del Sur, entre otros encargos.

Héctor Pérez califica como muy positiva su experiencia en la entidad y destaca que “en Metropolitano siempre aprendo cosas nuevas. Al principio estaba en la fase de obras y luego pasé a la etapa de proyectos, tanto locales como internacionales”.

En ese sentido, su labor está siendo pieza fundamental en la venta de nuestros servicios de asistencia técnica fuera de España, una oportunidad de negocio que empezamos a explotar tras presentarnos al concurso del tranvía de Cuenca (Ecuador) en 2012, donde quedamos en segundo lugar.

Esta nueva línea de trabajo tiene gran parte investigación ya que “en las licitaciones a las que hemos concurrido en países de Oriente Medio, hemos detectado la falta de planos a la hora de presentar las propuestas. Tras un proceso de investigación y consulta de programas de desarrollo, he logrado combinar la captura de imágenes aéreas con la delimitación de los servicios”.



Calidad y Accesibilidad

■ La 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 los usuarios. 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.
- Apostar 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 a fin de 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 adaptándolos a los cambios que fueran necesarios para alcanzar la excelencia en el servicio que prestamos a la sociedad de Tenerife.

Seguridad y Salud Laboral

- El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de MTSA, basado en la norma OHSAS 18001:2007, garantiza el máximo nivel de protección ante el riesgo de accidentes y enfermedades en todo nuestro personal, más allá del mero cumplimiento legal. A través de esta Política de Seguridad y Salud establecemos los siguientes principios de actuación:
 - Integrar la prevención de riesgos en todos los procesos de la empresa, de manera que forme parte de nuestras propias actividades y sea compatible con los sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente.
 - Velar por el estricto cumplimiento de la legislación en materia de prevención de riesgos y seguridad industrial en todos los niveles de la organización, y especialmente los que afecten a la coordinación de actividades con administraciones públicas, empresas colaboradoras, subcontratadas y proveedoras, para así evitar las posibles incidencias sobre ellos y viceversa.
 - Formar e informar a todos los trabajadores de los riesgos propios de su puesto de trabajo y de las medidas necesarias para prevenirlos, promocionando la participación social y la implicación efectiva de todos en la implantación, seguimiento y mejora de las actividades preventivas en cada una de las funciones y tareas que se realicen en la empresa.
 - Poner de manifiesto nuestro compromiso social como empresa de referencia dentro del transporte de pasajeros de Tenerife, colaborando con las Administraciones Públicas y demás organismos competentes en materia de seguridad y salud, con el objetivo de extender a toda la sociedad nuestra filosofía de anticipación al riesgo con el fin de evitar posibles accidentes y enfermedades.
 - Establecer un seguimiento riguroso del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que mediante auditorías o técnicas similares permita evaluar el cumplimiento y efectividad de la política de prevención de riesgos laborales.

Sostenibilidad

■ La importancia que tiene la prestación de un servicio de transporte que contribuya al Desarrollo Sostenible y, a su vez, satisfaga las necesidades de movilidad de la sociedad de Tenerife, es fundamental para Metropolitano.

El transporte ferroviario es el medio más eficiente a la hora de consumir recursos energéticos. El uso y desarrollo de trenes y tranvías permite reducir la contaminación atmosférica y la emisión de gases de efecto invernadero, principales causantes del calentamiento global del planeta.

En MTSA nos comprometemos a orientar el trabajo diario hacia la continua mejora ambiental de los procesos que forman parte de nuestra actividad, planificando los objetivos y metas necesarios para cumplir los principios establecidos en esta Política, con la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma UNE-EN-ISO 14001:2004.

Es responsabilidad de todo el personal de Metropolitano cumplir y hacer cumplir los siguientes principios:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad de Tenerife, compatibilizando la eficacia del servicio prestado con la prevención de la contaminación, contribuyendo así a la conservación del Medio Ambiente.
- Cumplir estrictamente la legislación aplicable en cada momento, así como aquellos requisitos y compromisos ambientales que se pudieran suscribir, impulsando entre las empresas colaboradoras, subcontratadas y proveedoras la gestión adecuada de sus aspectos ambientales.
- Proporcionar y promover la formación y participación de los trabajadores en la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental.
- Fomentar en la sociedad de Tenerife la movilidad sostenible, destacando las ventajas medioambientales del uso del transporte público frente al uso del transporte privado.
- Aplicar en nuestras actividades la mejor tecnología disponible, económicamente viable, y potenciar la utilización de energías renovables.
- Establecer programas que garanticen la accesibilidad universal a nuestro medio de transporte y a la información relacionada con el Sistema de Gestión Ambiental.
- Integrar la variable ambiental en el conjunto de actividades de la empresa, especialmente, en las relacionadas con la calidad y la prevención de riesgos, estableciendo los mecanismos necesarios para evaluar la efectividad del sistema implantado con el fin de introducir las mejoras que fueran necesarias.

Responsabilidad Social Corporativa

■ El Libro Verde de la Unión Europea *Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas* define la Responsabilidad Social como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”.

En ese sentido, desde Metropolitano de Tenerife (MTSA) asumimos el compromiso de servicio con la sociedad de la isla. Dicho compromiso va más allá de nuestras obligaciones como operador de transporte, convirtiéndonos en una Empresa Socialmente Responsable; somos una empresa consciente de generar y compartir valor económico, social y medioambiental.

Contribuimos de manera activa y voluntaria al bienestar global de la sociedad de la isla patrocinando y respaldando iniciativas de diversa índole. Así, destinamos cada año una partida económica para impulsar y fomentar acciones socialmente responsables en materia de:

- Transporte-Servicio Público.
- Integración social-Accesibilidad-Interés social.
- Seguridad-Seguridad vial.
- Medio ambiente-Ecología.
- Deportes no convencionales y relacionados con la naturaleza y el medio ambiente-Deporte Adaptado.
- Nuevas tecnologías.
- Actividades culturales y eventos relevantes.



[CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO 2013 (EUR)]

	Ejercicio 2013	Ejercicio 2012
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. Importe neto de la cifra de negocios	15.392.409,33	16.065.215,79
a) Ventas	2.589,50	1.720,70
b) Prestaciones de servicio	15.389.819,83	16.063.495,09
3. Trabajos realizados por la emp. para su act.	2.184.584,59	68.771,91
4. Aprovisionamientos	-1.073.199,09	-799.994,60
b) Consumo de materias primas y otras mat.	-1.073.199,09	-799.994,60
5. Otros ingresos de explotación	6.578.257,99	8.424.782,69
a) Ingresos accesorios y otros de gest. corr.	6.293.886,68	8.109.666,26
b) Subvenciones de explotación incorp. al res	284.371,31	315.116,43
6. Gastos de personal	-6.226.065,62	-6.265.964,55
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-4.695.061,86	-4.731.256,29
b) Cargas sociales	-1.531.003,76	-1.534.708,26
7. Otros gastos de explotación	-6.281.087,16	-8.262.830,25
a) Servicios exteriores	-4.627.984,58	-4.806.966,31
b) Tributos	-55.683,36	-11.221,51
d) Otros gastos de gestión corriente	-1.597.419,22	-3.444.642,43
8. Amortización del inmovilizado	-7.004.822,89	-7.461.574,73
9. Imputación de subv. de inmovil. no financ.	275.196,70	275.196,70
11. Deterioro y result. por enajenac. del inmov.	-	-4.134,29
b) Resultados por enajenaciones y otras	-	-4.134,29
13. Otros Resultados	196.699,85	-61.728,48
A.1) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	4.041.973,70	1.977.740,19
14. Ingresos financieros	1.571.540,04	2.514.525,68
b) De valores negociables y otros inst. fin.	1.571.540,04	2.514.525,68
b2) De terceros	1.571.540,04	2.514.525,68
15. Gastos financieros	-5.587.646,45	-6.717.133,38
b) Por deudas con terceros	-5.587.646,45	-6.717.133,38
A.2) RESULTADO FINANCIERO	-4.016.106,41	-4.202.607,70
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	25.867,29	-2.224.867,51
19. Impuesto sobre beneficio	-	-
A.4) RESUL. DEL EJERC. PROC. DE OPERAC. CONTIN.	25.867,29	-2.224.867,51
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS	-	-
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO	25.867,29	-2.224.867,51

[BALANCE DEL EJERCICIO 2013]

Activo	2013	2012	Pasivo	2013	2012
A) ACTIVO NO CORRIENTE	205.513.510,51	220.148.206,67	A) PATRIMONIO NETO	36.546.375,00	28.970.863,74
I. Inmovilizado intangible	151.860.604,58	153.775.859,50	A-1) Fondos propios	37.584.077,41	37.558.210,12
6. Otro inmovilizado intangible	10.766.011,17	11.012.493,24	I. Capital	69.200.000,00	69.200.000,00
7. Acuerdo de Concesión, activo regulado	120.302.170,07	124.449.254,43	III. Reservas	6.895.050,73	6.895.050,73
8. Activación financiera Acuerdo de Concesión	20.792.423,34	18.314.111,83	1. Legal y estatutarias	3.000.000,00	3.000.000,00
II. Inmovilizado material	24.988.717,37	22.366.612,65	2. Otras reservas	3.895.050,73	3.895.050,73
2. Instalaciones técnicas, y otro inm. mat.	3.979.725,75	4.178.838,11	V. Resultados de ejercicios anteriores	-38.536.840,61	-36.311.973,10
3. Inmovilizado en curso y anticipos	21.008.991,62	18.187.774,54	2. (Resultados negativos de ejerc. ant.)	-38.536.840,61	-36.311.973,10
V. Inversiones financieras a largo plazo	18.936.422,46	30.959.847,83	VII. Resultado del ejercicio	25.867,29	-2.224.867,51
2. Créditos a terceros	18.919.125,78	30.942.703,15	A-2) Ajustes por cambios de valor	-22.698.120,84	-30.440.402,24
5. Otros activos financieros	17.296,68	17.144,68	II. Operaciones de cobertura	-22.698.120,84	-30.440.402,24
VI. Activos por impuesto diferido	9.727.766,10	13.045.886,69	A-3) Subvenciones, donac. y legados recibidos	21.660.418,43	21.853.055,86
B) ACTIVO CORRIENTE	31.103.788,42	32.214.929,59	B) PASIVO NO CORRIENTE	177.398.750,92	199.069.761,20
I. Activos no corrientes mant. para la venta	-	33.101,75	II. Deudas a largo plazo	167.125.826,99	189.255.688,77
II. Existencias	2.205.526,40	2.429.275,16	2. Deudas con entidades de crédito	131.459.791,98	142.167.734,50
2. Mat. primas y otros aprovisionamientos	2.181.148,66	2.398.459,73	3. Acreedores por arrendamiento financiero	3.240.148,08	3.601.665,35
6. Anticipos a proveedores	24.377,74	30.815,43	4. Derivados	32.425.886,93	43.486.288,92
III. Deudores comerc. y otras cuentas a cobrar	24.541.414,53	22.469.018,42	IV. Pasivos por impuesto diferido	9.283.035,71	9.365.594,98
1. Clientes por ventas y prest. servicios	3.870.422,65	4.406.134,08	V. Periodificaciones a largo plazo	989.888,22	448.477,45
3. Deudores varios	7.948.512,96	4.779.559,01	C) PASIVO CORRIENTE	22.672.173,01	24.322.511,32
4. Personal	12.165,00	14.290,26	III. Deudas a corto plazo	19.701.204,41	21.118.795,52
5. Activos por impuesto corriente	156.855,56	53.274,23	2. Deudas con entidades de crédito	14.661.337,84	16.442.324,37
6. Otros créditos con las Admin. Públicas	12.553.458,36	13.215.760,84	3. Acreedores por arrendamiento financiero	361.567,26	354.334,83
V. Inversiones financieras a corto plazo	7.735,08	66.685,59	5. Otros pasivos financieros	4.678.299,31	4.322.136,32
5. Otros activos financieros	7.735,08	66.685,59	V. Acreedores comerc. y otras cuentas a pagar	2.927.220,51	3.159.269,90
VI. Periodificaciones a corto plazo	227.694,28	205.638,87	1. Proveedores	140.735,69	246.679,42
VII. Efect. y otros act. líquidos equivalentes	4.121.418,13	7.011.209,80	3. Acreedores varios	2.271.279,70	2.124.889,85
1. Tesorería	4.121.418,13	7.011.209,80	4. Personal (remuneraciones pend. de pago)	240.712,06	585.697,41
TOTAL ACTIVO	236.617.298,93	252.363.136,26	6. Otras deudas con las Admin. Públicas	268.342,39	202.003,22
			7. Anticipo de Clientes	6.150,67	-
			VI. Periodificaciones a corto plazo	43.748,09	44.445,90
			TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	236.617.298,93	252.363.136,26



