

memoria anual  
**2015**

Metropolitano  
de Tenerife



metrotenerife

## ÍNDICE

3 SALUDAS

7 NUESTROS CLIENTES

16 NUEVOS RETOS

20 PROYECTOS

22 SERVICIOS Y CONSULTORÍA

25 RECURSOS HUMANOS

35 COMUNICACIÓN

40 HITOS EN IMÁGENES

58 POLÍTICAS EMPRESARIALES

62 INFORMACIÓN FINANCIERA

65 PRINCIPALES INDICADORES



**Andrés Muñoz de Dios Rodríguez**


Director-Gerente de Metrotenerife

• En este 2015 también hemos tenido un cierre positivo con 13.273.083 pasajeros. Esto supone un incremento del 4,29 % respecto a 2014 y un aumento del 6,53 % en referencia a 2013. Evidentemente, este crecimiento de la demanda está ligado a la situación económica del país, que parece remontar lentamente pero de forma continua. Por ello, confiamos en que se mantenga esta tendencia y así podamos seguir con esta línea ascendente en la vertiente de la explotación comercial.

**Carlos E. Alonso Rodríguez**Presidente del Cabildo Insular de Tenerife  
Presidente de Metrotenerife

• Iniciamos el 2015 con un nuevo hito para la historia de nuestro tranvía: superar los 100 millones de pasajeros. Hace ocho años y medio, cuando el tranvía empezaba a circular en el área metropolitana de la isla, era impensable lograr una cifra tan alta de pasajeros en este plazo de tiempo. Hoy lo hemos conseguido con dos líneas en servicio y una flota de 26 vehículos, que ya acumulan más de 12 millones de kilómetros recorridos.

En relación a la demanda, también quiero destacar la presencia, cada vez mayor, de nuestra aplicación digital de pago y validación Vía-Móvil, que ha alcanzado el 20 % del total de nuestra demanda al cierre del año, con más de 2.190.00 cancelaciones. Prácticamente, hemos duplicado las cifras en comparación con el anterior ejercicio, pues son más de 29.000 los clientes únicos que usan este soporte digital y más de 60.000 las veces que la aplicación ha sido descargada.



Está claro que Vía-Móvil es una aplicación con mucho potencial y futuro, ofrece flexibilidad tarifaria, te permite comunicarte directamente con el operador o realizar pagos a terceros, entre otros servicios. Y estamos también muy satisfechos porque hemos conseguido extender su uso a importantes líneas de la red insular de guaguas; sin duda, un salto cualitativo y cuantitativo para gran parte de la población de la isla.

Por otro lado, la financiación del programa europeo Horizonte 2020, en la categoría Smart City, nos permitirá incrementar en 2016 su eficiencia y competitividad con la incorporación de las notificaciones *push*, la mejora del servicio para personas invidentes o con la suscripción a canales temáticos. Evidentemente, aún nos queda mucho por desarrollar y ofrecer con Vía-Móvil.

También merece un reconocimiento, en este ejercicio, nuestro modelo de gestión financiera. Cerramos el año 2015 con un beneficio de 36.779 euros. Un balance positivo que se ha debido al incremento de los ingresos de explotación y la disminución de los gastos financieros derivados de la finalización de determinados créditos. Con estos buenos resultados se pone de manifiesto que somos una empresa económicamente sostenible ya que con los ingresos obtenidos podemos hacer frente a los gastos del mantenimiento y explotación del servicio.

Es normal que proyectos de la dimensión del tranvía registren déficits durante los primeros años de explotación porque son modelos de negocio a largo plazo. En nuestro caso las cifras de la deuda no han sido excesivamente elevadas porque, desde un principio, hemos aplicado una política financiera racional y real. Independientemente, el tranvía tiene un ratio adecuado de usuarios [154 pasajeros día por millón invertido], lo que le convierte en un transporte sostenible desde el prisma económico y desde la perspectiva de la demanda; la media de pasajeros en días laborables en 2015 se situó en cerca de 45.000 usuarios.

Por todo ello, nos hemos esforzado en seguir cuidando a nuestro capital humano de 182 profesionales. Hemos invertido 80.000 euros en un Plan Formativo, del que prácticamente se ha beneficiado el 100 % de la plantilla, y, además, suscribimos un nuevo Convenio Colectivo, lo que contribuirá a una mayor estabilidad laboral. La renovación de este acuerdo laboral ha sido uno de los grandes objetivos internos de Metrotenerife en 2015. Tras varios meses de negociación, hemos logrado consensuar un convenio positivo para ambas partes. El nuevo documento, que fue ratificado por la plantilla, incorpora mejoras para nuestro equipo humano en el plano laboral.

Nuestro tranvía presta un importante servicio público, perfectamente integrado en el tejido urbano del área metropolitana, y atiende con interés a las necesidades de movilidad de su población. Un grupo de profesionales proactivos vela día a día por el buen funcionamiento de este moderno medio de transporte colectivo, implicado en la empresa, comprometido con el cliente y con la ilusión de que el tranvía siga creciendo.



Con la situación socio-económica actual el balance no ha podido ser mejor y esperamos continuar esta línea en 2016. Un ejercicio, por cierto, que será muy intenso porque seguiremos exportando nuestros servicios de asistencia técnica, trabajaremos para activar el sistema de billeteo sin contacto en toda la red de transporte público, implantaremos SIMOVE en toda nuestra flota y trabajaremos para ampliar la red tranviaria, entre otras acciones. Desde Metrotenerife continuaremos apostando por una movilidad sostenible e integradora.

**Andrés Muñoz de Dios Rodríguez**

En definitiva, despedimos el 2015 con buenas sensaciones y convencidos de que el Tranvía de Tenerife responde al conjunto de sus actividades y servicios, y sale fortalecido tal y como se recoge en los datos del ejercicio. Aún así debemos ser cautelosos y mantener una gestión equilibrada y coherente, como hemos hecho hasta ahora, y que nos conducirá a la consecución de nuevas metas.

**Carlos E. Alonso Rodríguez**

- Desde la puesta en funcionamiento del tranvía, nos comprometimos a ofrecer a nuestros usuarios un servicio de calidad y es por ello que realizamos periódicamente Estudios de Demanda que nos permite, no sólo conocer nuestras fortalezas, sino también detectar posibles debilidades a subsanar.

En el estudio correspondiente a 2015 entrevistamos, de manera aleatoria y presencial, a 1.321 clientes. Las encuestas se realizaron en las distintas paradas del tranvía de acuerdo a los parámetros de la Fundación del Centro de Estudios del Transporte del Mediterráneo (CETMO) y a la normativa UNE-EN 13.816. El tamaño de la muestra (1.324) tiene un error muestral del +/- 2,7 % para un intervalo de confianza del 95 %.

El perfil de nuestros usuarios no ha variado con respecto al pasado año. Las mujeres siguen siendo las principales demandantes del servicio, con un 59 %, mientras que los hombres representan el 41 % de la demanda.

Si atendemos al rango de ocupación, los *estudiantes*, *trabajadores por cuenta ajena* y *desempleados*, con un 36, 41 %, 28,63 % y 10,52 %,



**Las mujeres, con un 59 %, fueron las principales demandantes del servicio de tranvía.**

respectivamente, han sido los que más utilizaron nuestro servicio de tranvía en sus desplazamientos en el área metropolitana. El crecimiento más significativo se registró en el colectivo de *trabajadores por cuenta ajena*, un 4,5 % más que el pasado año (2014 / 24,09 %), aunque también el colectivo de *jubilados* incrementó el uso del tranvía en más de 1,5 % hasta situarse en el 7,49 % (2014 / 5,97 %).

Del estudio también se desprende que el tranvía se ha ido consolidando como principal medio de transporte. De hecho, el 76 % de nuestros usuarios, con vehículo propio (32,17 %), afirma haber reducido notablemente su uso debido a la existencia del tranvía. Además, la mayoría de los encuestados, el 66 %, han utilizado el tranvía entre 4 y 5 días a la semana, situándose la media de uso semanal en 4,37 viajes y la diaria de algo más de 2 viajes. Los principales motivos de estos desplazamientos han sido por estudios (22,63 %), trabajo (21,73 %) y para trasladarse a casa (20,74 %).

Por tanto, y de acuerdo al Estudio de Demanda, nuestro perfil de cliente en 2015 ha sido el siguiente:

- mujer, 59 %
- urbano, 90 %
- joven, el 68 % tiene menos de 45 años
- estudiante, 36,41 %
- tipo de desplazamiento: ir a estudiar, 22,63 %
- impacto sobre el uso del vehículo: uso menos el coche, 35 %
- pertenencia a redes sociales, 71 %

### Valoración del servicio

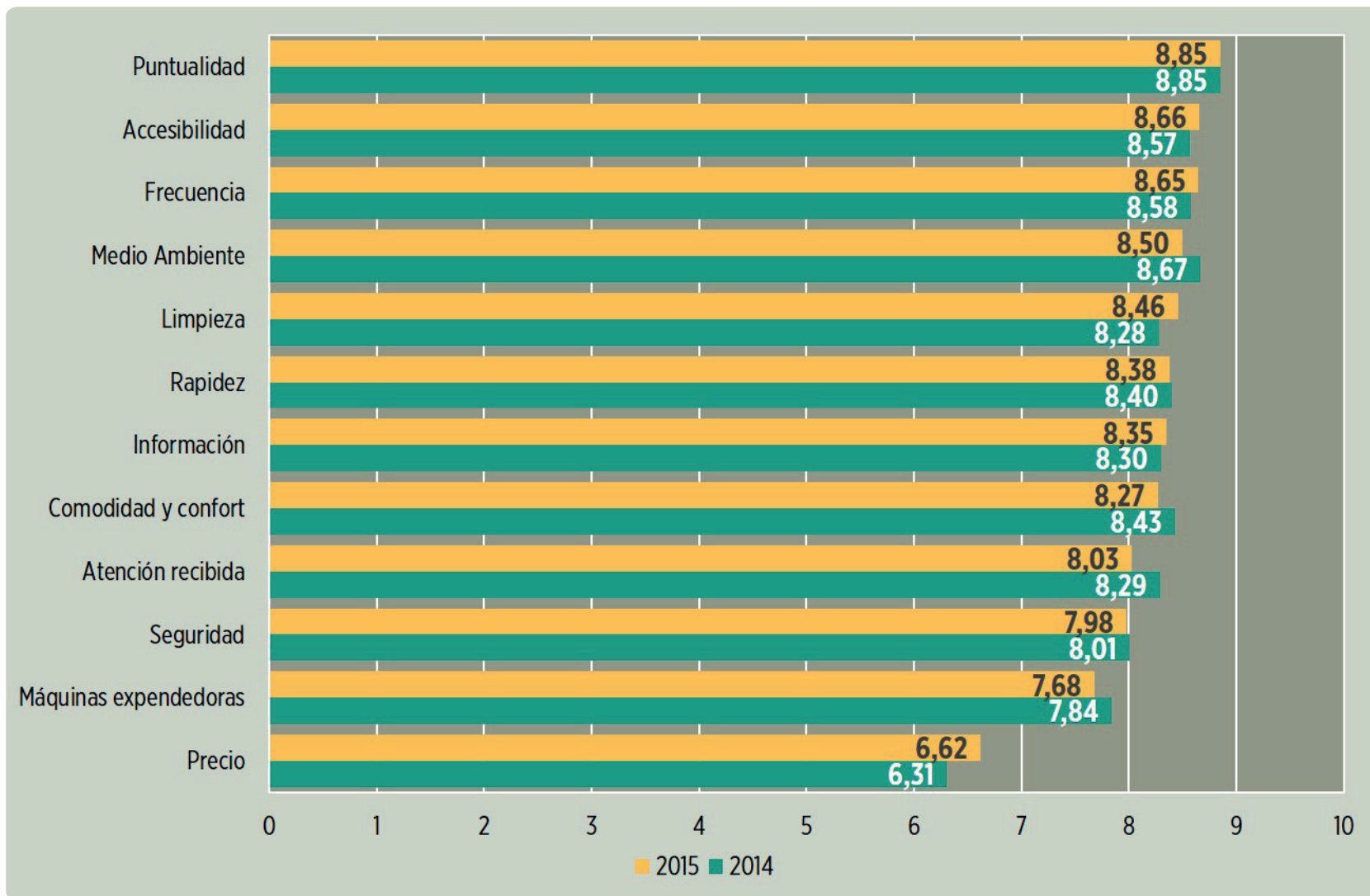
A través de esta encuesta a clientes, también hemos podido conocer la percepción que tienen los usuarios de nuestro servicio. Una vez más, nos han otorgado una notable puntuación. La media ponderada obtenida, sumando las variables de análisis, ha sido de 8,21 sobre 10; la misma valoración que registramos el pasado ejercicio.

De los 12 indicadores que miden la valoración del servicio, el 75 % superaron los 8 puntos de nota, afianzándose, como viene siendo habitual desde la puesta en marcha del tranvía, la satisfacción de los pasajeros con este medio de transporte.

