

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”.