Ernst & Young, S.L.
Edificio Mapfre
Avenida Argemone, 5
38003 Santa Cruz de Tenerife

Tel.: 922 244 737
Fax: 922 243 307
ey.com

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES

A los Accionistas de METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A.:

1. Hemos auditado las cuentas anuales de METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A., que comprenden el balance al 31 de diciembre de 2013, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los administradores son responsables de la formulación de las cuentas anuales de la Sociedad, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad (que se identifica en la Nota 2 de la memoria adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.
2. En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2013 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A. al 31 de diciembre de 2013, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.
3. Sin que afecte a nuestra opinión de auditoría, llamamos la atención respecto de lo señalado en la Nota 14.2 de la memoria adjunta, en la que se detalla que el saldo a valor nominal pendiente de cobro al Cabildo Insular de Tenerife al 31 de diciembre de 2013 asciende a 45.074.724,53 euros. De la respuesta recibida del Cabildo Insular de Tenerife y de la conciliación correspondiente facilitada por la Sociedad, se pone de manifiesto que del saldo contabilizado por la Sociedad, 30.556.611 euros corresponden a compromisos de gastos de carácter plurianual y 1.871.978,87 euros corresponden a parte de la liquidación del ejercicio 2013 del contrato de gestión con el Cabildo Insular de Tenerife, que se prevé cobrar en 2014, una vez sea verificada y aprobada por parte del citado Cabildo. Por lo tanto, la valoración y clasificación de los créditos indicados dependerá de la aprobación y reconocimiento de la citada liquidación del ejercicio 2013, y, de la consignación en los presupuestos de los próximos ejercicios de la Corporación Insular de créditos presupuestarios suficientes para atender estas obligaciones en el calendario previsto.
4. Con fecha 29 de abril de 2013 otros auditores emitieron su informe de auditoría acerca de las cuentas anuales del ejercicio 2012 en el que expresaron una opinión favorable.



2

5. El informe de gestión adjunto del ejercicio 2013 contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2013. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

INSTITUTO DE
CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE ESPAÑA

Memoria Verificada
ERNST & YOUNG, S.L.

2014 N.º 1416000275
IMPORTE COBRANDO 90,00 EUR

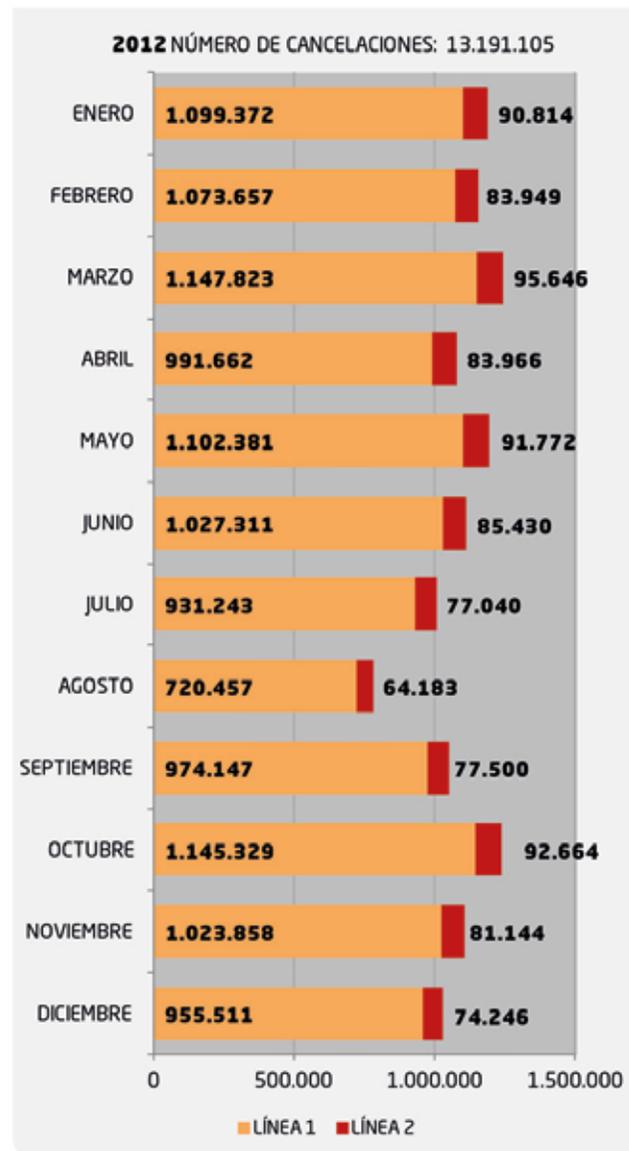
Este informe está sujeta a la tasa
aplicable establecida en la
Ley 14/2002 de 22 de noviembre.

ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores
de Cuentas con el N.º 50530)

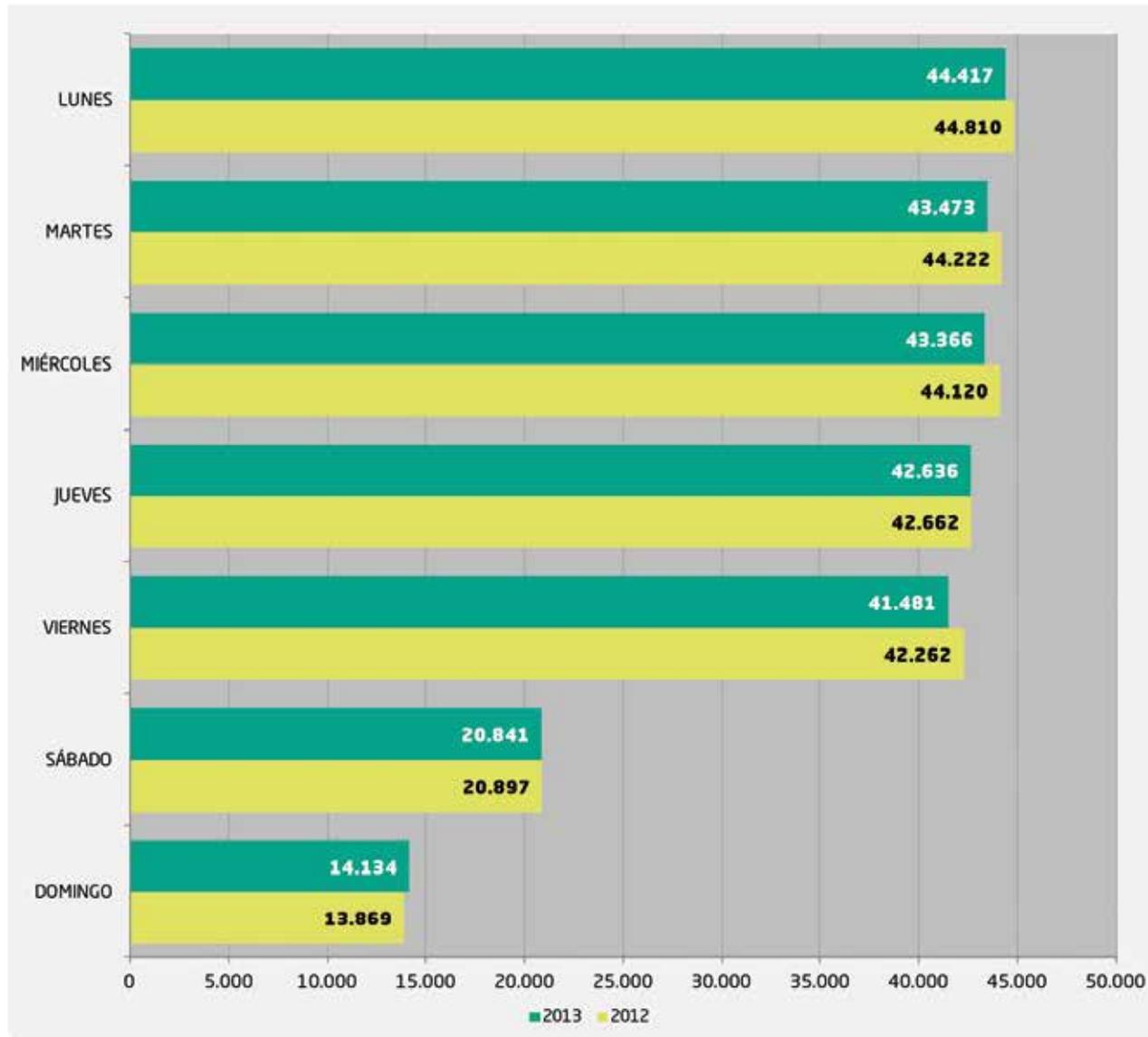
Manuel Andrés Perera Carballo

24 de junio de 2014

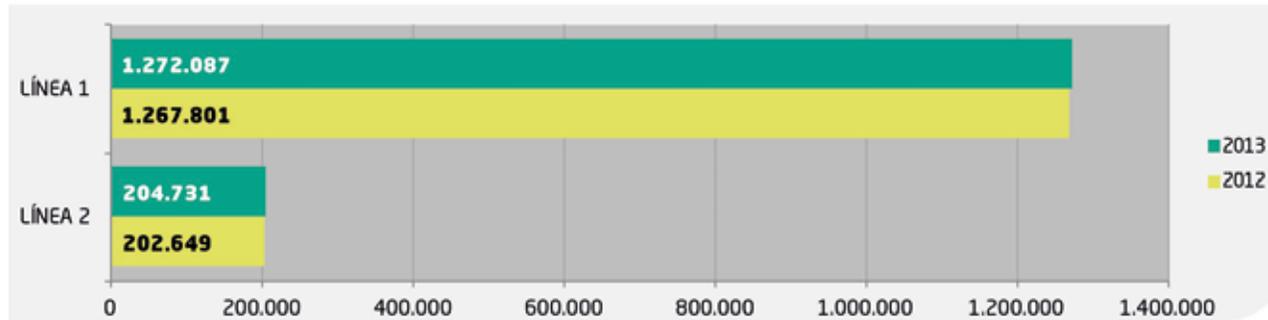
[COMPARATIVA MENSUAL DE LA DEMANDA (2013-2012)]



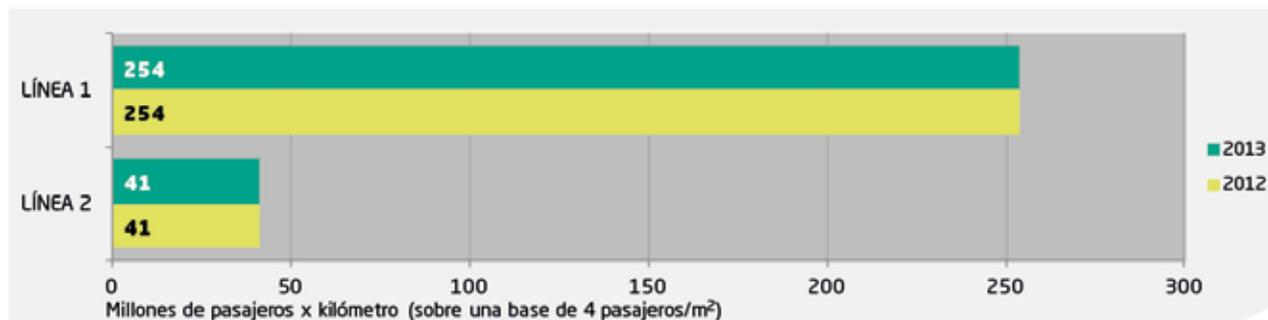
DEMANDA POR TIPO DE DÍA (CANCELACIONES)



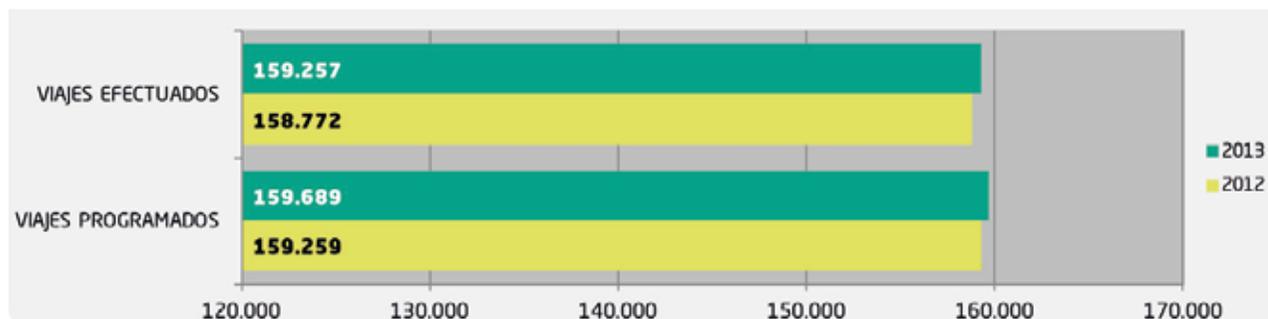
[PRODUCCIÓN ANUAL KILOMÉTRICA REAL EN SERVICIO COMERCIAL]