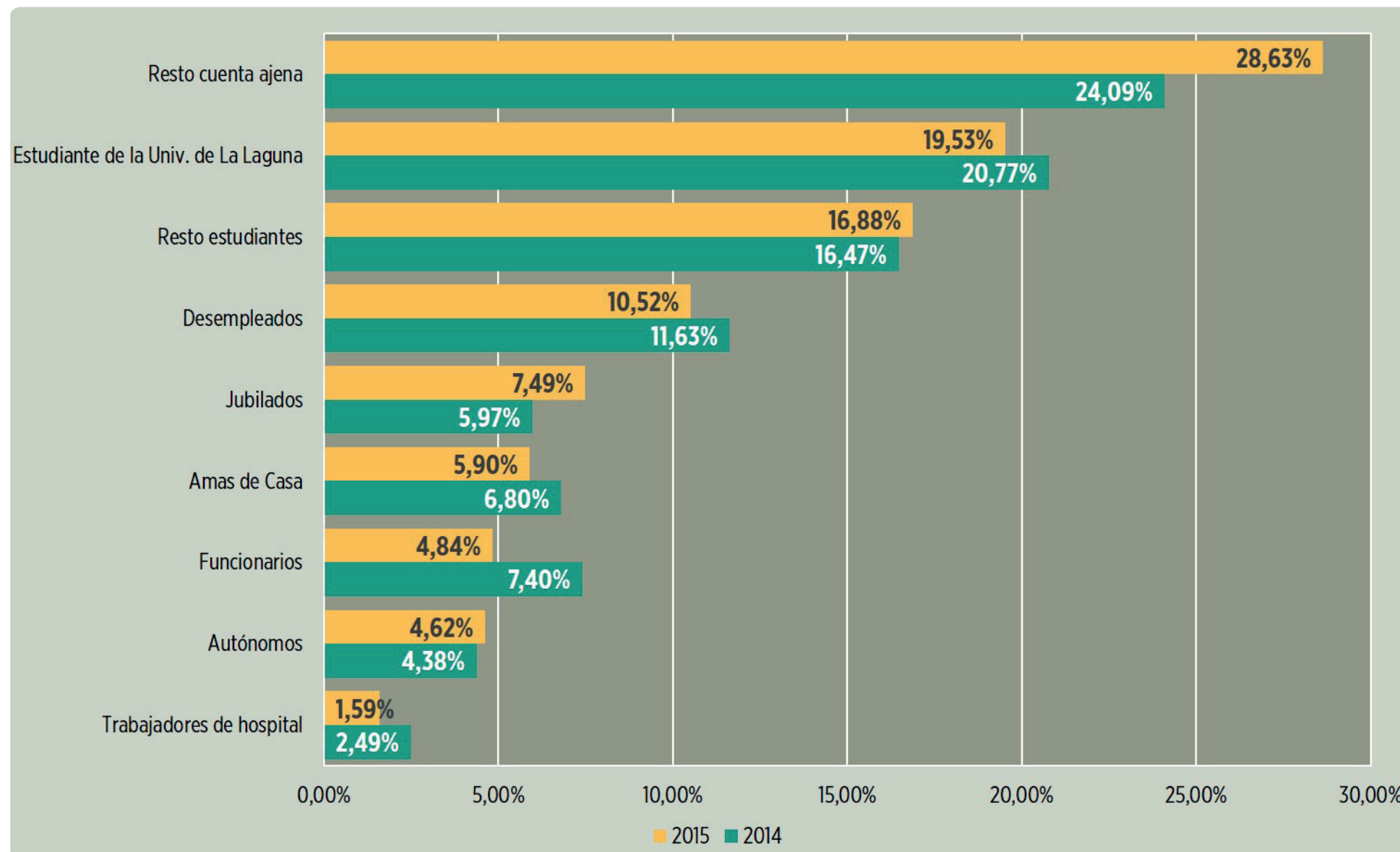
Nuevamente, *Puntualidad*, con un 8,85 (2014 / 8,85), se ha situado a la cabeza de los aspectos más apreciados por los pasajeros; le sigue la *Accesibilidad*, con un 8,66; (2014 / 8,57) y *Frecuencia*, con un 8,65 (2014 / 8,58).



Valoración del servicio 2015-2014



☑ Ocupación



• Cerramos el ejercicio 2015 con datos positivos en la explotación comercial de nuestro tranvía al registrar nuevamente un incremento en el número de viajeros. Hemos transportado a un total de 13.273.083 pasajeros, lo que supone un crecimiento del 4,29 % respecto al 2014 y de un 6,53 % más que en 2013. Con los datos de 2015, el histórico de clientes de nuestro tranvía se sitúa en 112.535.974 pasajeros en estos ocho años y medio de servicio.

Esta tendencia de crecimiento está muy ligada al comportamiento y actividad económica del país. En estos últimos años se ha experimentado cierta recuperación y ésta se ha visto reflejada en nuestros índices de demanda.

Analizando otros detalles de la demanda de este año 2015, podemos destacar los siguientes datos:

- Mes de mayor demanda: **noviembre** con **1.245.779 clientes**.
- Día de mayor demanda: **jueves 10 de diciembre** con **55.528 usuarios**.
- Media de cancelaciones en días laborales: **44.818 pasajeros**.
- Media de cancelaciones en días festivos: **18.446 pasajeros**.
- Tramo horario de máxima demanda: de **14:00 a 15:00 horas** con **3.904 clientes / hora**.



**En 2015 registramos un crecimiento de pasajeros del 4,29 %.**

De las veinticinco paradas con las que cuenta nuestra red de tranvías, las que han tenido mayor afluencia de pasajeros fueron La Trinidad, 1.368.369; Weyler, 1.027.365; Teatro Guimerá, 987.980; Cruz del Señor, 914.073; Intercambiador de Santa Cruz, 853.606 y Padre Anchieta, 666.020. En conjunto, estas seis paradas concentraron el 45 % de la demanda total en 2015.

Por otro lado, nuestro tranvía efectuó 158.310 viajes, situándose su fiabilidad en un 99,87 %, y ha recorrido un total de 1.493.893 kilómetros a raíz del siguiente plan anual de servicios:

- Servicio diario, de 06:00 a 24:00 horas los 365 días del año.
- Servicio nocturno ininterrumpido en fin de semana.
- 16 refuerzos para importantes jornadas de ocio y cultura (colaboraciones).
- Servicios especiales de Navidad y Carnaval. En ambos casos, y ante la extraordinaria demanda que se registra en estas fechas, el servicio de tranvía opera con unidades dobles duplicando así el número de plazas ofertadas (400). El servicio de Carnaval cuenta con un dispositivo especial seguridad centrado en la conversión de la parada La Paz en terminal del servicio y la reducción del trazado de la Línea 1 por su cercanía con la zona del Carnaval.

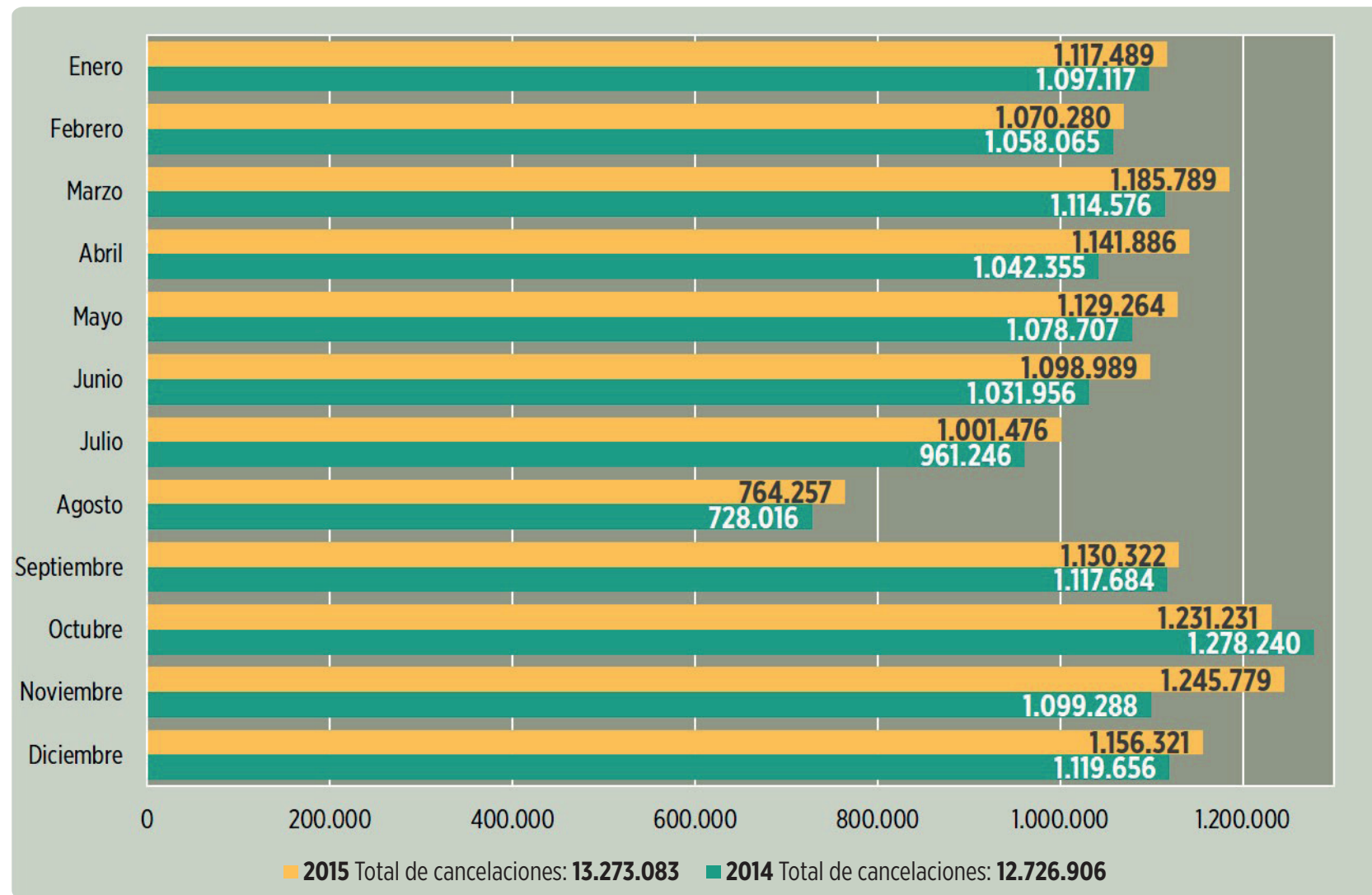
**Los tranvías recorrieron un total de 1.493.893 kilómetros en 2015.**



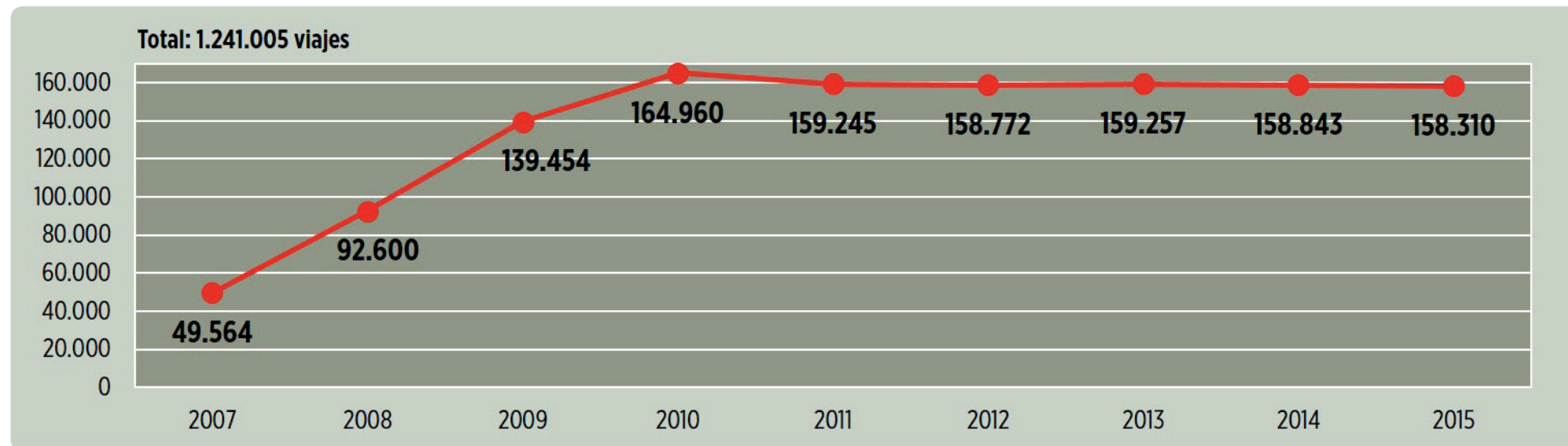
En cuanto a títulos vendidos, hemos dispensado 2.535.102 títulos. La media mensual de ingresos superó en un 2,16 % a la media del año anterior. El título físico más vendido fue el de Ida, representó un 72,1 %

de las unidades, mientras que el Bono Vía de 15 euros fue el que tuvo mayores ingresos, un 32,5 % del total. Por su parte, la venta a través de Vía-Móvil alcanzó el 19,1 % de la recaudación obtenida.

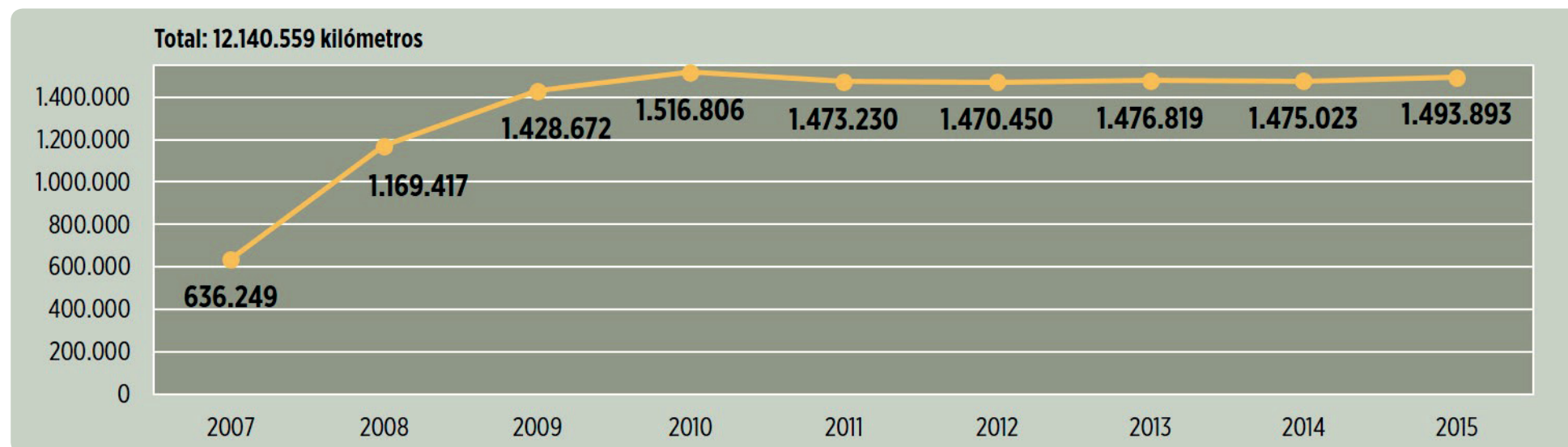
Comparativa mensual de la demanda 2015-2014



Historico de viajes comerciales



Historico de kilómetros ofertados

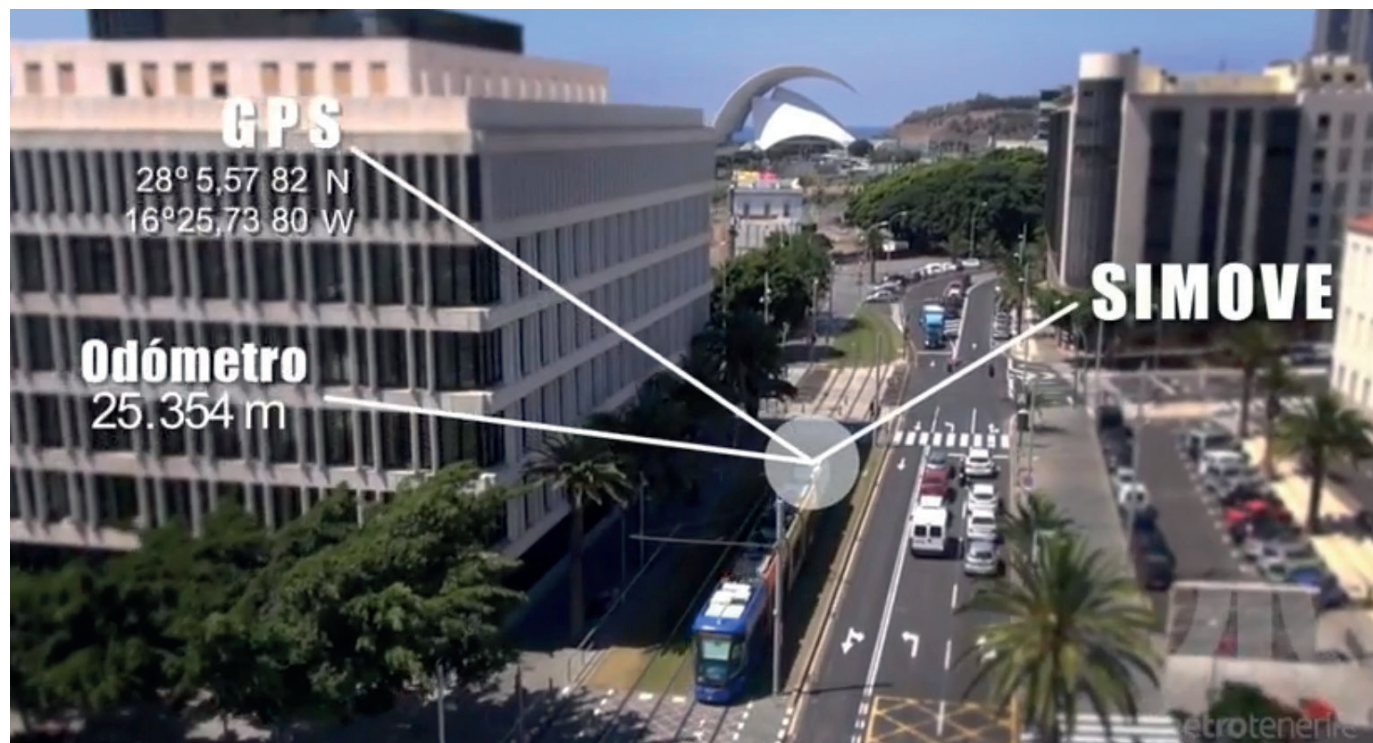




- A lo largo de 2015 hemos llevado a cabo la instalación de nuestro Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE) en toda la flota de tranvías, en las cabinas de las 26 unidades con las que contamos.

SIMOVE es un sistema de seguridad que diseñamos en 2014 para supervisar de forma continua y a tiempo real la velocidad de los tranvías. La recogida de datos vía GPS y odómetro permite avisar al conductor si supera la velocidad máxima en cualquier tramo de la línea e incluso activar de manera automática el freno de emergencia, en caso de que ésta no se normalice. En la actualidad el sistema tiene una fiabilidad que roza el 100 % (99,98 %).

En este ejercicio la Autoridad de Transportes de Jerusalén y la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys) se han interesado por SIMOVE, para quienes se realizó una demostración en nuestras instalaciones.



Vídeo informativo de SIMOVE disponible en <http://metrotenerife.com/servicios-y-consultoria/>

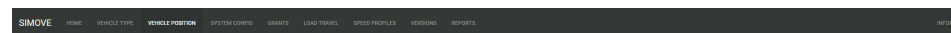




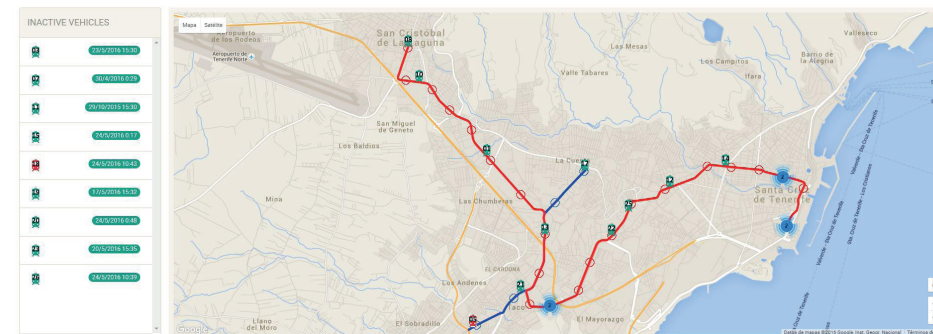
Imagen Google Earth en la que se registran las velocidades de los tranvías cada 300 milisegundos.

**SIMOVE Back Office**

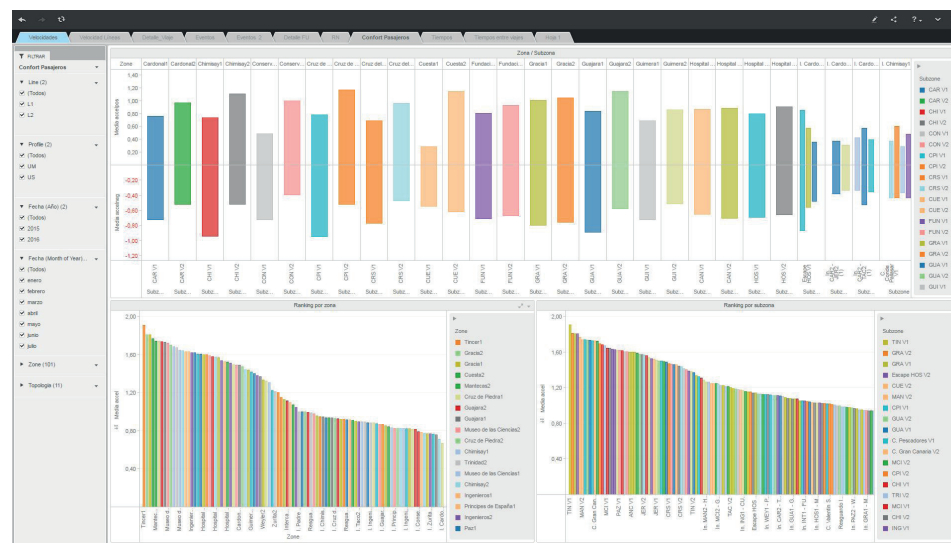
Paralelamente a la instalación de SIMOVE, también hemos avanzado en su Back Office, donde se podrá analizar toda la información obtenida. En cada servicio el sistema vuelca en un fichero Google Earth los datos de cada viaje, una radiografía pormenorizada de la conducción y del comportamiento del vehículo cada 300 milisegundos. Podremos analizar y determinar el perfil de las líneas, el ranking de tramos rápidos y lentos, la dispersión de velocidades, estudiar las zonas de cruces y pasos de peatones, realizar un mapa de zonas negras de circulación o comparativas de velocidades y aceleraciones, entre otras posibilidades. Para 2016 tenemos previsto añadir a SIMOVE una nueva funcionalidad, el medidor de energía, lo que nos permitirá conocer al detalle los consumos y aportaciones de cada tranvía en cada zona.



VEHICLE POSITION



Mapa de la red tranviaria en la que se indica la ubicación de los vehículos a tiempo real.



Informe del nivel de confort de los pasajeros por zonas y subzonas.

### SIMOVE portátil

El maletín SIMOVE simula lo que está en el panel de mandos de un vehículo (botones de cabina activa-inactiva, inhibidor, etc). Su utilidad es la de llevar este sistema a otro operador y con el GPS, tomamos todas las medidas de esa explotación para luego exportarlo al Back Office y añadirle las funcionalidades que ofrece nuestro sistema. Una excelente herramienta comercial que nos sirve para presentar SIMOVE a cualquier cliente interesado.

Además, a través de la aplicación móvil Telegram, SIMOVE avisa a tiempo real a los responsables de cualquier alarma o evento que se le configure, permitiendo una rápida notificación y actuación.



El maletín SIMOVE permite mostrar el funcionamiento del sistema a otros operadores.

- Nuestra aplicación Vía-Móvil, puesta en servicio en el tranvía en octubre de 2013, se ha consolidado como una competitiva y eficiente herramienta al servicio del transporte público en toda la isla puesto que en 2015 su uso se extendió a la red insular de guaguas. Desde ese momento, Vía-Móvil cuenta con seis tipos de abonos mes con tarifa plana y asociados a más de 100 líneas interurbanas de guaguas; dos de esos abonos pueden ser usados en nuestras líneas de tranvía.

En 2015 registramos un incremento importante de la utilización de Vía-Móvil en nuestro servicio del tranvía, duplicándose las cifras respecto al pasado ejercicio. El número de descargas fue de 60.000 (2014 / 30.000) y el de usuarios de 29.000 (2014 / 14.000), aparte de superarse los 3.500.000 desplazamientos mediante la aplicación. Además, uno de cada cuatro pasajeros usaron esta aplicación habitualmente como sistema de pago y validación, concretamente, el 25 % de los clientes. Asimismo, el último Estudio de Demanda reveló que los *estudiantes* son los principales consumidores de esta app, con un 53 %, y que el 99 % de los encuestados están satisfechos con su rendimiento.

### Horizonte 2020

Vía-Móvil cuenta con financiación del programa europeo Horizonte 2020 para la promoción de la excelencia y competitividad científica. Gracias a este apoyo trabajaremos en la evolución y personalización de la aplicación para sus usuarios. En ese sentido, en 2016 mejoraremos el servicio para personas invidentes además de incorporar la notificación *push* y la suscripción de canales de diferente temática (ocio, viajes, familia, etc).



De acuerdo al Estudio de Demanda, los estudiantes, con un 53 %, son los principales usuarios de Vía Móvil.

Con Vía-Móvil el cliente gana en autonomía a la hora de gestionar sus viajes, con tarifas flexibles y más económicas. También le permite estar en comunicación directa con el operador, realizar el pago de títulos de transporte a terceras personas o consultar, a tiempo real, horarios y frecuencias del servicio, entre otras prestaciones.

• Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ofrecer las mejores opciones de movilidad son algunas de las prioridades del Cabildo Insular de Tenerife y por ello mantiene su compromiso de extender la red tranviaria al resto del área metropolitana como elemento fundamental para favorecer la movilidad y la interconexión hacia los barrios periféricos.

Por esta razón, desde Metrotenerife, y en coordinación con la Corporación Insular, hemos comenzado a desarrollar el proyecto básico de 'Ampliación de la Línea 2'. Esta actuación se encuentra recogida en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrada (DUSI) promovida por Cabildo Insular de Tenerife y los ayuntamientos de Santa Cruz y La Laguna.

La prolongación de la Línea 2 supondrá la expansión del servicio del tranvía desde el barrio de Tíncer hasta el de La Gallega, en la populosa zona Suroeste de Santa Cruz de Tenerife, capital de la isla. El objetivo es que la ampliación de la Línea 2 entre en funcionamiento en 2019.

**Características de la ampliación de la Línea 2**

- Longitud del nuevo tramo: 2,5 kilómetros.
- Trazado total Línea La Cuesta-La Gallega: 6,1 kilómetros.
- Número de paradas: 4 (Muñeco de Nieve, El Sobradillo, Barranco Grande y La Gallega).
- Población servida: cerca de 14.000 residentes

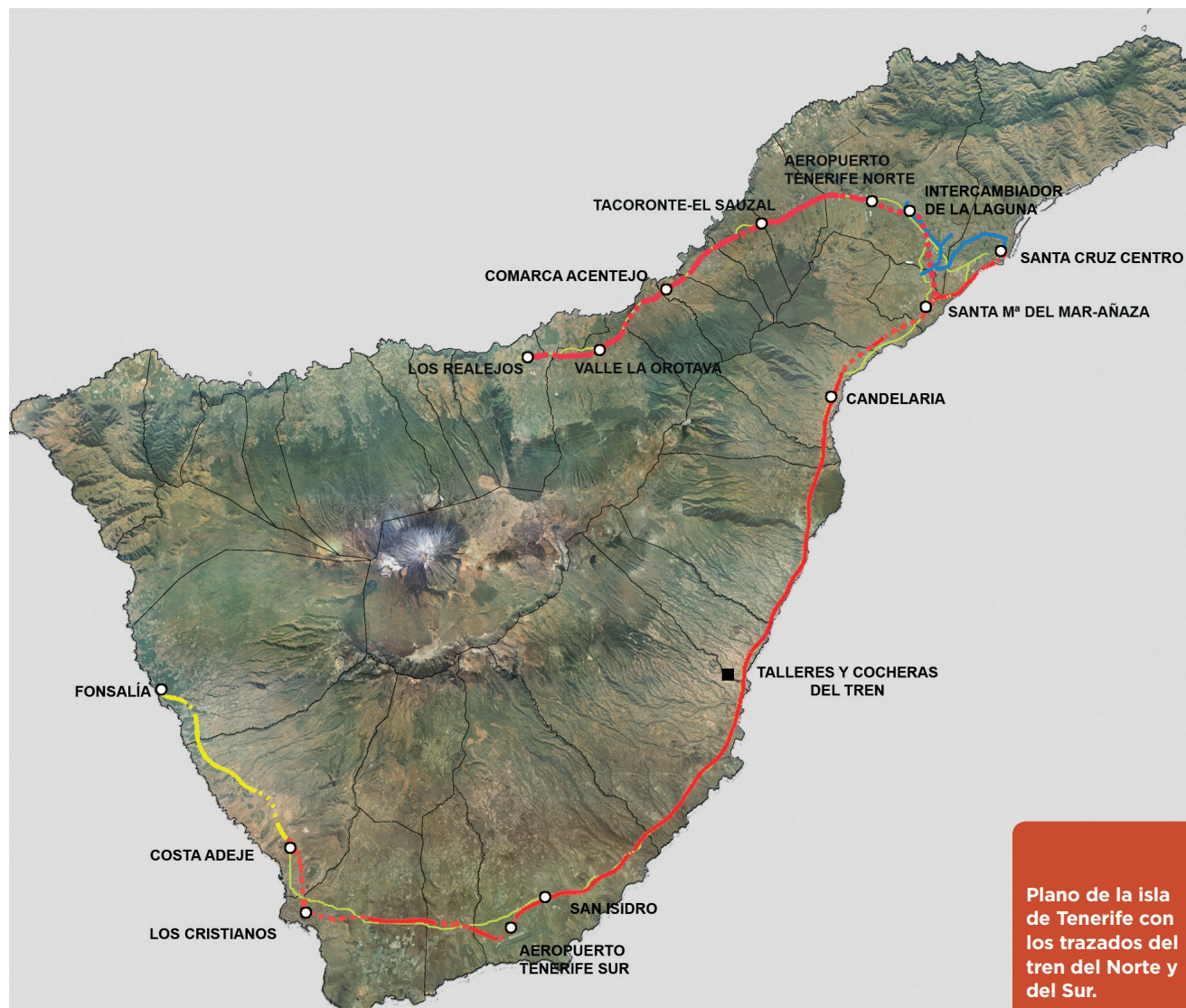


- Seguimos avanzando en el proyecto de la red ferroviaria insular. A mediados de 2015 el Cabildo Insular de Tenerife procedió a la aprobación definitiva del Plan Territorial Especial de Ordenación del Tren del Sur tras la pertinente etapa de información pública en la que se recibieron 36 alegaciones.