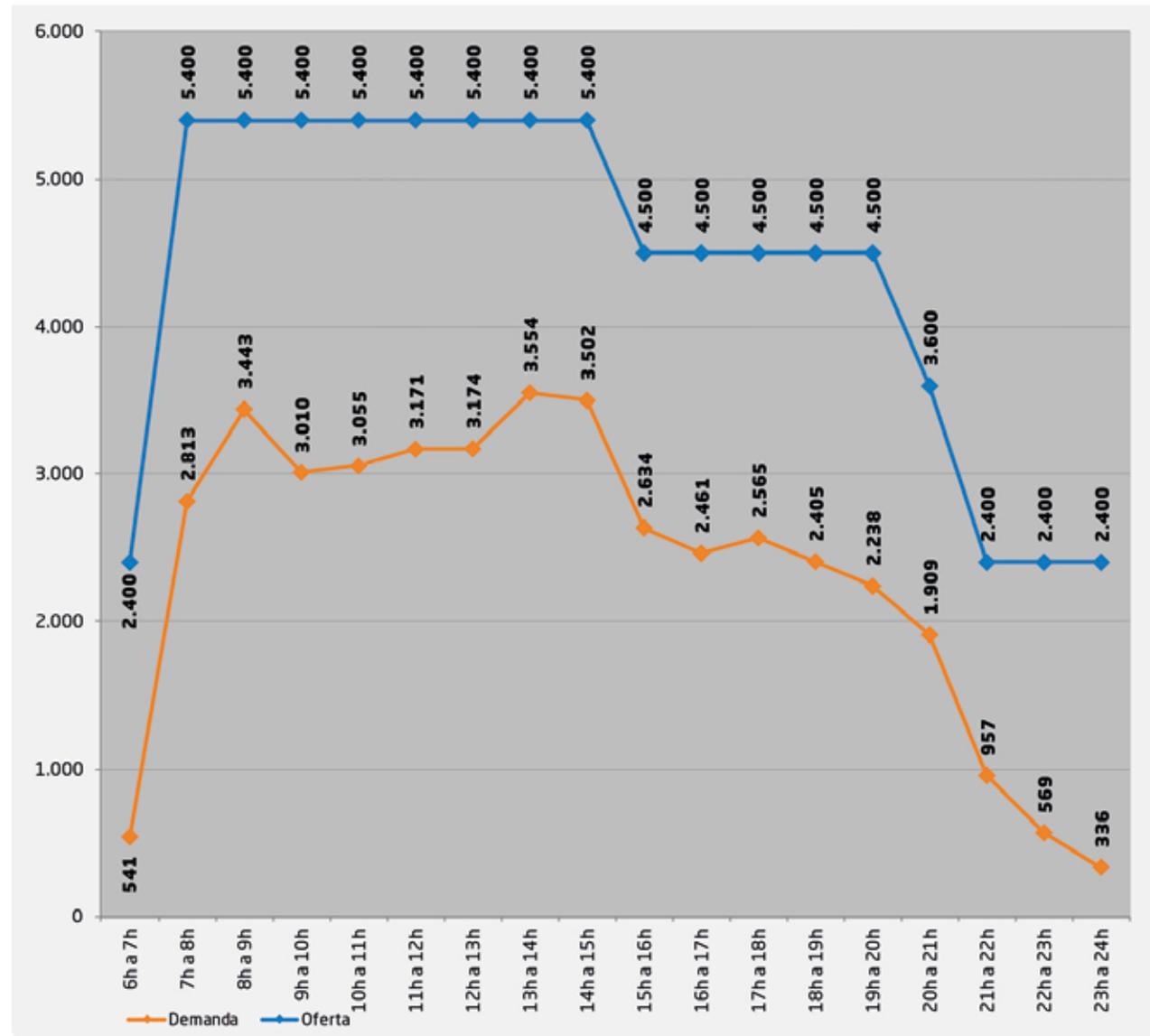
[PLAZAS-KILÓMETROS ANUALES REALES OFERTADOS EN SERVICIO COMERCIAL]



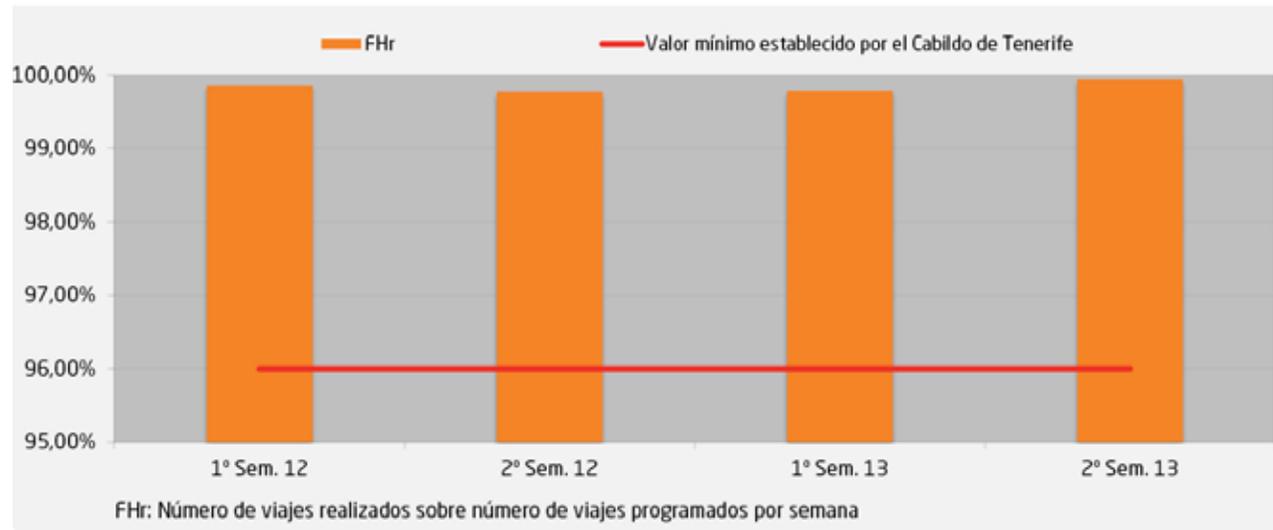
[FIABILIDAD DEL SERVICIO]



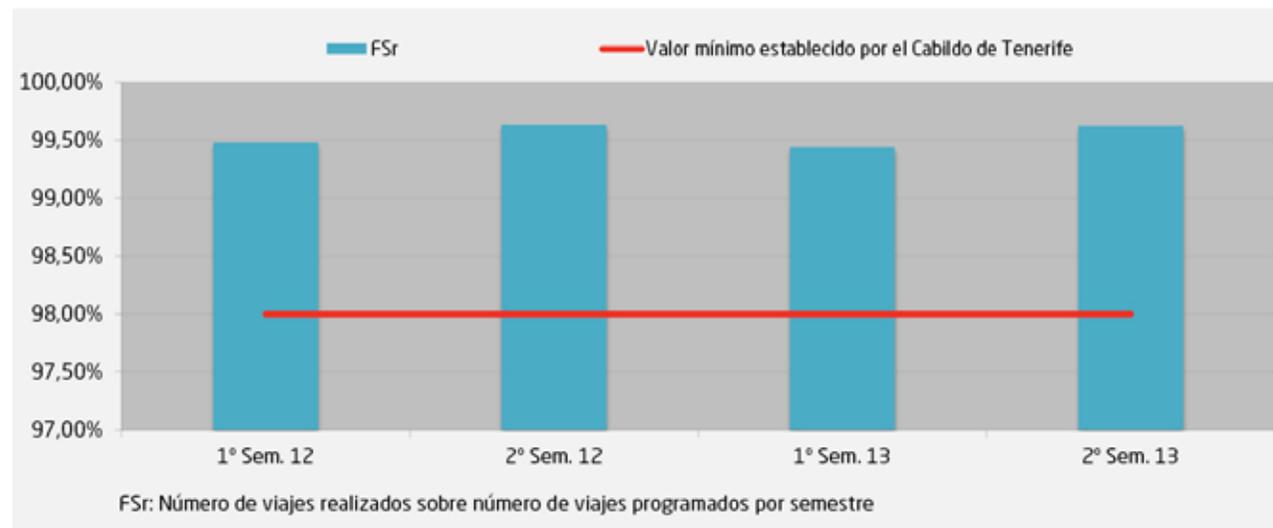
DEMANDA MEDIA /HORA EN DÍA LABORABLE (2013) EN AMBOS SENTIDOS



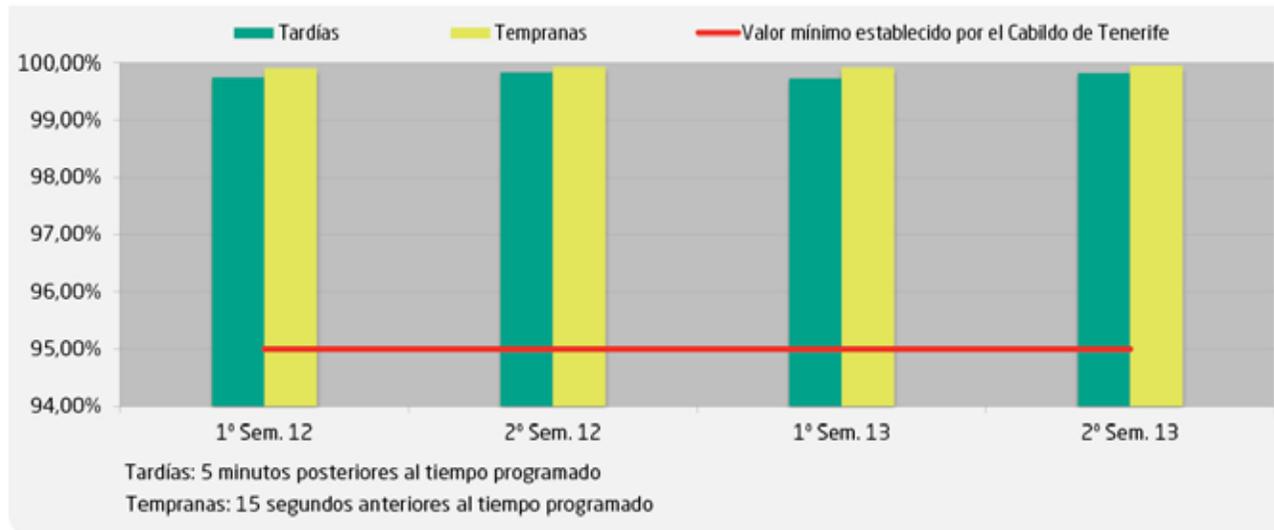
[FIABILIDAD SEMANAL]



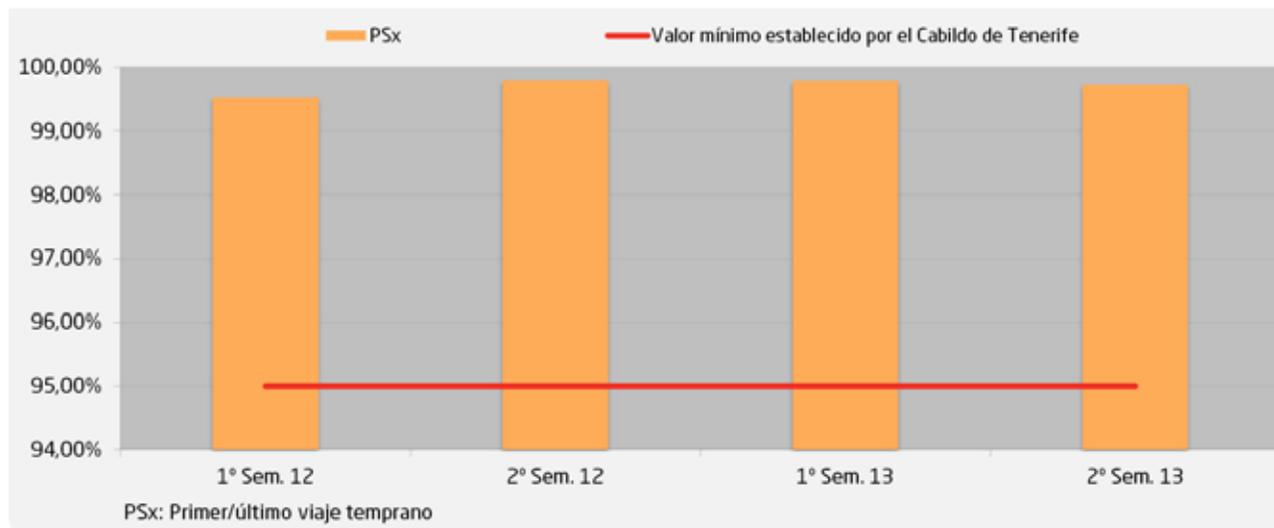
[FIABILIDAD SEMESTRAL]