Por nuestra parte, en 2015 hemos continuado con la redacción de la fase 1 del Tren del Sur, entre los municipios de Santa Cruz y Candelaria. Un tramo de 16 kilómetros en total, que según los estudios de viabilidad, no precisa de partidas económicas para su mantenimiento puesto que la propia demanda cubriría los gastos de explotación que se produzcan.

Como se acordó en el año 2014, el proyecto del Tren del Sur se irá desarrollando por tramos hasta completar sus 80 kilómetros de trazado que conectan Santa Cruz con Costa Adeje.

Respecto al Plan Territorial Especial del Tren del Norte, se ha pospuesto su aprobación definitiva por cuestiones técnicas. En su fase de información pública se registraron 596 alegaciones, de las que 522 estaban relacionadas con cuestiones vinculadas al trazado.



Plano de la isla de Tenerife con los trazados del tren del Norte y del Sur.

• Aportamos nuestra experiencia global al mercado ferroviario, tanto en servicios como en consultoría, ya que somos proyectistas, constructores, operadores y mantenedores de nuestra propia red.

Nuestra experiencia así como los óptimos resultados obtenidos nos han permitido capacitarnos para exportar, dentro y fuera de España, nuestro modelo

de tranvía y el propio *know-how* así como ofrecer servicios de asistencia técnica y productos para el desarrollo de planes de movilidad.

En este ejercicio 2015 hemos suscrito nuevamente contratos con los tranvías de Zaragoza y Jerusalén, además de presentarnos a más de una veintena de 'Expresiones de Interés' en varios países extranjeros.

**PREPARAMOS EL CAMINO DE TUS NECESIDADES**

- Análisis de la movilidad
- Selección y adaptación de los modos de transporte
- Propuesta de inserción urbana
- Estudio de viabilidad del proyecto

**A TU LADO EN LA GESTIÓN DEL PROYECTO**

- Asistencia técnica de dirección de proyecto
- Planificación de proyecto
- Redacción de pliegos administrativos y técnicos
- Gestión de licitaciones y concursos
- Elaboración y revisión de especificaciones técnicas, funcionales y de interfaces.
- Estudio de reordenación del transporte público
- Definición de la estructura tarifaria
- Plan de accesibilidad

**INTERCAMBIADOR DE TRANSPORTES**

- Intercambio modal: autobús, tranvía, taxi, vehículo privado y tren.

Capacidad:

- Dársenas autobús 22
- Vehículos privados 250
- Taxi 5
- Superficie 14.920 M<sup>2</sup>
- Inversión 6,7 M€

**TODA NUESTRA EXPERIENCIA A TU LADO, DE OPERADOR A OPERADOR**

- Elaboración del plan de explotación
- Definición y optimización del servicio
- Gestión de la obsolescencia
- Revisión y optimización del plan de mantenimiento
- Gestión de la garantía
- Estudio de fiabilidad, disponibilidad, mantenibilidad y seguridad (RAMS)

**ADECUAMOS EL SISTEMA A SU ENTORNO**

- Elaboración, programación y gestión de la Marcha en Blanco
- Demostración del servicio
- Validación de los procedimientos

**PLANIFICACIÓN**

**PROYECTOS**

**CONSTRUCCIÓN**

**PRUEBAS Y ENSAYOS**

**OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO**

**PREOPERACIÓN**

**SIMULACIÓN DEL SERVICIO**

**PROYECTO DEL TREN DE TENERIFE**

- Planificación del proyecto, modelo financiero, proyectos básicos y constructivos del Tren del Sur y del Norte de Tenerife.
- Proyectos constructivos de los intercambiadores de transporte.
- Proyectos de subestaciones y energía.
- Estudios de viabilidad de transporte de mercancías.
- Estudios de viabilidad económica.

	TREN SUR	TREN NORTE
Longitud	80 km	35 km
Intercambiadores	10	7
Vehículos (100 m)	17	7
Inversión	1.800 M€	1.500 M€

**CONTIGO A PIE DE OBRA**

- Asistencia técnica de obra
- Planificación de obra
- Seguimiento y certificación de obra
- Control de calidad, de ejecución y de interfaces

**JUNTOS CONSTRUIMOS LOS FUNDAMENTOS DE LA OPERACIÓN**

- Asesoramiento en Recursos Humanos y Relaciones Laborales
- Elaboración de documentación de operación
- Formación teórico-práctica de la plantilla
- Habilitación de la conducción

**COMPROBAMOS QUE TODO ESTÉ EN ORDEN**

- Elaboración, organización y seguimiento de las pruebas:
  - De sistema
  - De interfaces
  - De integración
- Prueba de robustez del sistema
- Ensayo de modos degradados del sistema

**PROYECTO DE TRANVÍA DE TENERIFE**

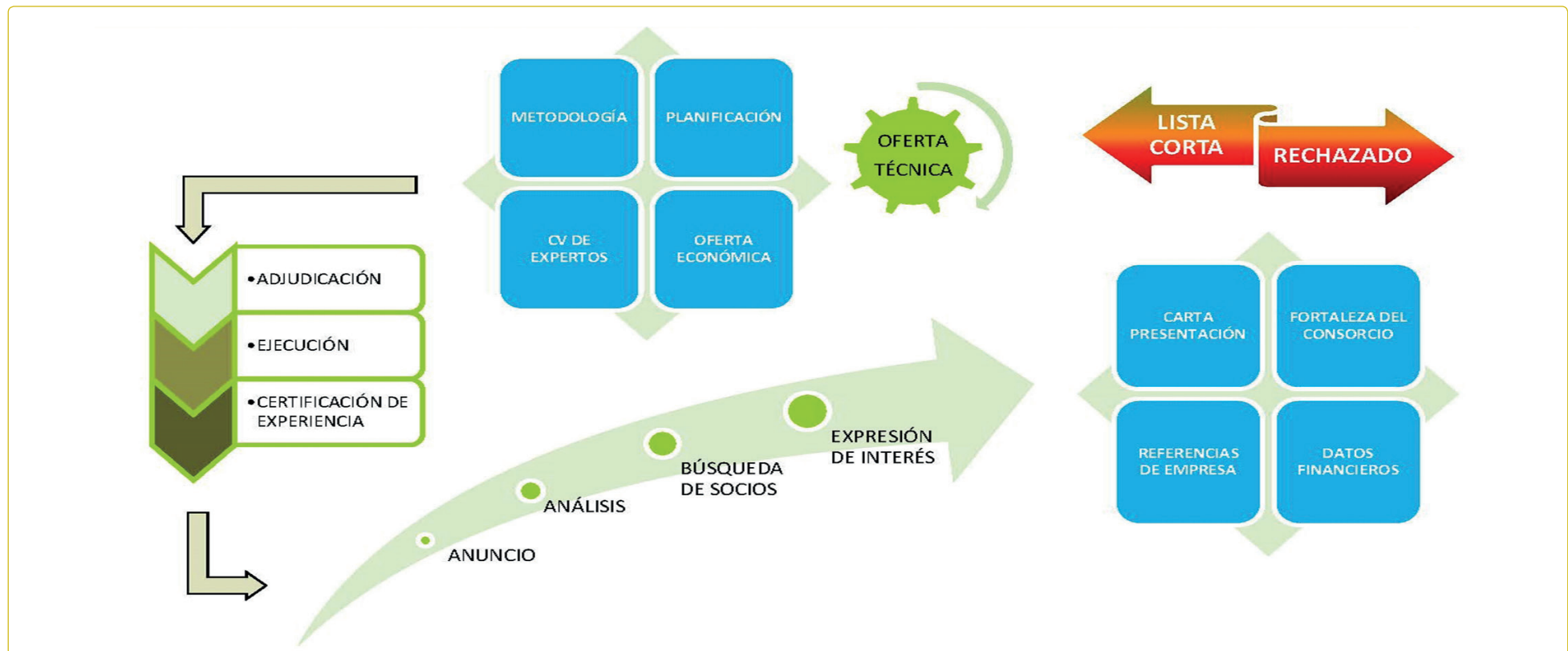
- Dirección de obra, proyecto básico y constructivo y supervisión del Tranvía de Tenerife (línea 1 y 2) y de su edificio de Talleres y Cocheras.

	LÍNEA 1	LÍNEA 2
Longitud	12,5 KM	3,6 KM
Pardais	21	6
Vehículos	20	6
Inversión	330 M€	70 M€

Folleto con los servicios de asistencia técnica que ofrece Metrotenerife.

• En el ejercicio 2015 hemos elaborado y presentado 'Expresiones de Interés' (Expression of Interest-EOI) en diversos concursos nacionales e internacionales. En concreto, hemos presentado un total de 26 EOI's en 16 países de Europa, Asia, América y África, de las que 17 están en espera de resolución y 3 han sido aceptadas. Las expresiones admitidas fueron para el tren-tranvía en Chiclana-San Fernando y para Kosovo, por lo que posteriormente presentaremos las correspondientes ofertas técnicas a estas licitaciones.

Las 'Expresiones de Interés' son los documentos mediante los cuales la empresa ofrece su candidatura (aportando datos financieros, referencias de la empresa, etc) para optar a la presentación de una oferta técnica con el objetivo final de que se nos adjudique la realización de un determinado proyecto.



Fases del proceso de licitación.



Tranvía de Zaragoza (foto extraída de [tranviadezaragoza.com](http://tranviadezaragoza.com)).

### Tranvía de Zaragoza

- Durante 2015 hemos continuado con nuestra asesoría técnica al Tranvía de Zaragoza con el objetivo de incrementar la fiabilidad de su sistema de billeteaje. Diseñamos y elaboramos un procedimiento de gestión de incidencias involucrando a las distintas entidades participantes en el Tranvía de Zaragoza como ayuntamiento, concesionario, operador, mantenedor y constructor. Dicho protocolo contempla la diagnosis de incidencias, propuestas de mejora y, posteriormente, una fase de seguimiento de aquellas recomendaciones y de los resultados obtenidos.



Tranvía de Jerusalén (foto extraída de [readyfortakeoffblog.com](http://readyfortakeoffblog.com)).

### Tranvía de Jerusalén

- La Autoridad del Transporte Público de Jerusalén avanza en su proyecto de ampliación de su red y ha requerido, una vez más, nuestro servicio de asistencia técnica. En esta ocasión, el asesoramiento se ha centrado en los contratos de operación, mantenimiento y en la adquisición de 44 unidades de tranvías. Desde Metrotenerife hemos aportado una información real, precisa y acorde a los estándares internacionales del sector del transporte guiado.





A principios de octubre se procedió a la renovación de los miembros del Consejo de Administración.

**Consejo de Administración**

• La Junta General de Accionistas de Metrotenerife procedió, a fecha del 1 de octubre de 2015, al nombramiento de los nuevos miembros de su Consejo de Administración. Esta renovación del Consejo se produce como consecuencia de los cambios en los equipos de gobierno por las elecciones de autonómicas y municipales. La composición del Consejo de Administración quedó conformada así:

*Presidente*

Carlos E. Alonso Rodríguez

*Vicepresidente Ejecutivo*

Miguel Becerra Domínguez

*Secretario*

José Antonio Duque Díaz

*Vocales*

Manuel V. Ortega Santaella

Efraín Medina Hernández

Estefanía Castro Chávez

Aurelio Abreu Expósito

Ana Zurita Expósito

Dámaso Arteaga Suárez

J. Jonathan Domínguez Roger

Pierre Jaffar, Tenemetro, S. L.

**Comité de Dirección**

Asimismo, en el mes de noviembre se unifican las áreas de mantenimiento de la empresa bajo la dirección de Ignacio Teresa, causando baja Pedro G. Jerónimo hasta ese momento responsable de Instalaciones Fijas.

El Comité de Dirección a partir de noviembre 2015 queda conformado:

*Director Gerente:* Andrés Muñoz de Dios Rodríguez

*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

*Director de Mantenimiento:* Ignacio Teresa Fernández

*Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas:* Santiago Correa Melián

*Responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente:* José Chinaa Mendoza

*Responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas:* Pablo Martín Pacheco

- El número total de empleados a cierre de 2015 fue de 182 profesionales (2014 / 181) y estuvo constituido en un 85,16 % por hombres y en un 14,84 % por mujeres.

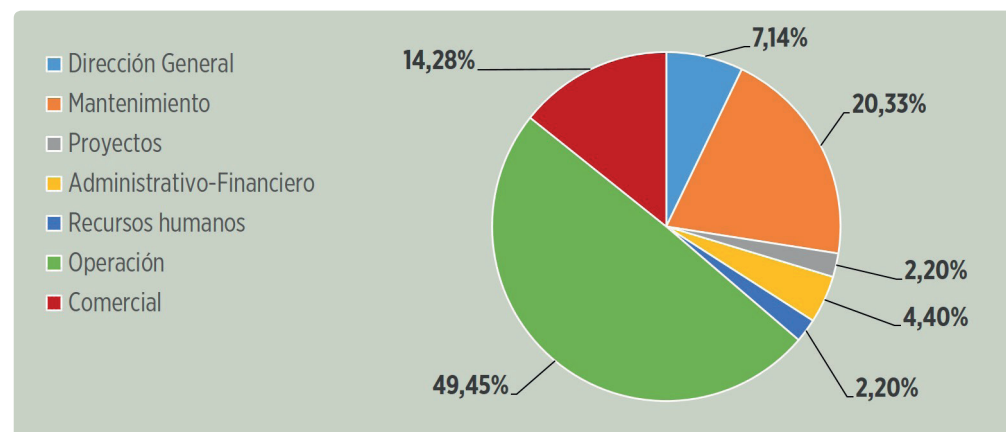
Cerca de un 70 % del equipo humano se ha situado en la horquilla de edad de los 35 a 44 años, mientras que su antigüedad en la empresa ha oscilado entre los 6 y 8 años.

La distribución de la plantilla por departamentos es la siguiente:

- Dirección General: 13 empleados.
- Mantenimiento: 37 empleados.
- Proyectos: 4 empleados.
- Administrativo-Financiero: 8 empleados.
- Recursos Humanos: 4 empleados.
- Operación: 90 empleados.
- Comercial: 26 empleados.



 Empleados por departamento



En este ejercicio hemos llevado a cabo tres procesos de selección de personal. Contratamos a 4 conductores y 3 revisores a través de la bolsa de trabajo que creamos a mediados de 2015 y a la que se presentaron más de 2.000 candidatos. También iniciamos otro proceso de selección con la finalidad de crear una lista de reserva para el puesto de Ingeniero de Mantenimiento. Y por último, incorporamos a nuestro equipo a un Técnico de Desarrollo y a un Ingeniero de Caminos para el desarrollo del proyecto de Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE) y para el proyecto de ampliación de la Línea 2, Tíncer-La Gallega.

### Relaciones Laborales

En este ejercicio se ha llevado a cabo la negociación del nuevo Convenio Colectivo 2015-2017, suscrito por la Dirección General y los responsables sindicales con representación en la empresa, el 7 de septiembre de 2015, una vez que fue ratificado en referéndum por la plantilla y aprobado por parte del Consejo de Administración.

El nuevo documento incluye importantes mejoras tales como:

- Un nuevo complemento de calidad del servicio.
- La consideración como tiempo de trabajo los primeros 15 minutos del descanso.
- Regulación de las reducciones de jornadas por cuidado de menor, adaptada a nuestras particularidades.



Reunión de la Dirección y el Comité de Empresa.

- Estamos convencidos que el crecimiento y mejora profesional de nuestra plantilla incide directamente en el rendimiento y calidad que ofrecemos en el servicio de tranvía y en los proyectos en los que trabajamos, por lo que seguimos anualmente implementando y fomentando la formación continua de nuestro personal.

Nuestro Plan Formativo 2015 tuvo una inversión de cercana a los 80.000 euros. De él se beneficiaron un total de 179 empleados, prácticamente, el 100 % de nuestra plantilla (182), contabilizándose un total de 6.850 horas de formación.

De ese año destacan los cursos de señalización ferroviaria, funcionamiento y mantenimiento, fabricación de moldes en resina y fibra, seguridad y manejo de aparatos y plataformas elevadoras, además de módulos formativos sobre los programas Heures y A3Equipo, entre otros.

### Prácticas

Un año más hemos recibido a alumnos en prácticas de diferentes centros educativos. Un proceso de aprendizaje que consideramos enriquecedor, ya que los estudiantes desarrollan sus habilidades y conocimientos en un entorno laboral, y nosotros, Metrotenerife, ponemos nuestro grano de arena, contribuyendo a la capacitación de los futuros profesionales.

Hemos tenido a 21 alumnos en prácticas, de los que 12 procedieron de la Universidad de La Laguna y el resto (9) de los institutos de formación profesional Domingo Pérez Minik, San Juan Bosco (Los Salesianos), Virgen de la Candelaria, César Manrique y Geneto.



**Un total de 21 estudiantes nos eligieron para realizar sus prácticas en 2015.**

La relación de estudiantes en prácticas por departamento ha sido la siguiente:

- Dirección General: 7
- Proyectos: 2
- Administrativo-Financiero: 3
- Mantenimiento: 9

También hemos recibido en nuestra sede la visita de diversos centros educativos, cuyos alumnos estaban interesados en conocer las ramas profesionales que demandamos para el desarrollo de nuestro servicio y de los futuros proyectos de transporte guiado en la isla. Para ello hemos contado en todo momento con la implicación de cada uno de nuestros departamentos, tanto a la hora de atender a los alumnos con sus dudas e inquietudes como en el transcurso de las visitas a nuestras instalaciones. Con este tipo de acciones ayudamos a que los alumnos vayan definiendo su vocación profesional.

Asimismo, hemos participado en las Jornadas de Empresa 2015 organizadas por la Escuela Superior de Ingeniería y Tecnología de la Universidad de La Laguna para ofrecer a aquellos estudiantes próximos a titular una visión del mundo laboral desde la perspectiva del propio profesional. Ante cerca de 200 estudiantes, nuestro director de Recursos Humanos y el responsable de Mantenimiento de Material Móvil, Francisco Granados e Ignacio Teresa, respectivamente, así como Ana García, técnico de Recursos Humanos, hablaron, desde su experiencia laboral, de las posibilidades profesionales que ofrece Metrotenerife y de los distintos tipos de becas para llevar a cabo sus prácticas.



**Celebración de las Jornadas de Empresa en la Universidad de La Laguna.**



## “Metrotenerife me lo ha dado todo”

### **Amelia Pérez Valladares**

*Recepcionista*

8 años de antigüedad

- La voz y la cara de nuestro tranvía, nos confiesa que en sus inicios en Metrotenerife “solo veía pasar gente delante de mí, un interminable ir y venir de trabajadores que se incorporaban. Dudaba de mi capacidad para aprenderme todos los nombres y el funcionamiento de la centralita. Estaba acostumbrada a trabajar en pequeñas empresas, con 10 ó 15 empleados, y la proyección internacional de Metrotenerife me imponía”.

Graduada en Relaciones Laborales, Meli es una apasionada de las flores y la idea de abrir una floristería desde hace algún tiempo ronda su cabeza. De su amor por las flores es testigo la recepción. Astromelias, calas, liliiums... dan a diario la bienvenida a trabajadores y visitantes; un gesto que le agradecemos a ella y a otros compañeros, con el que contribuyen a crear un ambiente de trabajo agradable en la empresa.

Organización, discreción y buena predisposición son las cualidades que definen a Meli y a su labor al frente de la recepción de la empresa, “entregando lo mejor de mí, no solo en mi puesto, sino también en la colaboración con los departamentos de Recursos Humanos, Comunicación, Proyectos, Calidad y Seguridad; es mi forma de ser. Soy y estoy feliz con mi trabajo, con los compañeros y los jefes, aunque aquí parece que no hay jefes y que todos somos compañeros, así lo percibo. Metrotenerife me lo ha dado todo”.

Su memoria es asombrosa. Recuerda cada uno de los destalles y situaciones vividas durante su proceso de selección. En la primera entrevista tenía mucho miedo, pero la segunda “fue más distendida. Pasé el proceso y estaba a la espera de que me respondieran. Días después estaba preparando el almuerzo a mi hijo y, justamente, abriendo la nevera, no lo olvidaré nunca, me llamaron por teléfono y me confirmaron que había sido seleccionada y luego... a llorar y llorar, de alegría”.



## “Estar en Metrotenerife me ha permitido ver crecer a mi hija”

### Fernando Mora Navarro

*Departamento de Mantenimiento. Compras - Almacén*  
9 años de antigüedad

- La máxima de Fernando en la vida es ser feliz, algo muy difícil de lograr o al menos de reconocer cuando la disfrutamos. Amante del deporte y la naturaleza, en los últimos años la cinematografía y los proyectos solidarios han despertado su inquietud vital.

En el cine ha hecho sus pinitos como figurante en cortometrajes, de hecho, participó en ‘El Bombazo’, dirigido por Raúl Jiménez, y en el que colaboramos cediendo las instalaciones de Metrotenerife para parte de su grabación. Aunque él lo que realmente quiere “es estar detrás de las cámaras. He elaborado el guión de una historia que algún día me gustaría rodar”. También saca tiempo para colaborar con la ONG ‘Correcaminos Solidarios’, “una entidad que actúa para mejorar la escolarización de niños de un pueblo de Gambia, Fass Chamen, donde he apadrinado una niña, Fatou Cham.”.

Su llegada a Metrotenerife viene marcada por la búsqueda de esa felicidad, de una mayor calidad de vida para sí y su familia. Fernando era responsable de una empresa de productos químicos y aunque le gustaba su trabajo, éste era muy absorbente, y apenas disfrutaba de su hija. Afirma que su vida “se compone de diferentes vivencias. Aquí tengo la oportunidad de hacer más cosas, de tener tiempo libre y, sobre todo, estar en Metrotenerife me ha permitido ver crecer a mi hija. No me arrepiento de la decisión”.

De su trabajo, Fernando nos explica que como responsable de compras y almacén su función es “abastecer de todos los repuestos que implica el funcionamiento del tranvía y sus instalaciones. El almacén puede llegar a tener unas 10.000 referencias y trabajamos con proveedores tanto de ámbito local como internacional. Para ello es muy importante saber lo que vas a comprar, conocer el producto y negociar. En ese sentido, Ignacio, nuestro director de Mantenimiento, nos instruye en qué y cómo se quiere trabajar, aparte de que el día a día te va enseñando”.



## “El agente de fiscalización debe actuar con sentido común y profesionalidad”

### Gregorio Luis Pérez Estévez

*Agente de Fiscalización y Ventas*

8 años de antigüedad

- La convocatoria de plazas para el tranvía de Tenerife en 2007 fue el detonante para que Goyo decidiera regresar a Tenerife. Llevaba algunos años viviendo en Gran Canaria donde trabajaba en El Corte Inglés. Su apuesta por el tranvía le ha dado estabilidad laboral y personal, “cada día mucha gente con formación me pregunta cómo acceder a Metrotenerife. Eso me ayuda a poner los pies en el suelo y sentirme un privilegiado por trabajar aquí”.

Admite que eligió el puesto de agente de fiscalización y ventas sin saber exactamente cuál era su labor ya que “hasta ese momento se desconocía su papel, solo teníamos como referencia al revisor de guaguas”. Añade que en los inicios de la explotación comercial del servicio “el trabajo fue difícil. La sociedad carecía de cultura tranviaria, así que una de nuestras principales funciones fue la de educar más que la de sancionar. Hoy en día esto ha cambiado, la gente se ha acostumbrado al tranvía, lo ha interiorizado en su día a día”.

Sabemos que los agentes de fiscalización y ventas tienen una labor compleja y por ello Goyo nos insiste en que “hay que actuar con sentido común y profesionalidad. Cuando das un paso debes pensar siempre en las consecuencias, adelantarte a los acontecimientos, para así tener un mayor control y gestión de las situaciones”. Al día puede realizar unas 450 fiscalizaciones, pero para él lo más importante “es la calidad en la atención al cliente. Soy la imagen, la referencia del tranvía para muchos usuarios y por tanto considero que debo dedicarles tiempo y resolver su dudas”.

En estos 8 años como agente de fiscalización Goyo ha aprendido a quedarse con las cosas buenas al final de la jornada y a saber desconectar, bien con el cine, el deporte o viajando. Sus últimos viajes han sido a las ciudades de Granada y Sevilla, de la que confiesa sentirse cautivado por su gastronomía y su gente.



## “Los compañeros hacen que los días grises también sean bonitos”

### Idaira Palenzuela Hernández

Auxiliar administrativo

10 años de antigüedad

- Ella pertenece al reducido grupo de trabajadores que participaron en los inicios de la empresa cuando estaba ubicada en el centro de Santa Cruz. Llegó para realizar una sustitución en Dirección General y a continuación se presentó a la convocatoria oficial para auxiliar administrativo. Idaira se encarga de gestionar las reclamaciones relativas a los seguros, tanto de clientes como de vehículos. Destaca de su gestión el control y la coordinación de la información que recibe y su distribución a otros departamentos. Reconoce que en lo que respecta a las reclamaciones, “al principio la tarea fue ardua, pero poco a poco se ha ido normalizando”.

Técnico Superior de Secretariado, nuestra compañera también colabora en la labor jurídica de la empresa y como asistente de la Dirección Administrativa-Financiera, se encarga, entre otras cosas, de la documentación y convocatoria de los Consejos de Administración de la entidad.

Está convencida de que en estos 10 años en Metrotenerife ha crecido como persona “porque he desarrollado mi capacidad empática y he aprendido a estar satisfecha conmigo misma. Aunque el mayor descubrimiento para mí ha sido el compañerismo, aquí hay una gran calidad humana. Es verdad que no todo es color de rosa, ni aquí ni fuera, pero son muchos los días en los que los compañeros hacen que los días grises también sean bonitos. Es mi otra familia”.

En 2015 Idaira estuvo de baja durante varios meses por una lesión de muñeca. Ese tiempo de inactividad le sirvió para reflexionar y dar un giro a su vida personal. Desde entonces sigue la máxima budista ‘el problema es que creemos que tenemos tiempo’, el tiempo es ahora, porque “la vida es en directo: no hay pausa para la publicidad”.

Su tiempo libre lo reparte entre el yoga, el baile-latino y la lectura. En el momento de este encuentro, Idaira estaba inmersa en la Rusia de 1945 con la novela de Paullina Simons *El jinete de bronce*.





## “Metrotenerife ha significado el sueño cumplido”

### Juan Alexis Gámez Díaz

*Técnico de Mantenimiento de Material Móvil*

9 años de antigüedad

- En Cuba se graduó como Ingeniero Mecánico Ferroviario. Y tras trabajar 10 años en un taller provincial de locomotoras, Juan decidió hacer las maletas y venir a Tenerife. Ya han pasado 17 años desde entonces y aquí ha formado su familia y ha hecho realidad unos de sus sueños como es el de trabajar en el transporte guiado.

Nuestro técnico recuerda que “al principio en la isla trabajé en el mantenimiento de hoteles mientras iba convalidando mi titulación. Y cuando surgió la oportunidad de Metrotenerife, no lo dudé y me presenté a la convocatoria. La verdad es que no imaginaba que en la isla pudiera construirse un tranvía con la orografía que tiene... pero aquí está”.

Juan no esconde su satisfacción por trabajar en Metrotenerife. Sin vacilación, admite que “ha significado el sueño cumplido. En el año 82 empecé mis estudios de ferrocarril y ahora trabajo en el sector. Por lo tanto, me siento realizado profesionalmente e incluso puedo decir que me retiraría satisfecho, aunque para eso me faltan todavía algunos años”.

Aunque sus aficiones son el fútbol, el béisbol y la música, le invade el entusiasmo cuando nos habla de su trabajo. Nos desvela que el mantenimiento del tranvía de Tenerife es bueno “en realidad, los fallos son bastante inferiores a los de su gama. Eso significa que se está dando un buen uso de los tranvías y el mantenimiento es el correcto. Por ejemplo, el 60 % de las averías eléctricas las solucionamos fácilmente a través del sistema informático. Nuestro servicio cuenta con una alta disponibilidad de tranvías en servicio”.

El grupo de taller al que pertenece Juan, integrado por 13 profesionales, está elaborando un guía técnica de fallos. Bajo la coordinación de Rafael Ros, jefe de Taller, están anotando y detallando cada una de las averías que se producen así como los métodos de solución aplicados. Con esta herramienta el equipo de taller mejorará la productividad y la formación del propio grupo.



## “Metrotenerife me ha dado la estabilidad que buscaba”

### Mariola Hernández Nieto

Conductora

6 años de antigüedad

- Nuestro servicio de tranvía dispone de vía propia y goza de preferencia sobre el resto del tráfico, pero aún así, la conducción en la línea es complicada por los diferentes factores o situaciones externas que pueden interferir como así nos remarca Mariola.

Ella formó parte de la remesa de conductores que se incorporó a la empresa con la puesta en marcha de la Línea 2, La Cuesta-Tíncer (2009). Hasta entonces llevaba 6 años en el sector del taxi. Cansada de jornadas maratónicas de hasta 14 horas y preocupada por los efectos de la crisis, decidió dar el salto al tranvía. Feliz por el cambio, Mariola afirma que “Metrotenerife me ha dado la estabilidad que buscaba, ahora tengo una jornada laboral y un salario estable. A esto debo añadir las comodidades que la empresa me da, que nos ofrece a todos los trabajadores. Tenemos parking, zona de comedor y vestuarios, eso en otros sitios no existe”.