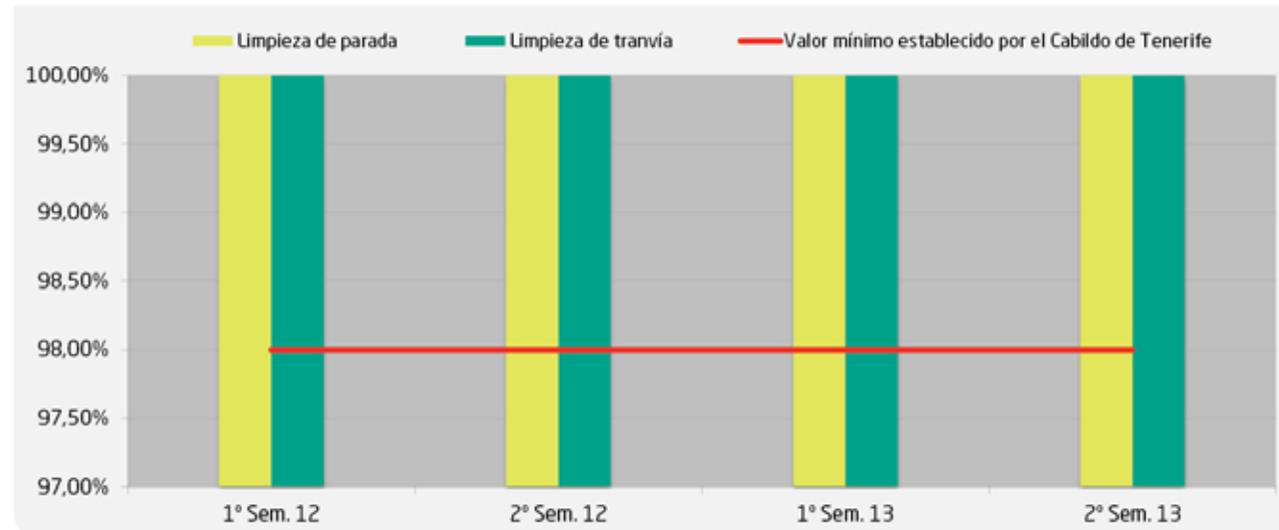
[PUNTUALIDAD]



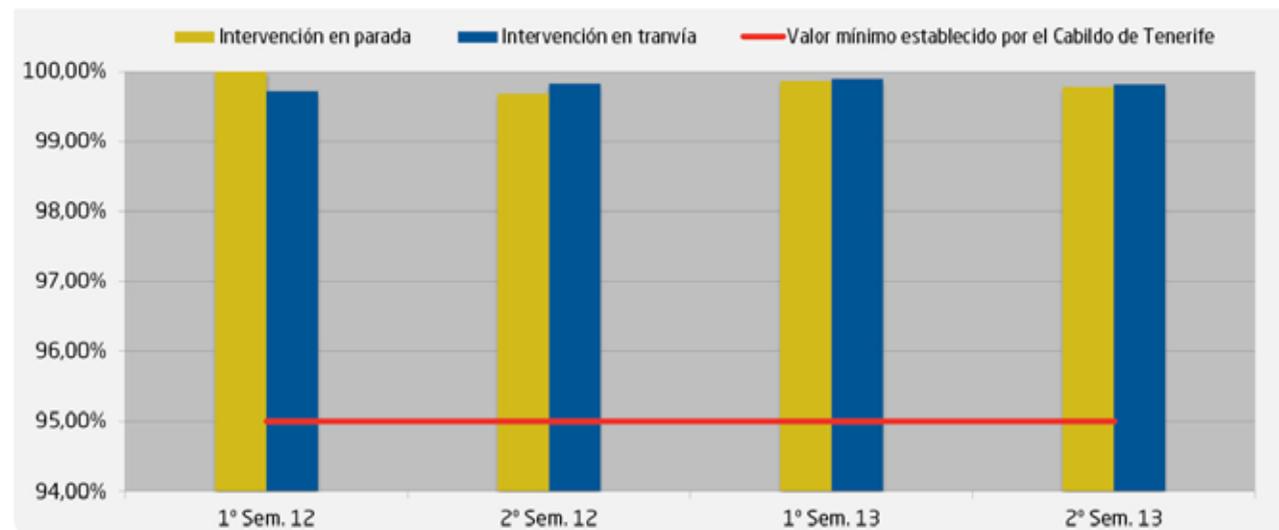
[PUNTUALIDAD: PRIMER Y ÚLTIMO VIAJE]



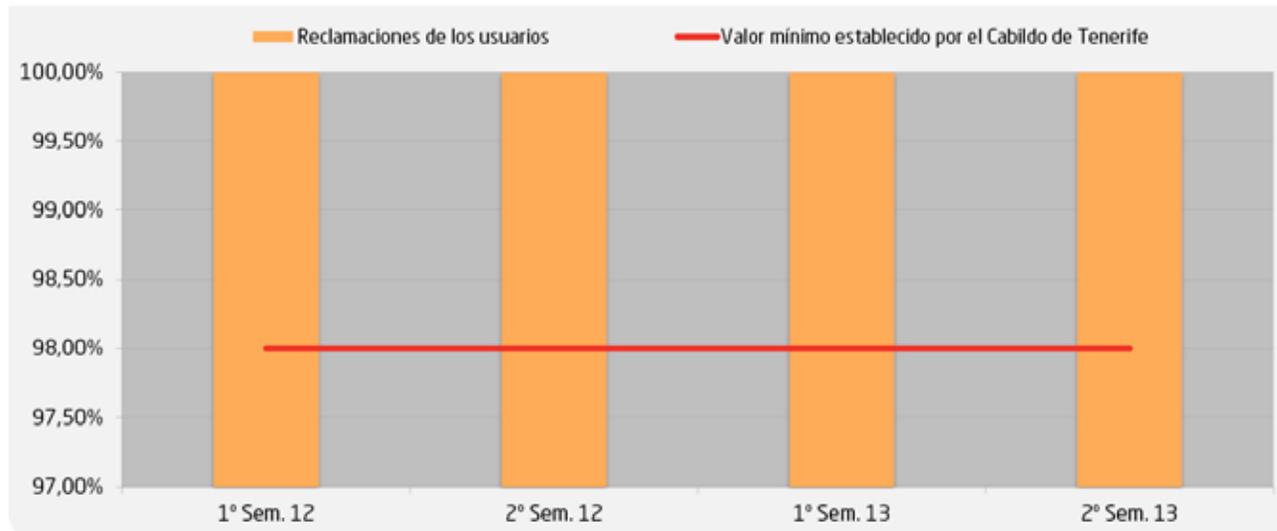
LIMPIEZA MATERIAL MÓVIL E INSTALACIONES FIJAS



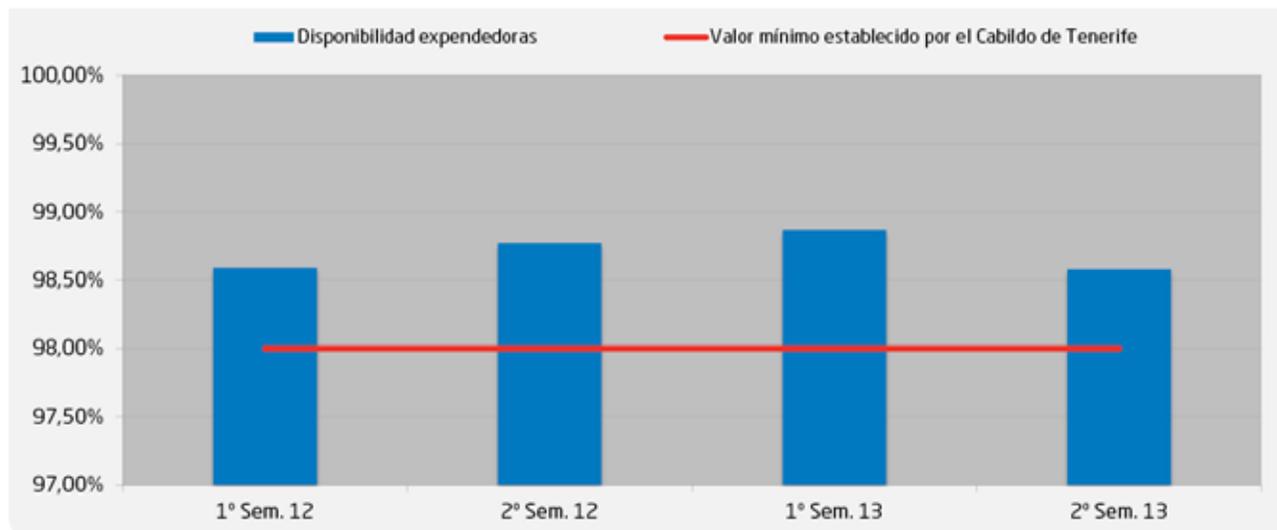
REPARACIÓN DE DAÑOS MATERIAL MÓVIL E INSTALACIONES FIJAS



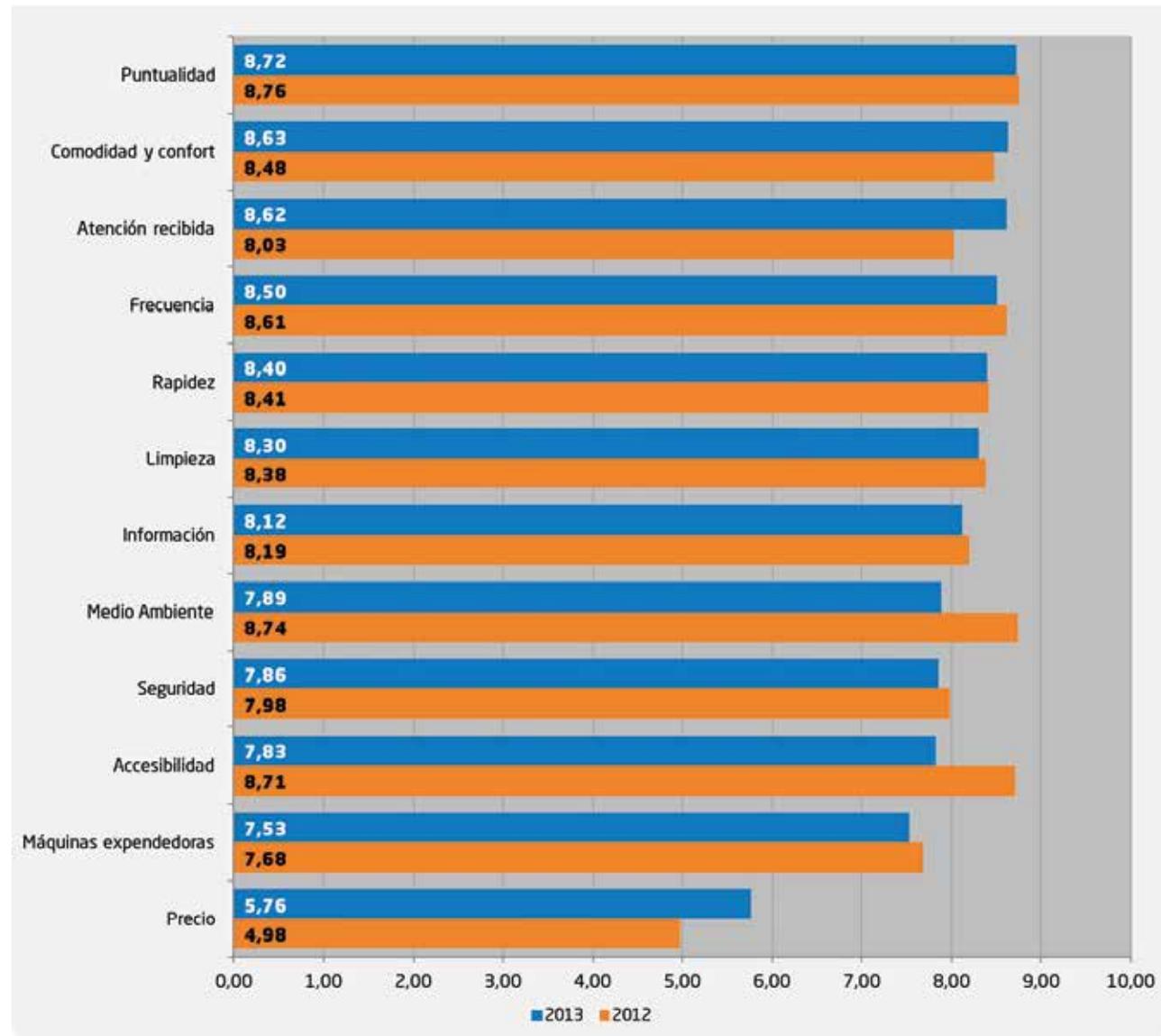
[RECLAMACIONES]