Recuerda que el proceso de la formación para conductor de tranvía no fue fácil, “todo lo que implica o conlleva hasta poder conducir es duro y requiere de mucha exigencia. En realidad no es complicado conducir el vehículo, pero sí estar en la línea, la conducción a la vista, porque en el tranvía no te puedes permitir distracciones. La verdad es que tenía compañeros del taxi que ya habían entrado, pero por mucho que te cuenten, no te puedes imaginar el grado de tensión y responsabilidad necesario hasta que no estás en la cabina”.

Y para rebajar el estrés del día a día, Mariola tiene el remedio perfecto y el que más le llena, su hijo de 2 años, “me alegra saber que voy a recogerlo a la guardería, que voy a verlo...; de momento él ocupa mi tiempo libre pero más adelante espero recuperarlo y poder pasear, nadar o incluso participar en el campeonato europeo de conductores de tranvías, eso me haría mucha ilusión”.

- Es indudable que la comunicación está adquiriendo un papel cada vez más relevante y determinante en la gestión de una empresa. Por eso, creemos que invertir en comunicación es apostar por la eficiencia, la transparencia, la credibilidad y la confianza con la sociedad y con nuestro equipo humano.

### Comunicación interna

Un año más nos hemos esforzado en transmitir de manera abierta y plural la actualidad de la empresa a nuestro equipo humano. A través de la comunicación interna contribuimos a fomentar la participación y la motivación de la plantilla además de promover competencias y valores corporativos.

#### SESIÓN INFORMATIVA: BALANCE DE LA EMPRESA

En marzo de 2015 se celebró la segunda reunión informativa anual organizada por la Dirección General. Acudió más del 50 % de nuestra plantilla, quienes valoraron de manera positiva este tipo de iniciativas (+ 96 %).

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, informó a todos los empleados asistentes sobre el balance y resultados de la empresa en el ejercicio 2014, tocando aspectos como el balance económico de la empresa, los servicios y consultorías prestados así como los proyectos que hemos realizado y aquellos otros que estamos desarrollando.

Muñoz de Dios explicó durante esta sesión los proyectos en los que estábamos trabajando:

- Nuevo servicio de billeteaje sin contacto.
- Alternativas de ampliación de la Línea 1 y Línea 2.
- Línea 3.
- Desarrollo de la primera fase del Tren Sur (Santa Cruz-Candelaria).



**Intervención de nuestro gerente para informar del ejercicio 2014 y de los proyectos futuros.**

## RECONOCIMIENTOS INTERNOS

En el marco de la celebración interna del 8º Aniversario del Tranvía, la Dirección General quiso destacar la labor de algunos de nuestros compañeros:

- Jesús Fuentes, Francisco Rodríguez, Néstor Fernández, y Pedro Herrera, participantes en los Campeonatos Europeos de Conductores de Viena y Barcelona.
- Arancha Moreno y Rubén Franco, integrantes de la Comisión de Fiestas de Navidad de 2014.
- Los empleados que trabajaron para que el tranvía retomara su servicio ante las complicaciones del último temporal de lluvias (octubre 2014).
- Departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas y de Material Móvil por la creación y desarrollo del Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE).



Reconocimiento a la Comisión de Fiestas de Navidad de 2014.



Reconocimiento a los conductores participantes del Campeonato Europeo de Conductores de Viena y Barcelona.

BOLETÍN DIGITAL

Durante 2015 hemos seguido editando nuestro boletín interno donde cada mes hemos acercado e informado a la plantilla acerca de la actualidad generada por el tranvía, nuestros proyectos y la actividad de la empresa.

En este ejercicio hemos dado mayor protagonismo a los logros, éxitos y compromisos de nuestro equipo humano, tanto en el plano profesional como en el personal, de hecho, hemos duplicado este tipo de noticias con respecto al pasado año (2014 / 21). En 2015 se editó 11 boletines y esto se ha traducido en 1.356 visitas y más de 500 usuarios únicos.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Desde hace dos años contamos con esta clásica herramienta a fin de mantener un canal para recoger la información que nos traslada la plantilla. Desde su puesta en funcionamiento en 2014, hemos recibido un total de 60 sugerencias y/o propuestas, siendo resueltas 28 de ellas. En el año 2015 registramos 23 sugerencias, esto supone un 38 % menos respecto al año anterior (2014 / 37).



En el ejercicio 2015 contabilizamos una veintena de sugerencias y/o propuestas.



En 2015 editamos un total de 11 boletines.

### Comunicación externa

Como servicio público tenemos la obligación y la responsabilidad de informar de nuestra gestión de manera transparente, fiel y efectiva al conjunto de la opinión pública. La comunicación externa nos ayuda a mantener y fortalecer nuestra imagen corporativa y, especialmente, a transmitir un mayor grado de confianza con los usuarios.

En 2015 hemos enviado a los medios un total de 74 notas de prensa, de las que el 79,2 % proceden directamente de nuestro gabinete de prensa y el resto (20,8 %) se han realizado en colaboración con otras instituciones. Asimismo, hemos concertado 30 entrevistas y organizado 5 ruedas de prensa.

En cuanto a los impactos en los medios de comunicación, éstos se han distribuido de la siguiente manera:

- Prensa escrita: 778.
- Prensa digital: 848.
- Radio: 17 (directos).
- Televisión: 42.

### REDES SOCIALES

Las redes sociales ya son un instrumento más en el campo de la comunicación institucional. Conscientes de esta nueva realidad no dejamos de nutrir y reforzar nuestra presencia en las redes, que en conjunto, han experimentado un crecimiento del 26,76 %.

Facebook Tranvía de Tenerife: 8.960 seguidores  
 Facebook Zona Comercial Tranvía: 3.860 seguidores  
 Twitter @tranviatenerife: 10.912 seguidores  
 Twitter @zctranvia.: 2.611 seguidores



CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

Bajo la Dirección Comercial hemos realizado diversas acciones promocionales para fomentar el uso del tranvía y de determinados títulos. Las campañas tuvieron una gran aceptación social y contribuyeron al crecimiento y fidelización de nuestros clientes. Las principales acciones fueron:

- Vía-Móvil Insular ‘¿De qué color es tu tarifa plana?’.
- Abono Mes en Vía-Móvil.
- Uso cívico del tranvía ‘Nos seas Mamut’.
- Campaña ‘100.000.000 de pasajeros’.
- Vía-Móvil: ‘¿Bonos de papel?’.
- Campaña Navidad ‘Hacia Belén va el tranvía iclin, clin!’.

También se continuó con la labor de comercialización del tranvía como soporte publicitario. Rotulamos un total de 15 unidades con la imagen de empresas, instituciones y campañas publicitarias.

JORNADAS Y ENCUENTROS PROFESIONALES

Dentro del apartado de nuestra participación en distintas jornadas del sector podemos citar:

- Undécima reunión técnica de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos, Alamys (Málaga).
- Grupo de trabajo de Alamys ‘Grandes revisiones de infraestructuras’ (Madrid).
- Grupo de trabajo SEFER, Seguridad Ferroviaria (Bilbao).
- Duodécima reunión técnica de Alamys (Barcelona).
- Reunión ‘Sistema de Gestión de Seguridad en Circulación Tranviaria’ de Alamys (Tenerife).



La campaña de Vía-Móvil Insular se presentó en el mes de febrero.



El espectáculo ‘God save the Queen. Tribute to Queen’ se promocionó con la rotulación de uno de nuestros tranvías.



La campaña ¿Bonos de papel? se lanzó en diciembre.

ENERO

ALCANZAMOS LOS 100 MILLONES DE PASAJEROS

- Sumamos un nuevo logro en nuestra historia tras alcanzar los 100 millones de pasajeros en apenas siete años y medio de servicio. A lo largo de estos años hemos conseguido fidelizar a unos 50.000 clientes cada día.

Nuestra red tranviaria tiene dos líneas en servicio con un recorrido total de 15 kilómetros y 25 paradas. Contamos con una flota de 26 tranvías, los cuales han recorrido una media anual de 450.000 kilómetros cada uno.



Campaña publicitaria para celebrar los 100.000 millones de pasajeros.

FEBRERO

EL TRANVÍA DE TENERIFE COMO ANFITRIÓN EN EL 35º ANIVERSARIO DE LA COORDINADORA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE CANARIAS

- Nuestra zona de Talleres y Cocheras acogió la celebración del 35º aniversario de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias, acto que coincidió con la presentación del tercer número de la revista Pintadera, publicación de discapacidad, bienestar y accesibilidad que edita la propia asociación.

Directiva y miembros de la Coordinadora recorrieron el trazado del tranvía desde Hospital La Candelaria hasta La Trinidad.

El acto contó con la presencia de nuestro presidente y del Cabildo Insular de Tenerife, Carlos Alonso; así como otras autoridades regionales y locales.



Autoridades y miembros de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias celebran el 35º aniversario de esta asociación.



FEBRERO

EL TRANVÍA DE TENERIFE, UNA DE LAS MEJORES INVERSIONES EN SISTEMAS FERROVIARIOS DEL PAÍS

- La revista especializada Carril Bus, a través de la consultora de transportes Solutrans, analizó un total de 18 proyectos de tranvías desarrollados en España en los últimos años.

Este estudio situó nuestro tranvía entre los ocho proyectos considerados como buenas inversiones atendiendo al número de viajeros transportados y a la inversión realizada. El metro ligero mejor valorado por la revista Carril bus fue el tranvía de Zaragoza.

**Tenerife**  
Tranvía

**INVERSIÓN ADECUADA**

CIUDAD Y LÍNEA COMPARADA	POBLACION CIUDAD	VIAJEROS POR 1 M€ INVERTIDO
Tranvía Tenerife	250.000	154
Genève T1 (Francia)	180.000	281

El tranvía de Tenerife, es el primero y de momento único ejemplo de las Islas Canarias. La línea, céntrica y bien integrada, ha conseguido tener una buena demanda. En la actualidad es un proyecto que se puede considerar como una buena inversión, pese a que la geografía complicada de la isla y la integración urbana hayan elevado el importe de la inversión inicial.

¿Podría mejorar? Falta una mejor integración con la red de autobuses de TITSA (empresa pública que gestiona el transporte en la isla), para evitar duplicidades de oferta y aprovechar las sinergias entre ambos medios de transporte.

18 | Informe CarrilBus

**Informe del Tranvía de Tenerife en la revista Carril Bus.**



**Rueda de prensa para la presentación de Vía-Móvil Insular.**

ACTIVACIÓN DE VÍA-MÓVIL INSULAR

- El Cabildo Insular de Tenerife activó Vía-Móvil Insular, el sistema de pago a través de una app para telefonía móvil que desarrollamos a finales de 2013, y que ya venía utilizándose en el área metropolitana, tanto en tranvías como en guaguas.

Esta app ofrece a los usuarios de la red insular de guaguas y del tranvía seis nuevos tipos de abonos mes con tarifa plana y asociados cada uno de ellos a un número determinado de líneas.

El presidente del Cabildo y de Metrotenerife, Carlos Alonso, y el director insular de Movilidad, Manuel Ortega, detallaron los pormenores de esta iniciativa en un acto en el que también estuvo presente nuestro gerente Andrés Muñoz de Dios, así como su homólogo de Transportes Interurbanos de Tenerife (Titsa), Jacobo Kalitovics.

MARZO



**Autoridades y alumnos en la presentación de la nueva edición de 'Leemos en el tranvía'.**

NUEVA EDICIÓN DEL PROYECTO EDUCATIVO 'LEEMOS EN EL TRANVÍA'

- Junto al Cabildo Insular de Tenerife, el Ayuntamiento de La Laguna y la Asociación Española de Lectura y Escritura (AELE), pusimos en marcha la quinta edición del proyecto 'Leemos en el Tranvía' en la que participaron 338 alumnos y alumnas de Primaria de 12 centros educativos de La Laguna y del norte de la isla.

Nuestros responsables, Carlos Alonso, y Andrés Muñoz de Dios, junto a otras autoridades asistieron al acto de presentación que tuvo lugar en nuestras instalaciones. Los centros educativos Aguere, Hispano Británico y Santa Rosa de Lima se encargaron de inaugurar esta última edición.



**El Salón Noble del Cabildo de Tenerife acogió la rueda de prensa de Zona Comercial Tranvía.**

PRESENTACIÓN DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE DINAMIZACIÓN EMPRESARIAL ZONA COMERCIAL TRANVÍA

- El consejero insular de Empleo, Desarrollo Económico, Comercio y Acción Exterior, Efraín Medina, presentó el plan de acciones de Zona Comercial Tranvía, cuyo objetivo es seguir impulsando el tejido comercial y el emprendimiento del área metropolitana en conexión con la red tranviaria.

Dicho plan contó con la imagen del futbolista del Club Deportivo Tenerife, Suso Santana, quien protagonizó el anuncio de la campaña 'Todo son ventajas', para animar a los usuarios del tranvía y de las zonas aledañas a utilizar la Tarjeta Club Tranvía en los pequeños y medianos comercios de Santa Cruz y La Laguna e incentivar así el consumo.

MARZO



**El certamen de fotografía registró 142 trabajos.**

NUESTRAS PARADAS EXPONEN LAS MEJORES OBRAS DEL CONCURSO DE FOTOGRAFÍA TENERIFE MODA

- Edgar Magdalena resultó ganador del cuarto Certamen de Fotografía Tenerife Moda, organizado por el Cabildo Insular de Tenerife para promover la labor creativa vinculada a la moda. La obra ganadora se expuso en la parada Fundación.

Un total de 142 trabajos concursaron en este certamen de fotografía 'Moda y Mar'. Las mejores fotografías se expusieron en las paradas de las dos líneas de nuestro tranvía.



**Acto de presentación del billete sin contacto que se instalará en nuestro tranvía.**

PRESENTACIÓN DE LA FUTURA TARJETA SIN CONTACTO PARA EL TRANSPORTE INSULAR

- Nuestro presidente y del Cabildo Insular, Carlos Alonso, presentó un nuevo sistema de billete sin contacto en el que trabajamos con la empresa Indra y que se implantará, a partir del próximo año, en nuestro tranvía y también en el servicio de guaguas.

De esta forma se sustituirá el actual sistema de billete, basado en banda magnética, por una tarjeta sin contacto que se valida con sólo acercarla al lector. Las tarjetas sin contacto se podrán recargar en nuestras máquinas expendedoras y en cerca de 300 puntos de venta y recarga de Transportes Interurbanos de Tenerife (Titsa).

MARZO



**La delegación marroquí se interesó por el mantenimiento de nuestros tranvías.**

METROTENERIFE RECIBE LA VISITA DE UNA DELEGACIÓN MARROQUÍ

- Recibimos la visita del presidente y del vicepresidente del Consejo Regional de Souss Massa Drâa (Marruecos), Brahum Hafidi y Mohamed El Moude, respectivamente.

La delegación marroquí visitó nuestras instalaciones y mostró especial interés en conocer nuestra operativa, el mantenimiento diario que hacemos a los tranvías e infraestructuras, además de las gestiones que llevamos a cabo en la exportación de nuestra experiencia a otros operadores.

ABRIL

METROTENERIFE PARTICIPA EN LA UNDÉCIMA REUNIÓN TÉCNICA DE ALAMYS

- La ciudad de Málaga acogió la undécima reunión técnica organizada por la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS). A este encuentro asistieron nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, quien informó al resto de operadores sobre las novedades implementadas en el tranvía, e Ignacio Teresa, responsable de Material Móvil.

Como coordinador del grupo de trabajo de 'Grandes Revisiones y Renovaciones del Material Móvil'; Ignacio Teresa presentó a los asistentes los resultados de este estudio iniciado a principios de año y en el que hemos participado junto con las redes de Madrid, Barcelona, Sevilla, Málaga, Zaragoza, Alicante y Valencia.



**Nuestro gerente informó en este encuentro sobre las novedades implementadas en el tranvía de Tenerife.**

## MAYO



**La Policía Local de Santa Cruz entregó sus distinciones en el Teatro Guimerá.**

### METROTENERIFE DISTINGUIDO POR LA POLICÍA LOCAL DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

- La Policía Local de Santa Cruz nos ha distinguido, en la celebración de su 175 aniversario, por la constante colaboración con sus agentes. Nuestro responsable de Seguridad y Calidad, José China, fue el encargado de recoger ese reconocimiento en representación de la empresa en el acto celebrado en el Teatro Guimerá y que estuvo presidido por el alcalde de la ciudad, José Manuel Bermúdez.

Desde la puesta en servicio del tranvía, siempre hemos colaborado estrechamente con la Policía Local, al igual que con el resto de fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, quienes nos han dado cobertura durante nuestros servicios especiales extraordinarios como los de Carnaval o bien en aquellos casos en los que hemos tenido que adaptar nuestros servicios a los actos en el área metropolitana.

## JUNIO

### OCTAVO ANIVERSARIO DEL TRANVÍA DE TENERIFE

- Durante estos años, nuestro tranvía ha transportado más de 105 millones de pasajeros manteniendo una fiabilidad del sistema próxima al 100 %.

El servicio, integrado por las dos líneas que operamos actualmente, ha realizado hasta la fecha más de un millón de viajes comerciales (1.082.695) y sus vehículos han recorrido un total de 10.646.667 kilómetros.



**El servicio tiene una fiabilidad cercana al 100 %.**

Hemos contado con una plantilla de 180 empleados directos de media en estos años, pero también debemos sumar el personal de las empresas que nos prestan servicio, y que encargan diariamente de la limpieza, jardinería, seguridad, etcétera, con lo que, durante cada jornada, trabajan para el tranvía directa o indirectamente unas 250 personas.

La innovación tecnológica ha sido otras de las apuestas del tranvía de Tenerife en este periodo, destacando la aplicación digital integral para viajar en transporte público, Vía-Móvil, y el desarrollo del Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE), un sistema de seguridad en la conducción para evitar accidentes por velocidad excesiva.

### JUNIO



**Con la adquisición de estos vehículos eléctricos, reforzamos nuestra política de sostenibilidad medioambiental.**

METROTENERIFE INCORPORA NUEVOS VEHÍCULOS 100 % ELÉCTRICOS PARA MANTENIMIENTO

- Nuestro Departamento de Mantenimiento de Instalaciones Fijas incorporó a su flota tres furgonetas eléctricas; avanzamos así en nuestra política de sostenibilidad medioambiental.

Los vehículos, que han sido adquiridos a Renault España, pertenecen a la gama Kangoo Z. E. y son 100 % eléctricos. Tienen una autonomía de 170 kilómetros y precisan de 4 a 8 horas para cargarse completamente.

### JULIO

METROTENERIFE ENTREGA A CÁRITAS LA RECAUDACIÓN POR LAS VENTAS DEL LIBRO 'EL ANTIGUO TRANVÍA DE TENERIFE'

- Nuestro presidente, Carlos Alonso, entregó la recaudación de las ventas del libro 'El antiguo tranvía de Tenerife', 1.500 euros, al director de Cáritas Diocesana, Leonardo Ruiz del Castillo.

El acto que se celebró en el Palacio Insular también contó con la presencia de nuestro director gerente, Andrés Muñoz de Dios, y del autor de la obra, Rafael Cedrés.

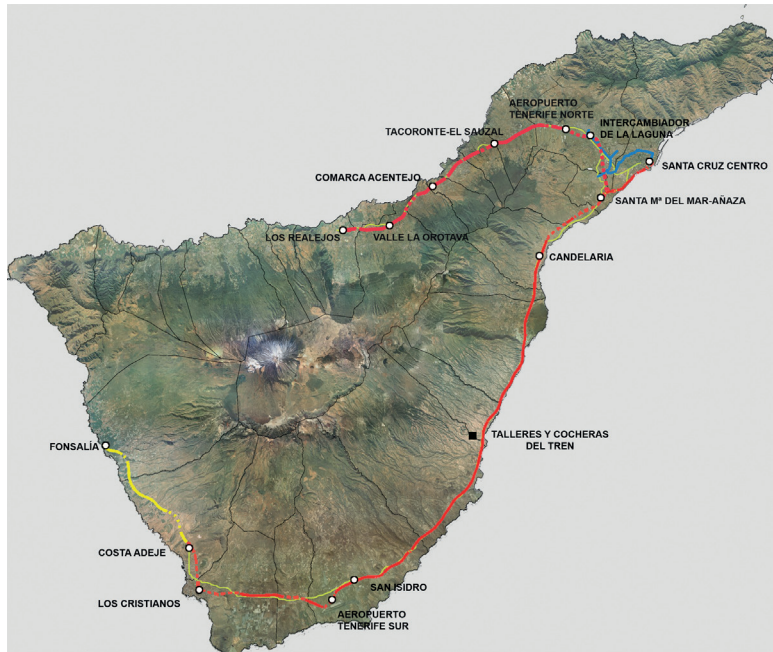


**Entrega de la recaudación a Cáritas.**

## JULIO

APROBACIÓN DEFINITIVA DE LOS PLANES TERRITORIALES DE ORDENACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE LOS TRENES DEL NORTE Y DEL SUR

- El Consejo de Gobierno del Cabildo Insular de Tenerife aprobó los Planes Territoriales Especiales de los Trenes del Norte y del Sur de la isla a falta de su aprobación definitiva por el Pleno. Los expedientes se encuentra en su última fase, después de haber pasado la etapa de información pública y de dar respuesta a las alegaciones: un total de 36 para el Tren del Sur y 596 para el del Norte, la mayoría relativas al trazado.



Durante la fase de información pública, el proyecto del tren del Sur registró 36 alegaciones.

## AGOSTO

MANÁ EN EL TRANVÍA DE TENERIFE

- El tranvía rotulado para la promoción del concierto de Maná en Santa Cruz no pasó desapercibido para la propia banda mejicana, sorprendida por esta imagen promocional de 33 metros de largo, como así lo manifestaron a través de sus redes sociales.

Maná publicó en su cuenta oficial de Twitter “¡Nos encanta el tranvía de Tenerife vestido de Maná!”. El comentario fue acompañado por tres fotos del tranvía rotulado, fue *retwitteado* en ese día por más de un centenar de personas, compartido más de 600 veces, y superó los 18.000 ‘Me Gusta’ en Facebook en apenas unas horas. En aquella fecha, los rockeros contaban con más de 16 millones de seguidores en Facebook y más de 2 millones en Twitter, muchos de ellos ya conocían el tranvía de Tenerife.



El comentario de Maná en Twitter fue compartido más de 600 veces.

## SEPTIEMBRE

### AMOLADO DE LAS VÍAS DEL TRANVÍA

- Durante el mes de septiembre llevamos a cabo los trabajos de amolado de los carriles de la línea del tranvía. Aproximadamente, cada dos años acometemos estos trabajos para mantener y prolongar la vida útil de los carriles y procurar tanto la máxima comodidad para los clientes del tranvía, como reducir el ruido del paso de los tranvías para evitar molestias a los vecinos de nuestras líneas.

Con personal y maquinaria especializada, los trabajos consistieron en retirar las pequeñas imperfecciones que se formaron en el carril por el contacto de las ruedas de los tranvías. Dichas imperfecciones se eliminaron mediante discos abrasivos movidos a altas revoluciones por un 'tren de amolado', devolviéndole al carril su perfil original.



Trabajos de amolado de los carriles frente al Teatro Guimerá.

### EL TRANVÍA DE TENERIFE PROTAGONISTA DE LA ÚLTIMA PELÍCULA DE LA SAGA BOURNE

- Universal Pictures eligió nuestro tranvía y varias localizaciones de nuestras líneas para la grabación de la nueva entrega de la saga Jason Bourne. Por este motivo tuvimos que adaptar nuestro servicio de la Línea 1



Fotograma extraído del vídeo Jason Bourne - Featurette: "Jason Bourne is Back".

al rodaje de la película. Durante varias semanas, la parada Teatro Guimerá se convirtió en la parada de origen y destino de la Línea 1, quedando fuera de servicio las estaciones de Intercambiador y Fundación.

Asimismo, una de nuestras paradas, Fundación, y uno de nuestros tranvía sirvieron de localización para varias escenas de este rodaje internacional.

Como alternativa para nuestros clientes, ofrecimos, en colaboración con Transportes Interurbanos de Tenerife (Titsa), un servicio gratuito de guaguas con la frecuencia habitual del tranvía para cubrir la última parte del tramo de la Línea 1 hasta el Intercambiador.



### SEPTIEMBRE

#### CONDENA POR INSULTAR A LOS REVISORES DEL TRANVÍA DE TENERIFE

- El Juzgado de Instrucción número 3 de Santa Cruz de Tenerife falló a nuestro favor por la difusión en Facebook de mensajes ofensivos contra los agentes de fiscalización.

El autor de los hechos fue condenado a cuatro meses de prisión como autor criminalmente responsable de un delito de atentado a la autoridad penado en los artículos 550.1 y 2 del Código Penal. Para Metrotenerife es la primera sentencia de este tipo tras la aplicación de la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo.



**La Ley 16/1987 reconoce a los revisores o agentes de fiscalización del metro ligero la consideración de agentes de la autoridad.**

#### METROTENERIFE RECIBE EL 'PREMIO TENERIFE SOLIDARIO' DE COORDICANARIAS

- La Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias nos otorgó su 'Premio Tenerife Solidario en Accesibilidad' por la labor desarrollada en favor de las personas con movilidad reducida y por la solidaridad con los colectivos más desfavorecidos de la sociedad.

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, recogió esta distinción que fue entregada por el presidente de la Coordinadora, Salvador Morales, con motivo del 35º aniversario de la asociación.



**El premio reconoce nuestro compromiso con las personas con movilidad reducida.**

## OCTUBRE

### METROTENERIFE APOYA AL CLUB BALONCESTO CANARIAS

- Renovamos el convenio de colaboración con el Club Baloncesto Canarias Iberostar Tenerife para la divulgación y promoción de su campaña de abonos 2015/2016 para la ACB, 'Tú también eres uno de los nuestros. Abónate!'.

Nuestro presidente y del Cabildo Insular de Tenerife, Carlos Alonso, y su homólogo en el Iberostar Tenerife, Félix Hernández, refrendaron este convenio en la parada Fundación con la imagen oficial de la citada campaña, la cual también estuvo presente en otras 16 paradas de la Línea 1, entre otras acciones promocionales.



Presentación del acuerdo de colaboración en la parada Fundación.

### RENOVACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE METROTENERIFE

- La Junta General de Accionistas procedió al nombramiento de los nuevos miembros de nuestro Consejo de Administración. El presidente del Cabildo Insular de Tenerife, Carlos Alonso, continuará como presidente del Consejo, y la vicepresidencia la ostentará el director insular de Fomento, Miguel Becerra.

Los miembros del Consejo de Administración se completan con Efraín Medina Hernández (CC), Manuel Ortega Santaella (CC), Aurelio Abreu Expósito (PSOE), Estefanía Castro Chávez (PSOE), Ana Zurita Expósito (PP), Jonathan Domínguez Roger (Ayuntamiento de La Laguna), Dámaso Arteaga Suárez (Ayuntamiento Santa Cruz) y Pierre Jaffar, representante de Tenemetro (socio privado); actuando como secretario, José Antonio Duque Díaz.



Sesión del Consejo de Administración en la que se llevó a cabo la renovación de nombramientos.

OCTUBRE



En 2015 nuestra plantilla estuvo integrada por 182 profesionales.

CREACIÓN DE UNA BOLSA DE EMPLEO PARA REVISORES Y CONDUCTORES

- Nuestro Consejo de Administración aprobó la composición de una bolsa de contratación de 10 plazas de conductores y 5 plazas de revisores.

También acordó con carácter inmediato la contratación de 4 conductores y 3 agentes de fiscalización de esta bolsa para su incorporación a la plantilla. El resto de los integrantes estarán supeditados a nuevas necesidades del servicio, con una vigencia de 18 meses definida en las bases de la convocatoria.



Los jóvenes cantantes interpretaron fragmentos operísticos durante los viajes del tranvía.

LA ÓPERA SE PROMOCIONA CON ACTUACIONES DE LOS CANTANTES EN EL TRANVÍA

- La soprano madrileña Inés Ballesteros, la mezzosoprano grancanaria Silvia Zorita, el tenor costarricense David Astorga y el barítono colombiano Jaime Pialli, integrantes del proyecto Ópera Estudio del Cabildo Insular de Tenerife, sorprendieron gratamente a nuestros clientes al interpretar solos y dúos de arias populares de diferentes títulos operísticos. De esta peculiar e inolvidable forma invitaban a los viajeros, entre los que se mezclaban durante el trayecto, a que asistieran a las funciones de 'Las bodas de Fígaro' en el Auditorio de Tenerife Adán Martín.