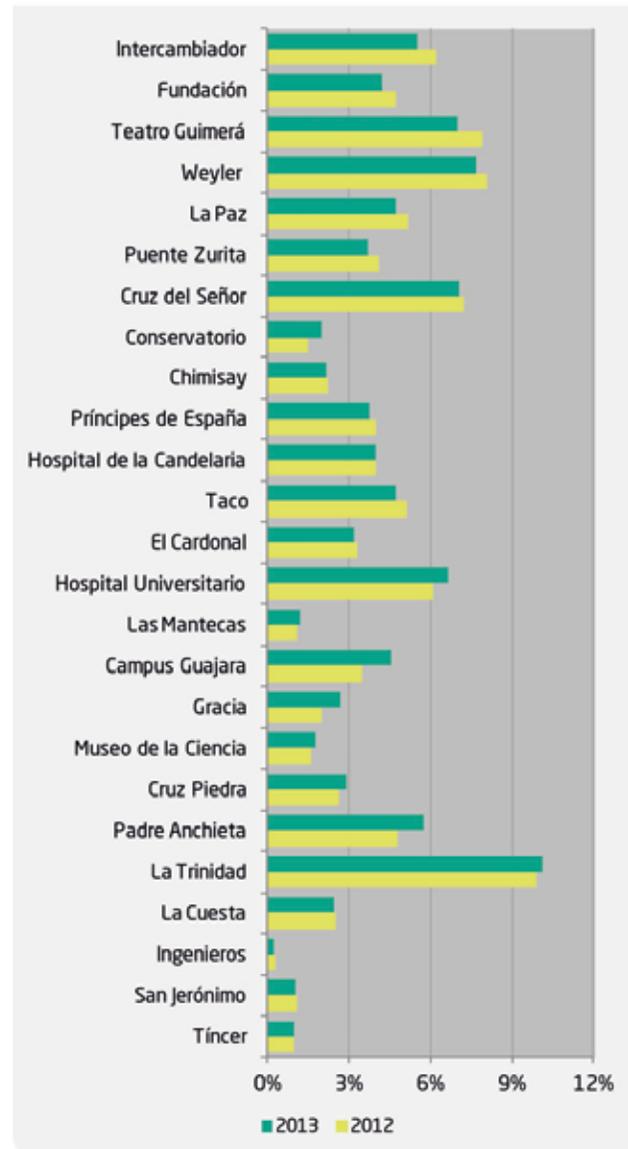
[DISPONIBILIDAD DE EXPENDEADORAS]



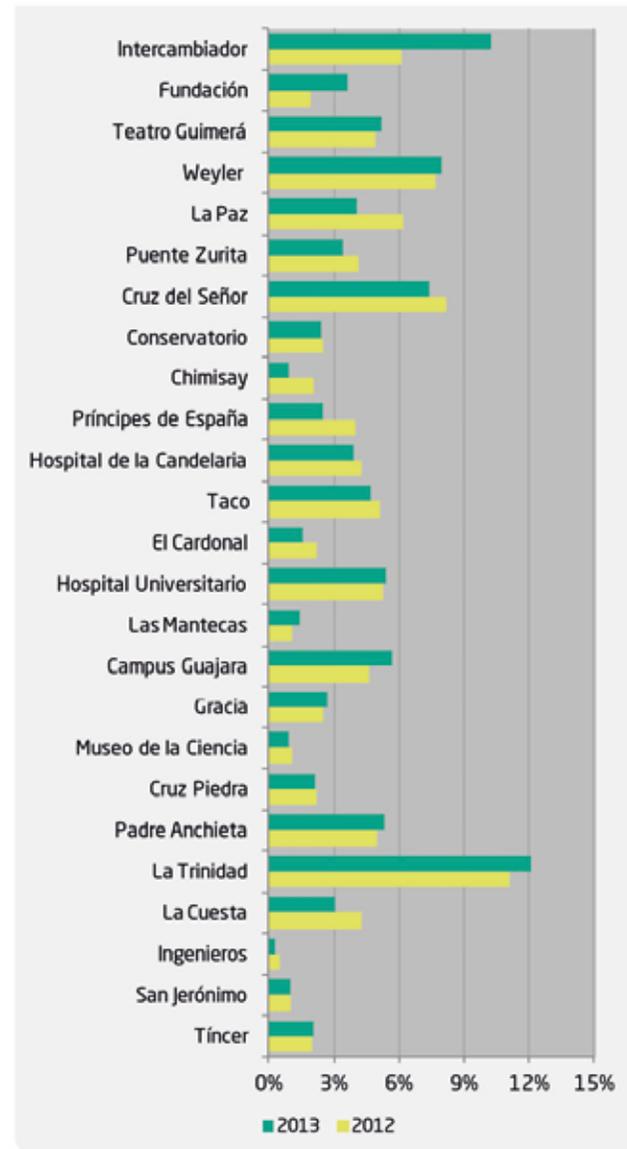
[VALORACIÓN DEL SERVICIO 2013-2012]



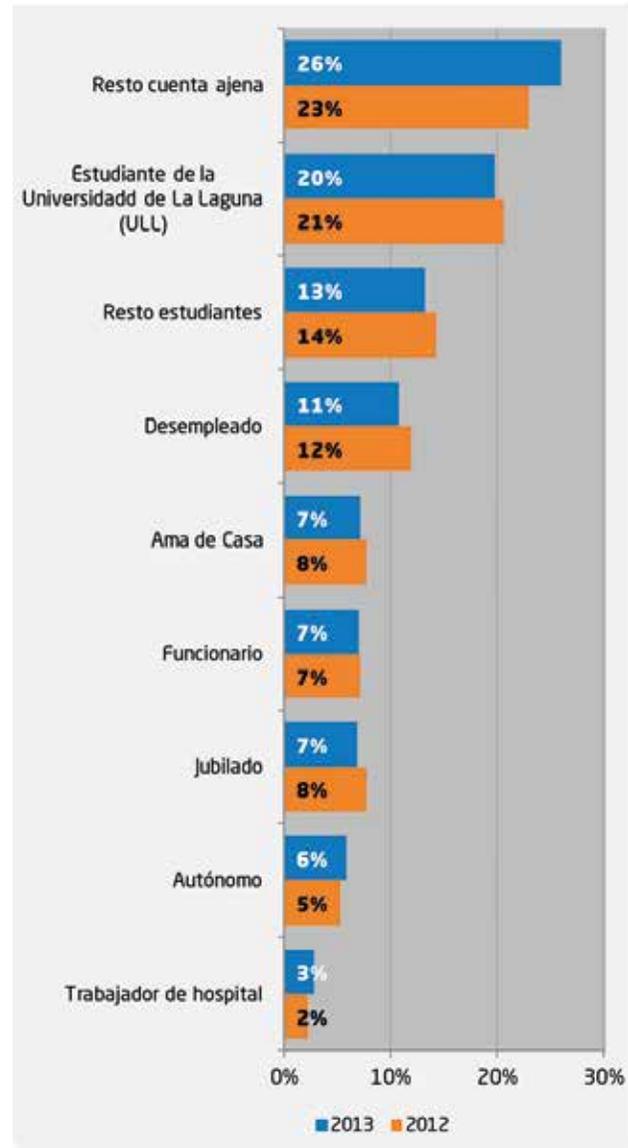
[PARADAS DE ORIGEN]



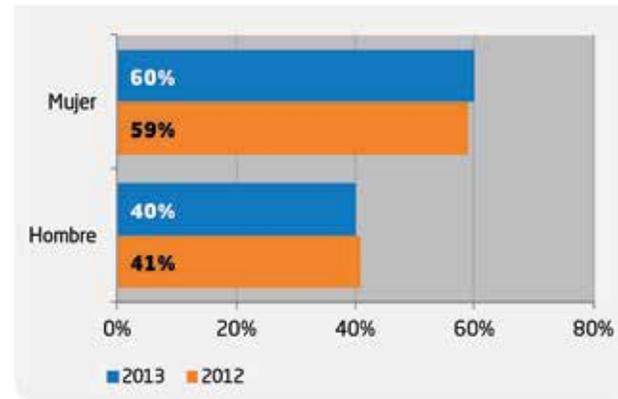
[PARADAS DE DESTINO]



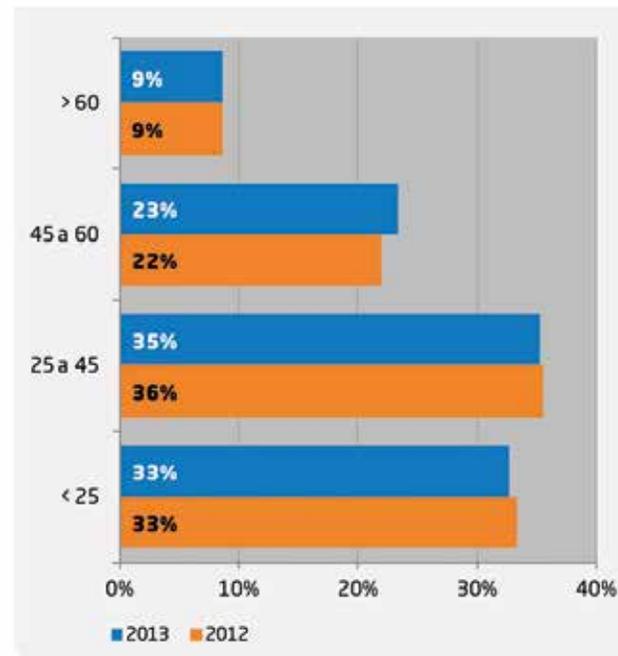
[OCUPACIÓN]



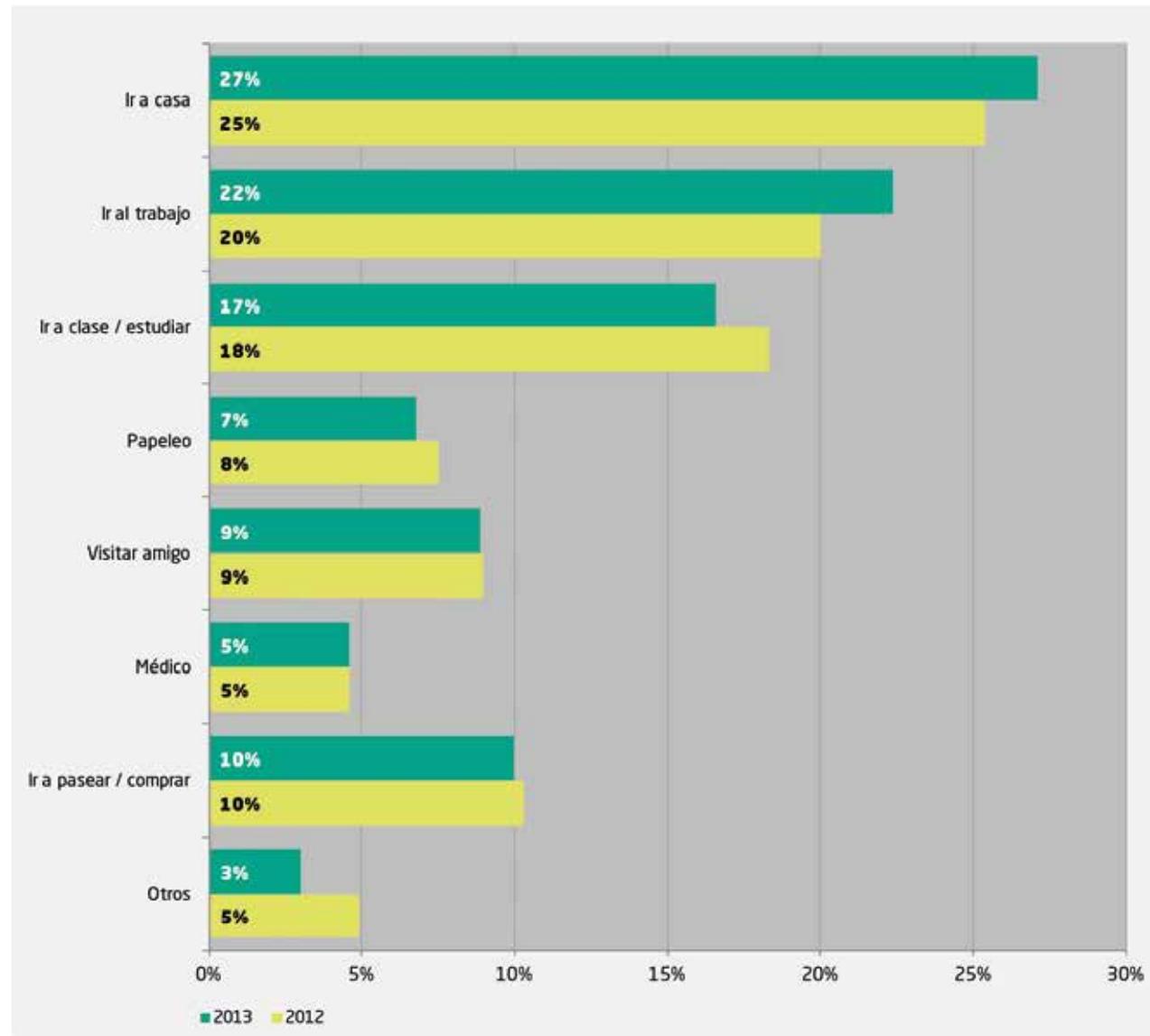
[SEXO]



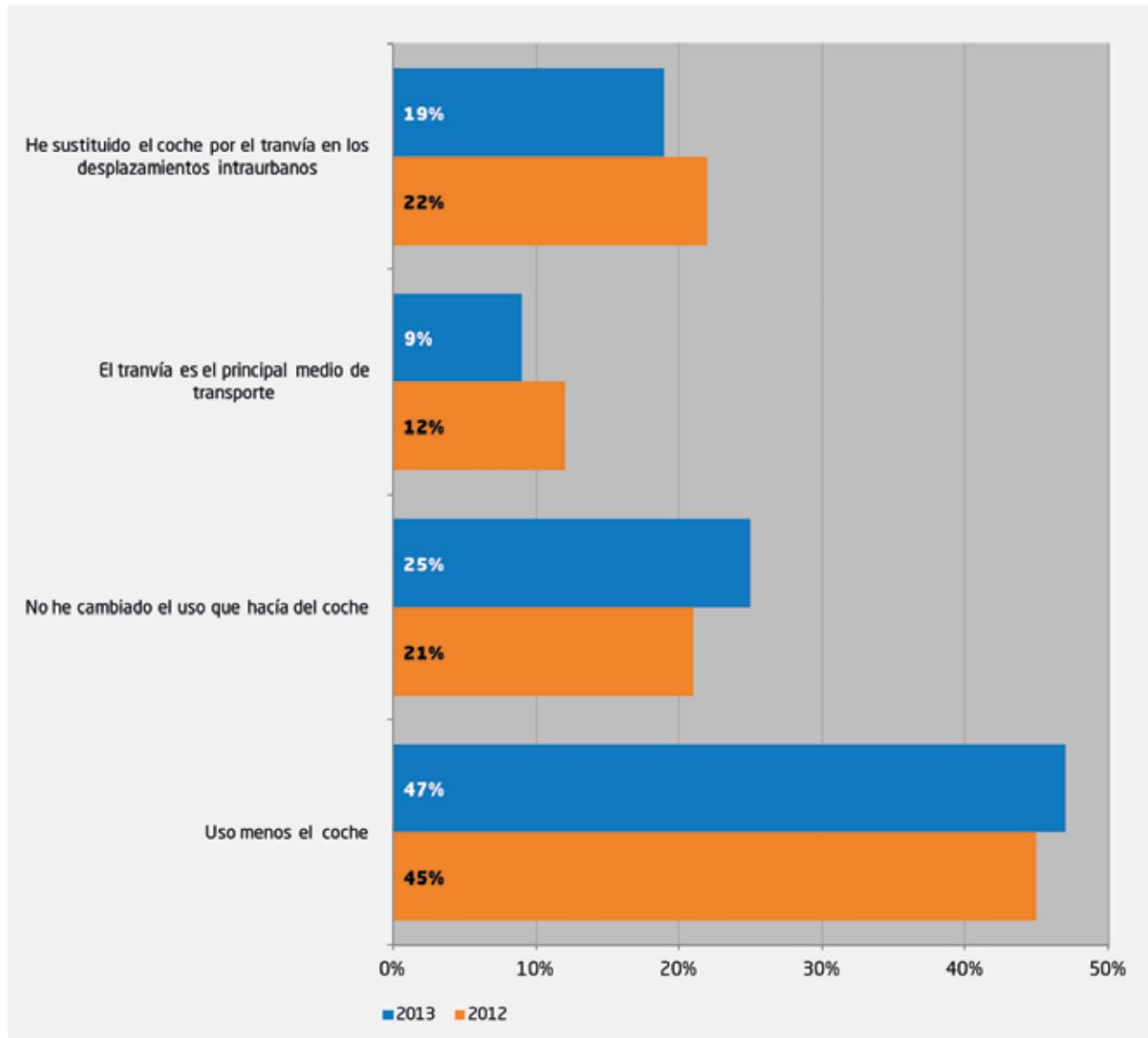
[EDAD]



[TIPO DE MOVILIDAD]



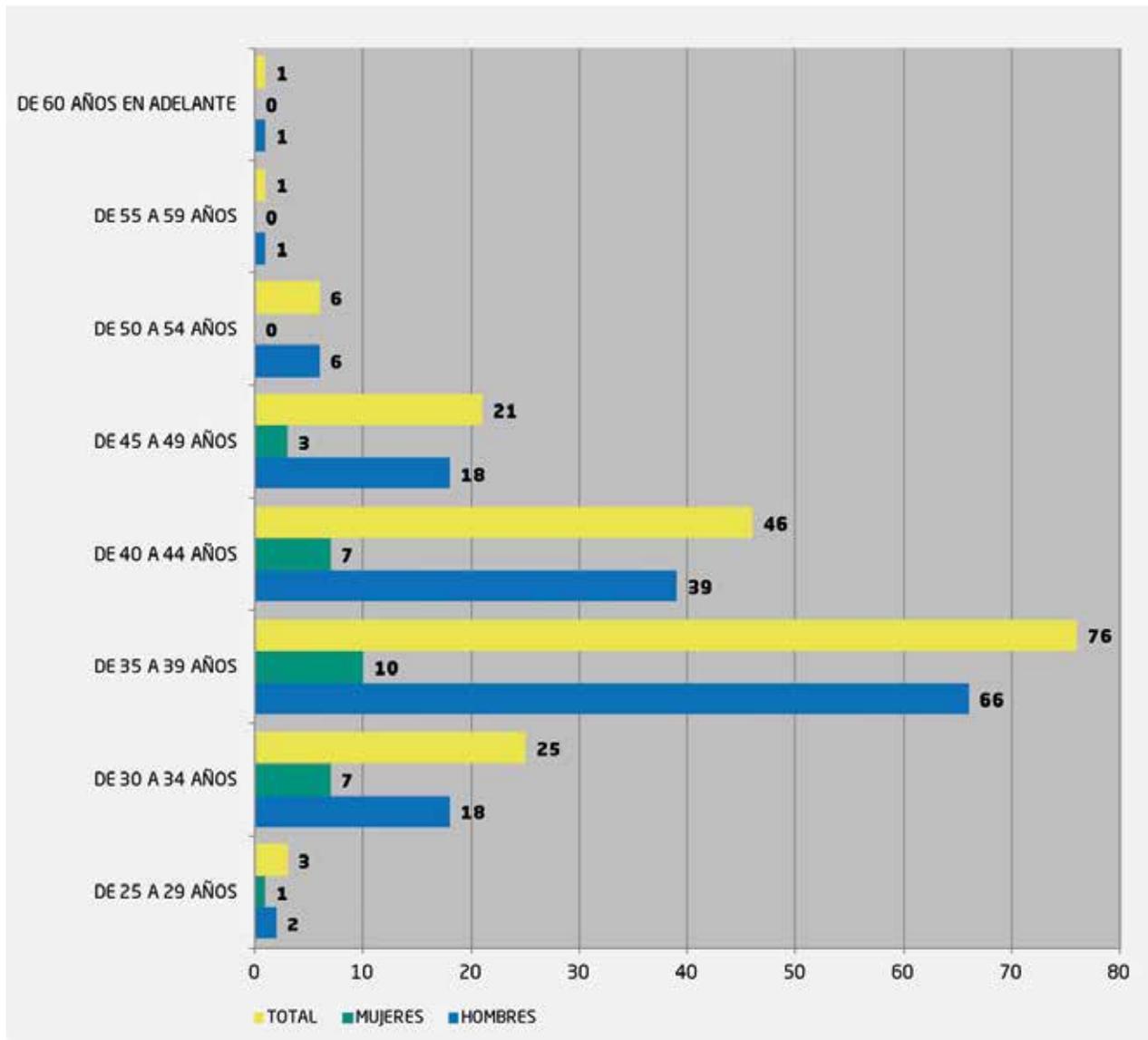
[IMPACTO SOBRE EL USO DEL COCHE]



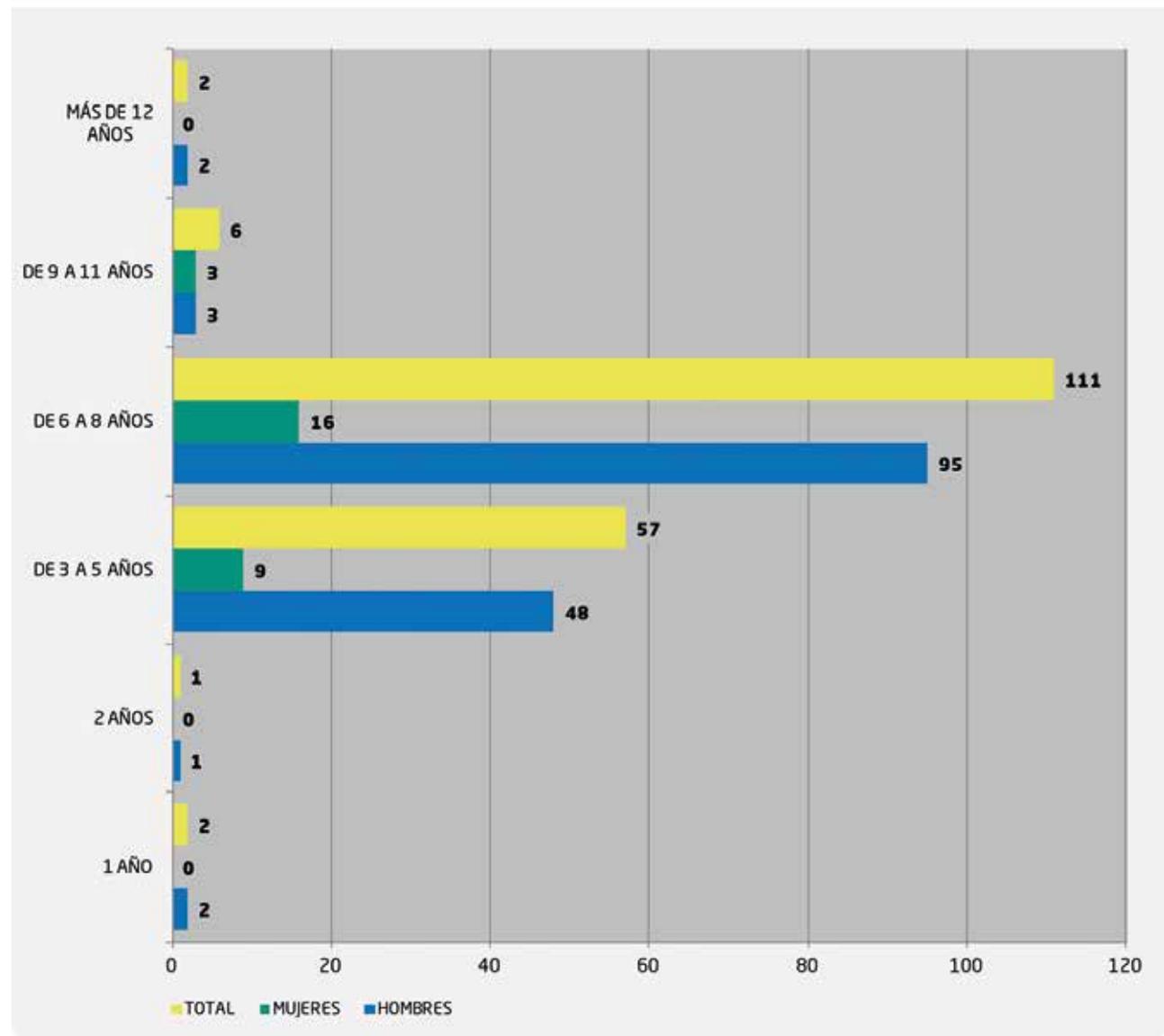
[DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR DEPARTAMENTOS]

Departamentos	2013		
	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN GENERAL	45	6	51
-Servicios comunes	2	3	5
-Informática e Ingeniería de Sistemas	5	0	5
-Comunicación y Relaciones Públicas	1	1	2
-Seguridad y Calidad	1	0	1
-Mantenimiento de Instalaciones Fijas	20	0	20
-Mantenimiento de Material Móvil	16	2	18
DIRECCIÓN DE PROYECTO	5	0	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERA	2	6	8
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	3	4
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	78	8	86
DIRECCIÓN COMERCIAL	20	5	25
Total 2013	151	28	179
Total 2012	154	27	181

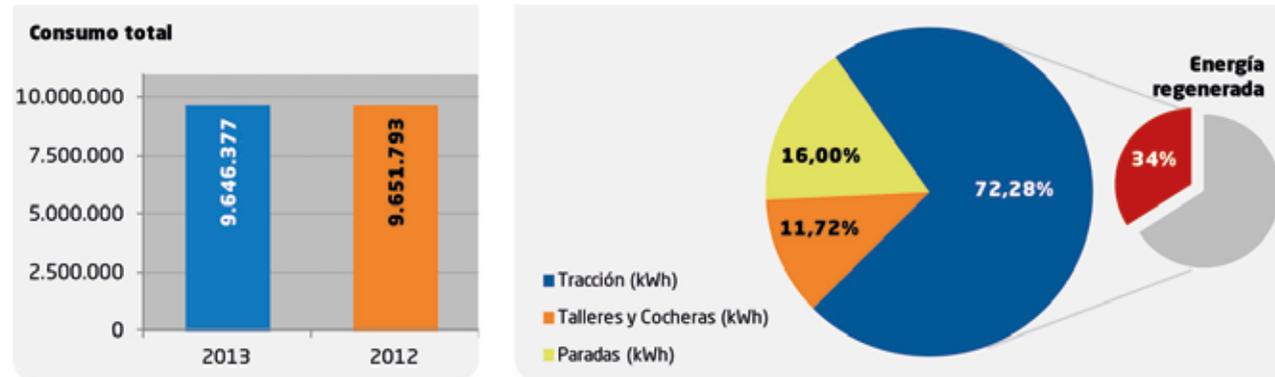
[PIRÁMIDE DE EDAD 2013]



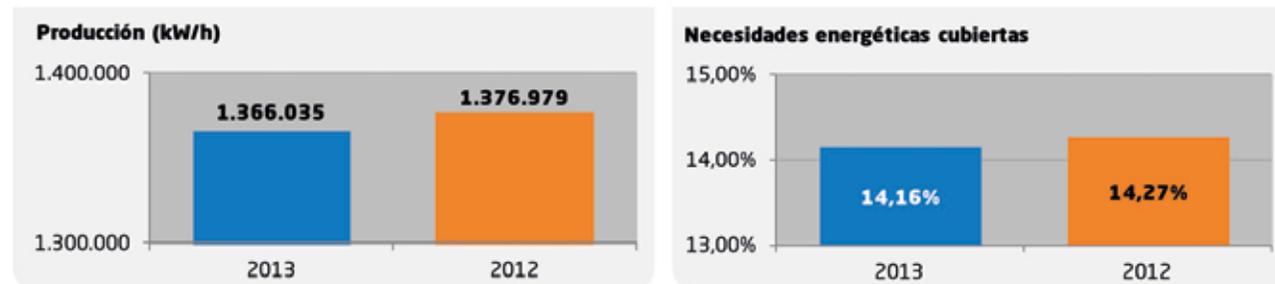
[PIRÁMIDE DE ANTIGÜEDAD 2013]



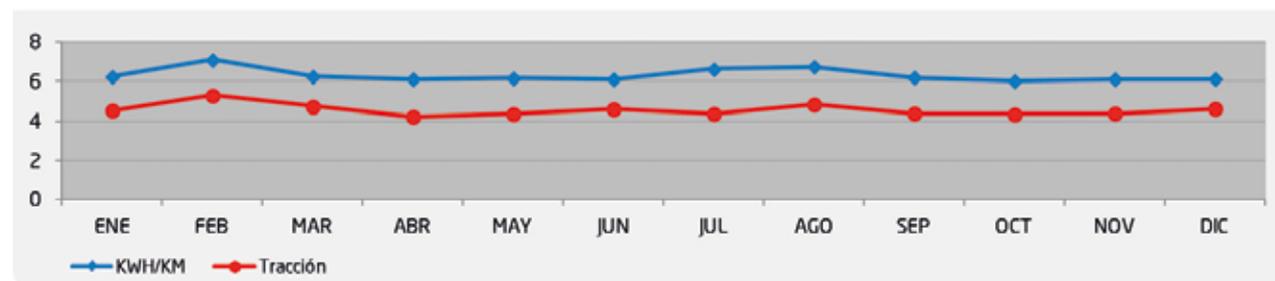
[CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA]



[PRODUCCIÓN ANUAL DE LA PLANTA FOTOVOLTAICA (*Potencia pico 880 Kw*)]



[RATIOS DE CONSUMO]



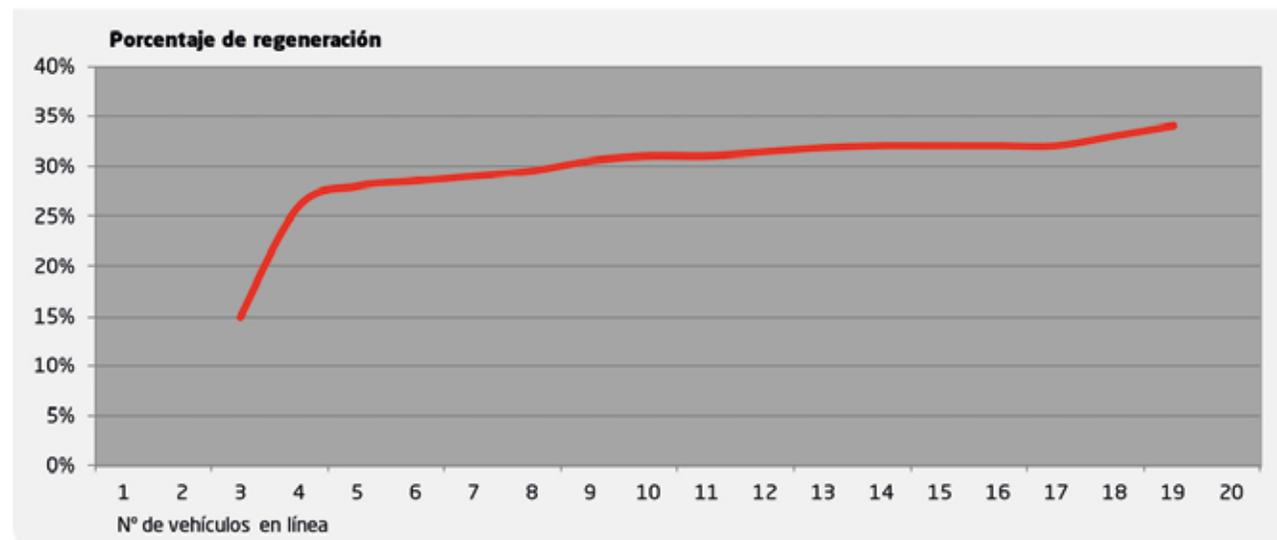
[CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA]

TIPO	2013	2012
Consumo de tracción por kilómetro (kWh/km)	4,57	4,58
Consumo total por kilómetro (kWh/km)	6,32	6,35
Consumo Total (kWh)	9.646.377	9.651.793

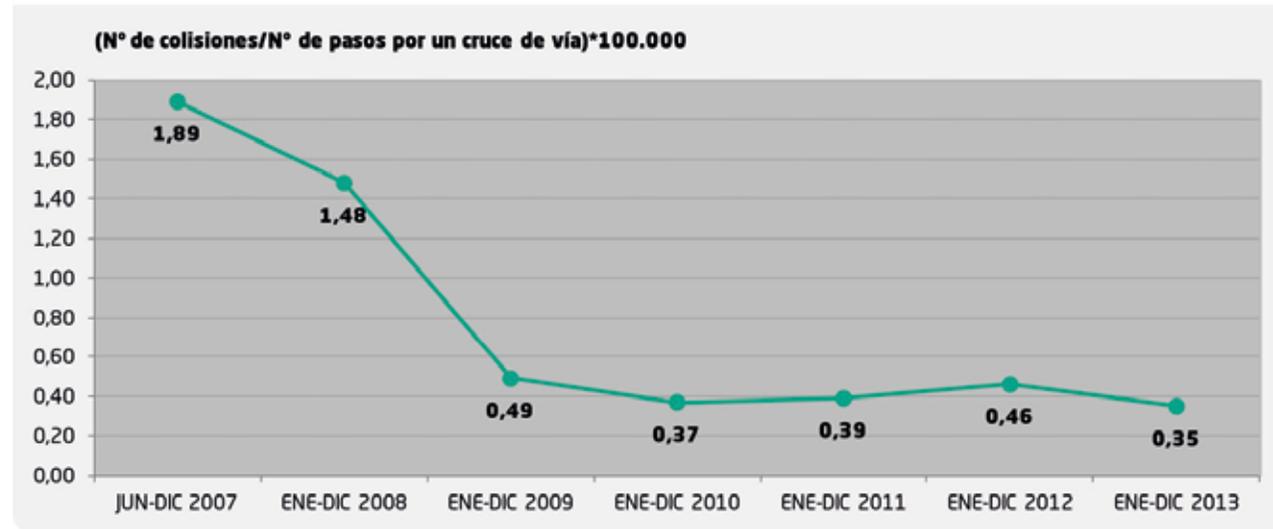
[TABLA DE CONSUMO]

TIPO	2013	2012
Tracción (kWh)	6.972.708	6.956.299
Talleres y Cocheras (kWh)	1.130.636	1.152.162
Paradas (kWh)	1.543.033	1.543.332

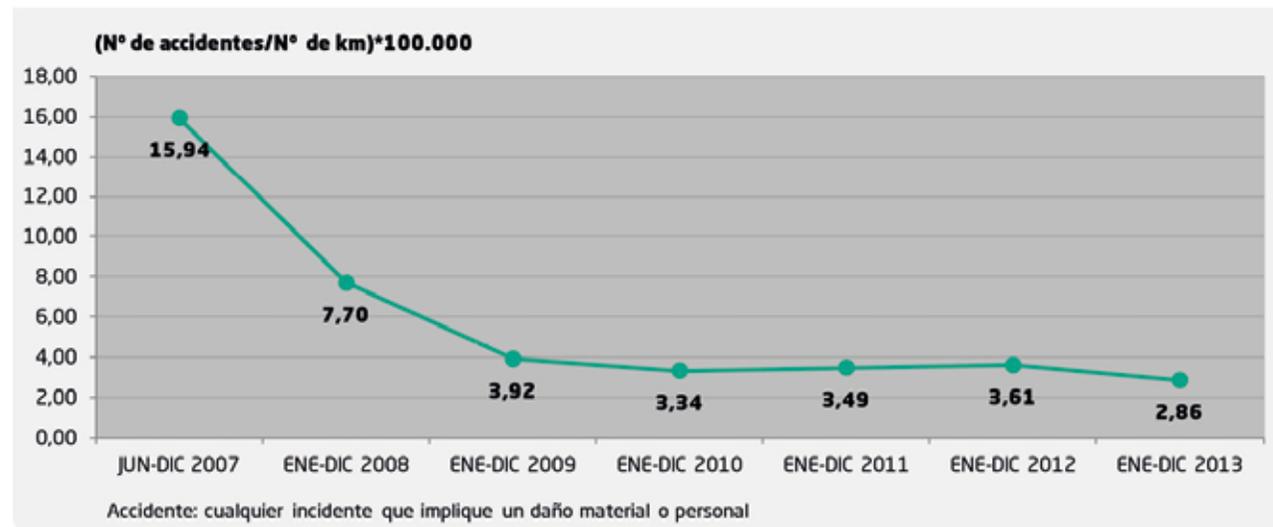
[TASA DE REGENERACIÓN = f (n° de vehículos en línea)]



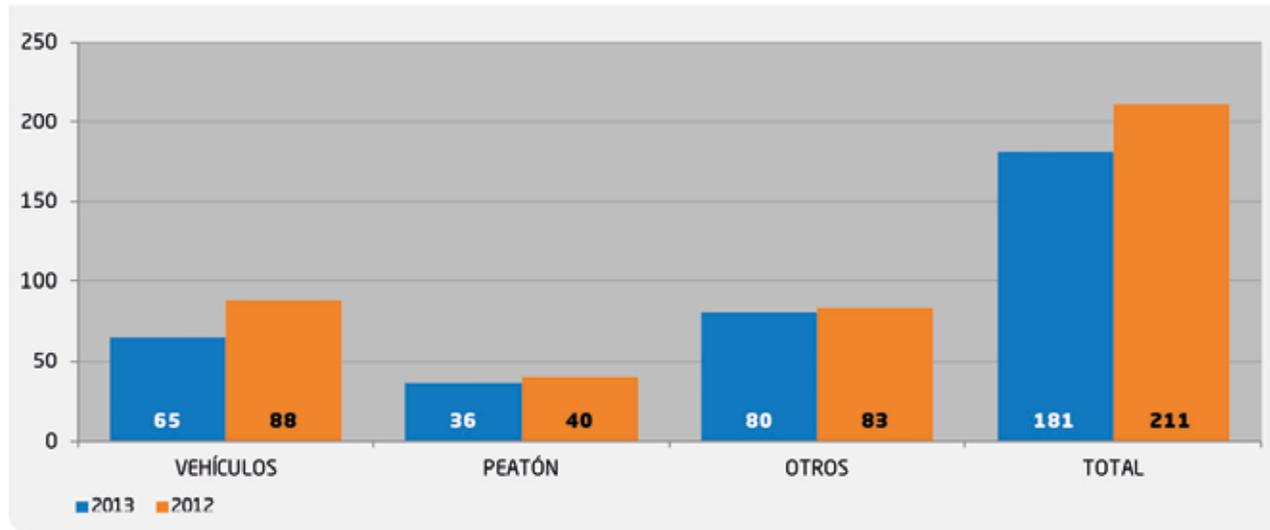
[ÍNDICE DE COLISIÓN (POR 100.000 KM)]



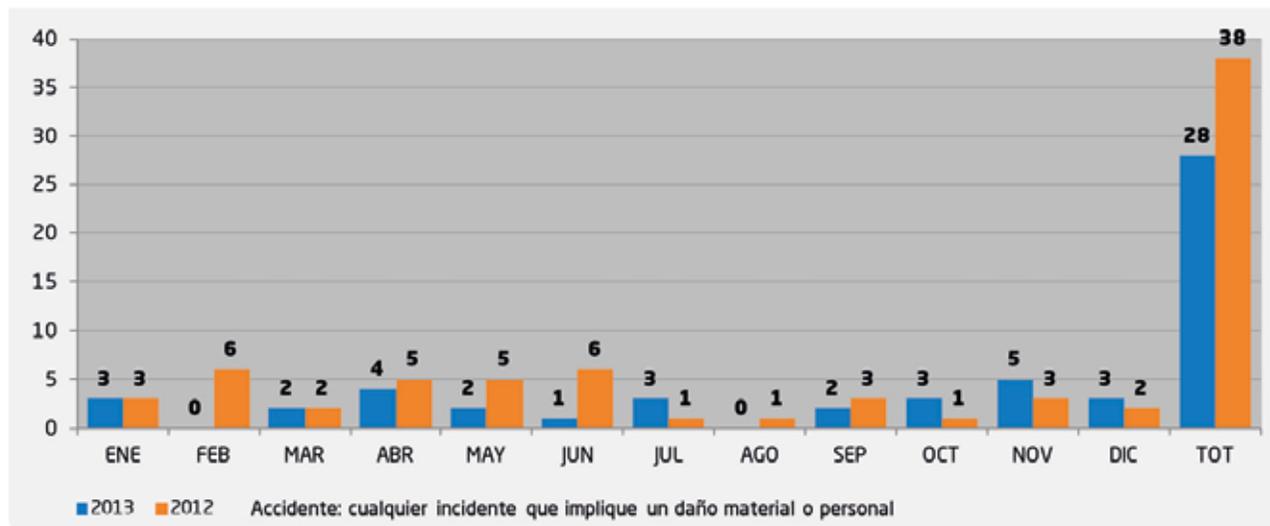
[ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD (POR 100.000 KM)]



[**NÚMERO Y CAUSAS DE FRENADAS DE URGENCIA TOTALES**]



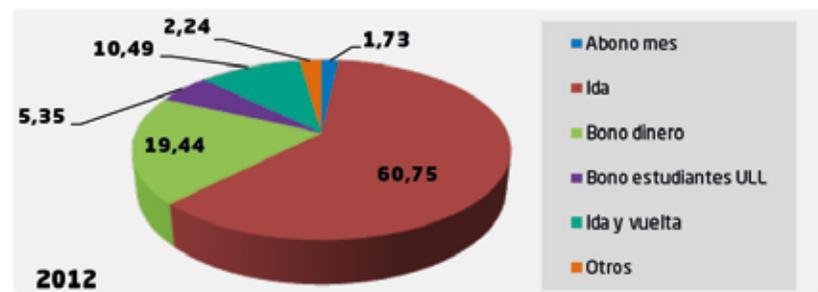
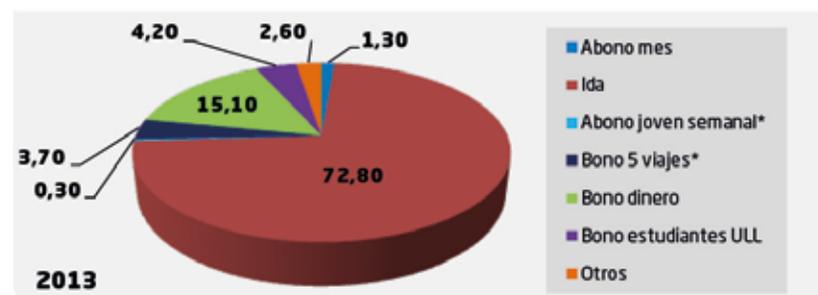
[**NÚMERO DE ACCIDENTES TOTALES**]



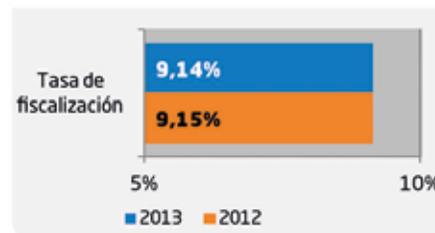
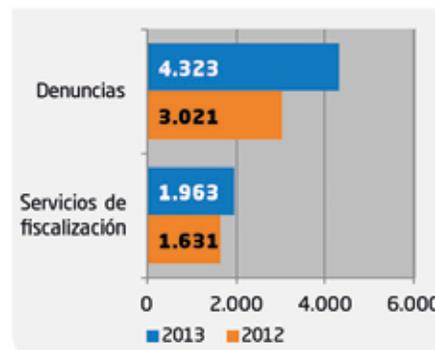
INGRESOS POR TIPO DE TÍTULO



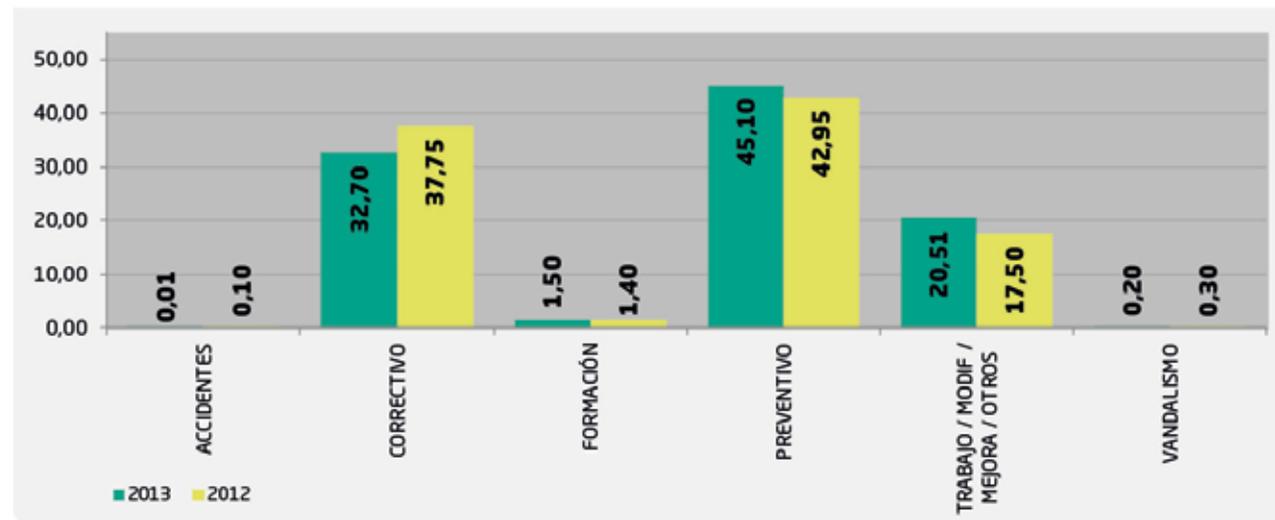
VENTAS POR TIPO DE TÍTULO (%)



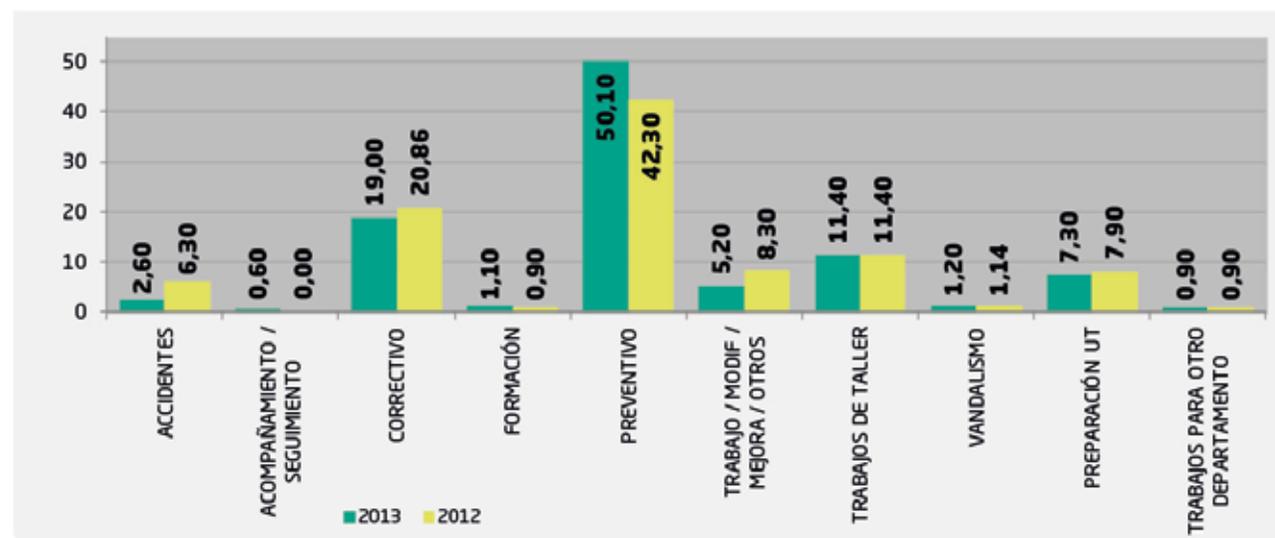
CONTROLES Y FRAUDE



REPARTO HORAS DE INSTALACIONES FIJAS (%)



REPARTO HORAS MATERIAL MÓVIL (%)





Miembro de



Metropolitano de Tenerife, S.A. Carretera General La Cuesta-Taco, 124. 38108 San Cristóbal de La Laguna. Tenerife (Islas Canarias, España)

www.metrotenerife.com