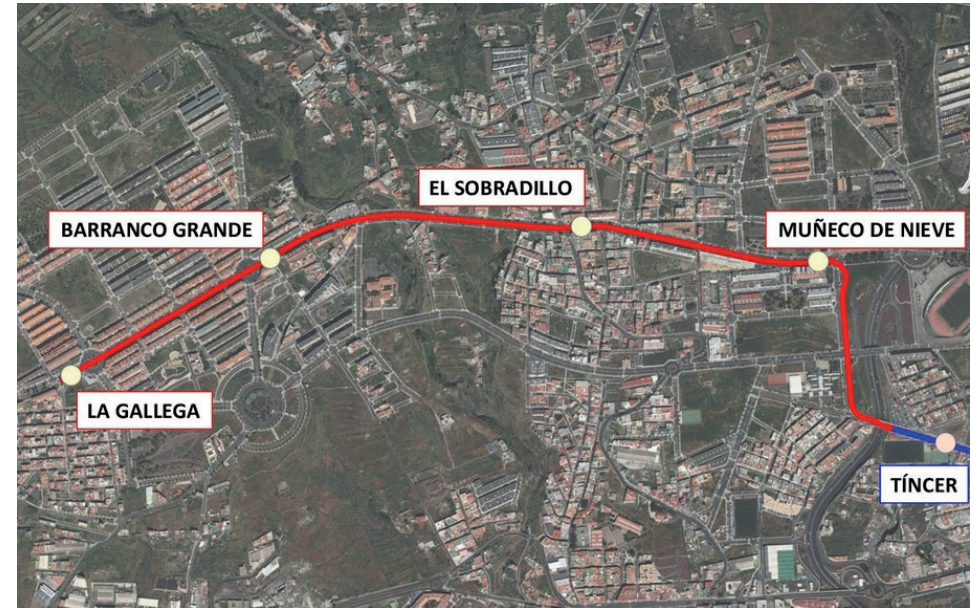
## OCTUBRE



Presentación de la campaña en la parada Fundación.

### METROTENERIFE Y ÁMATE, UNIDOS CONTRA EL CÁNCER

- Nuestro presidente, Carlos Alonso, junto a su homóloga en Ámate, María del Carmen Bonfante, presentaron, en la parada Fundación de la Línea 1 del tranvía, la campaña 'La prevención, el mayor gesto de amor'. Ambos presidentes estuvieron acompañados por nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios; por Asunción García de la Torre, directiva de la asociación Ámate; y por Tomás Martín, gerente de Publiservic Canarias, otra de las empresas colaboradoras en la campaña.



La ampliación de la Línea 2 supondrá 2,5 kilómetros de nuevo trazado.

### A CONSULTA LA AMPLIACIÓN DE LA LÍNEA 2

- El Cabildo Insular Tenerife quiso conocer la opinión ciudadana sobre el proyecto de ampliación de la Línea 2 del tranvía hasta el barrio de La Gallega a través de su portal de [Participación Ciudadana Hey! Tenerife](#).

Dicha ampliación supondría 2.500 metros más de trazado y cuatro nuevas paradas (Muñeco de Nieve, El Sobradillo, Barranco Grande y La Gallega). Al igual que ocurrió con el resto de la red, la implantación del tranvía en este tramo vendrá aparejada de una importante renovación urbanística.

NOVIEMBRE



La 31ª edición de la Feria de Artesanía de Canarias contó con la participación de más de 140 artesanos.

EL TRANVÍA PROMOCIONA LA 31ª EDICIÓN DE LA FERIA DE ARTESANÍA DE CANARIAS

• Nuestro presidente y del Cabildo de Tenerife, Carlos Alonso, el vicepresidente y consejero de Empleo, Comercio, Industria y Desarrollo Económico, Efraín Medina, y un grupo de artesanos presentaron la rotulación del tranvía de Tenerife para promocionar la 31ª edición de la Feria de Artesanía de Canarias, que congregó a finales de año a unos 140 artesanos. La feria también se publicitó en las cristaleras de nuestras paradas de La Trinidad y Weyler y en los mupis de otras 17 paradas.

PRISIÓN POR AGREDIR A UN REVISOR DEL TRANVÍA; PRIMERA SENTENCIA DE ESTE TIPO EN ESPAÑA

• La Audiencia Provincial de Santa Cruz ratificó la sentencia dictada por el Juzgado número 2 de La Laguna en el mes de marzo en la que solicitaba una pena de prisión para un joven de 26 años durante 8 meses por agredir a uno de nuestros revisores, al considerar estos hechos como constitutivos de un delito de atentado contra la autoridad. Esta decisión judicial es la primera de este tipo en España y no admitió recurso de apelación.

Los hechos se remontan al mes de marzo cuando nuestro compañero revisor le indicó que quitara sus pies del asiento a lo que el joven le respondió de manera violenta golpeándolo y tirándolo al suelo, hasta que pudo ser inmovilizado por los vigilantes de seguridad presentes en el tranvía.



Pareja de revisores en la parada La Paz.

### NOVIEMBRE

#### SERVICIOS ESPECIALES DURANTE 'LA NOCHE EN BLANCO' DE LA LAGUNA

- Programamos un potente dispositivo con tranvías dobles en la Línea 1 durante 24 horas y frecuencias significativamente superiores a las habituales en fin de semana.

Ofrecimos más de 100.000 plazas y transportamos 48.000 pasajeros. Esta jornada supuso un incremento del 27,56 % (más de 10.000 viajeros) en relación al pasado año, y de un 132 % respecto a una jornada habitual de fin de semana, cuya media se sitúa en unos 20.000 usuarios.



Los tranvías-dobles operan en jornadas de extraordinaria demanda.

#### METROTENERIFE UNIFICA LA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO

- El organigrama de la empresa se modificó con motivo de la unificación de los departamentos de Mantenimiento de Material Móvil e Instalaciones Fijas en una única Dirección de Mantenimiento dirigida por Ignacio Teresa, que hasta ahora venía desempeñando el cargo de Responsable de Mantenimiento de Material Móvil.



Ignacio Teresa se hace cargo de la Dirección de Mantenimiento.

## DICIEMBRE

### CAMPAÑA INFORMATIVA DE VÍA-MÓVIL EN LAS PARADAS DEL TRANVÍA

- Antes de finalizar el año, llevamos a cabo una campaña informativa y promocional para reforzar la utilización de nuestra aplicación Vía-Móvil entre los usuarios del transporte público.

Hasta ese momento unas 60.000 personas se habían descargado nuestra app, y había sido utilizada por más de 30.000 usuarios únicos. Cabe destacar que el 25 % de los clientes del tranvía utilizaron Vía-Móvil en sus viajes.

Azafatas y dinamizadores estuvieron en distintas paradas con el objetivo de dar a conocer los beneficios de este sistema que, desde hace meses, está operativo en toda la red insular de transporte público.



**El 25 % de nuestros clientes utilizaron Vía-Móvil en sus viajes.**



**Tranvía en la parada Fundación.**

### SENTENCIA POR INTERRUMPIR EL SERVICIO DEL TRANVÍA

- El Juzgado de lo Penal número 2 de Santa Cruz de Tenerife condenó por un delito de daños a un joven por romper el cristal de la puerta de uno de nuestros tranvías en octubre de 2011.

El autor de los hechos fue sentenciado al pago de más de 2.500 euros por los desperfectos ocasionados a la puerta, además de la multa impuesta por el delito cometido, y también, y aquí está la novedad de la sentencia, tuvo que compensarnos por la interrupción del servicio, es decir, por los viajes que el tranvía no pudo realizar a raíz de su acto vandálico.

El fallo se ha basado en la aplicación de lo dispuesto en el artículo 576, apartado 1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

## DICIEMBRE

### PRESENTACIÓN DE LA TERCERA FASE DEL PROYECTO 'PARDELA' DE COORDICANARIAS

- Desde Metrotenerife, y con el respaldo del Cabildo Insular, colaboramos con la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias (Coordicanarias) para iniciar el desarrollo de la tercera fase del proyecto 'Pardela' con la puesta en marcha del Servicio de Información y Asesoramiento de Coordicanarias.

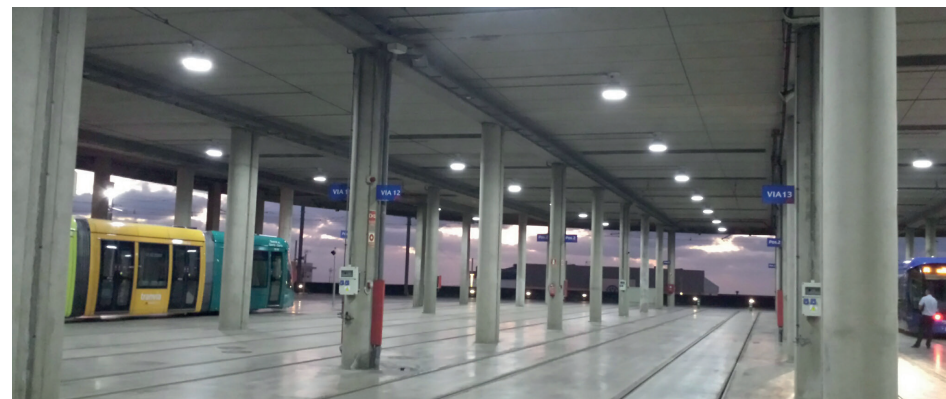
Con este servicio se facilitará a la población información sobre itinerarios adaptados desde las paradas del tranvía a zonas comerciales y otros lugares de interés, asesoramiento para la adaptación de espacios e información sobre normativa en materia de accesibilidad.



Colaboramos con la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias para desarrollar el proyecto 'Pardela'.

### AENOR AUDITA NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

- La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) auditó nuestros Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud. En el informe se resaltó el esfuerzo que hemos realizado y seguimos realizando en materia medioambiental, destacando:
  - La incorporación de tres nuevos vehículos 100 % eléctricos.
  - La exigencia, incluida en los pliegos de contratación de jardinería y limpieza, de que los vehículos de asistencia utilizados en estos servicios sean 100 % eléctricos.
  - La participación en el Plan de Acción de la Energía Sostenible (PAES) de Tenerife que pretende reducir la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) de la isla.
  - La puesta en marcha de diversas acciones de mejora dentro del plan de eficiencia energética como la instalación de lámparas Led´s en aseos, vestuarios, cajas de escaleras, aparcamiento o cocheras, entre otras zonas.



El informe de AENOR destaca la implementación de acciones para la eficiencia energética.



DICIEMBRE

CAMPAÑA DE NAVIDAD 'HACIA EL BELÉN VA EL TRANVÍA, ¡CLIN CLIN!'

- En 2015 nuestra campaña de Navidad estrenó villancico, 'Hacia Belén va el tranvía iclin, clin!', adaptación de uno de los clásicos del cancionero navideño, con el que invitábamos a los usuarios a participar en nuestro concurso de villancicos. La campaña se completó con cartelería en los mupis de las marquesinas, presencia en las redes sociales, rotulación de paradas y difusión del *jingle* en las emisoras locales.

La parada Intercambiador acogió la presentación de esta campaña que tuvo como objetivo promocionar el uso del tranvía, como alternativa eficaz al vehículo privado durante esas fechas navideñas, e impulsar, junto a Zona Comercial Tranvía, las compras en el comercio cercano de Santa Cruz y La Laguna.



**La campaña se completó con cartelería y rotulación de paradas, difusión en redes sociales y medios de comunicación.**

PAULA RUIZ, PRESIDENTA INFANTIL DEL CABILDO INSULAR, VISITA EL TRANVÍA DE TENERIFE

- Un año más colaboramos en la iniciativa insular 'Presidente por un día'. En esta ocasión recibimos como presidenta a Paula Ruiz, de once años y alumna del Colegio San Fernando (Santa Cruz).



**Nuestro Puesto Central de Control fue uno de las áreas que más llamó la atención a Paula Díaz.**

Nuestro responsable de Comunicación, Santiago Correa,

acompañó y explicó a la presidenta el funcionamiento del tranvía, desde la zona de talleres hasta el Puesto Central de Control, donde los compañeros respondieron a sus dudas. En todo momento, Paula se mostró muy interesada en el tranvía realizando preguntas sobre aquellos aspectos que más le llamaron la atención.

Desde hace tres años el Cabildo de Tenerife realiza esta iniciativa con la intención de que los escolares tengan la oportunidad de ser protagonistas del Gobierno en esa jornada.

- 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.

- 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.

- 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 Metrotenerife.

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 Metrotenerife 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.

• 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 Metrotenerife 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.

A parte de la gestión sostenible y responsable de nuestro servicio de transporte público, 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.

 <b>PLAN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b> 					
					
					
					
					
					
					
					
					
					

Entidades y asociaciones con las que hemos colaborado a través de nuestro Plan de Responsabilidad Social.

	Ejercicio 2015	Ejercicio 2014
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS</b>		
<b>1. Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>17.151.486,36</b>	<b>16.423.440,45</b>
a) Ventas	5.304,52	806,65
b) Prestaciones de servicio	17.146.181,84	16.422.633,80
<b>3. Trabajos realizados por la emp. para su act.</b>	<b>467.660,08</b>	<b>112.512,33</b>
<b>4. Aprovisionamientos</b>	<b>-736.197,78</b>	<b>-927.019,05</b>
b) Consumo de materias primas y otras mat.	-736.197,78	-927.019,05
<b>5. Otros ingresos de explotación</b>	<b>5.937.631,02</b>	<b>6.532.507,50</b>
a) Ingresos accesorios y otros de gest. corr.	5.471.296,38	6.207.982,57
b) Subvenciones de explotación incorp. al res	466.334,64	324.524,93
<b>6. Gastos de personal</b>	<b>-6.950.492,95</b>	<b>-6.549.060,84</b>
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-5.229.066,49	-4.930.892,95
b) Cargas sociales	-1.721.426,46	-1.618.167,89
<b>7. Otros gastos de explotación</b>	<b>-7.059.576,54</b>	<b>-6.815.449,78</b>
a) Servicios exteriores	-5.182.382,33	-4.586.754,22
b) Tributos	-56.539,77	-102.024,24
d) Otros gastos de gestión corriente	-1.820.654,44	-2.126.671,32
<b>8. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-4.647.563,89</b>	<b>-5.484.748,82</b>
<b>9. Imputación de subv. de inmovil. no financ.</b>	<b>275.196,72</b>	<b>275.196,72</b>
<b>13. Otros Resultados</b>	<b>-6.527,07</b>	<b>40.294,56</b>
<b>A.1) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>4.431.615,95</b>	<b>3.607.673,07</b>
<b>14. Ingresos financieros</b>	<b>501.534,39</b>	<b>965.492,77</b>
b) De valores negociables y otros inst. fin.	501.534,39	965.492,77
b2) De terceros	9.842,50	342,67
b3) Ajustes ingresos financieros NPGC	491.691,89	965.150,10
<b>15. Gastos financieros</b>	<b>-4.896.371,32</b>	<b>-5.298.218,63</b>
b) Por deudas con terceros	-4.896.371,32	-5.298.218,63
<b>A.2) RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>-4.394.836,93</b>	<b>-4.332.725,86</b>
<b>A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>36.779,02</b>	<b>-725.052,79</b>
<b>19. Impuesto sobre beneficio</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A.4) RESUL. DEL EJERC. PROC. DE OPERAC. CONTIN.</b>	<b>36.779,02</b>	<b>-725.052,79</b>
<b>B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>36.779,02</b>	<b>-725.052,79</b>

Activo	2015	2014	Pasivo	2015	2014
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>183.376.799,32</b>	<b>196.611.064,52</b>	<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>31.570.474,12</b>	<b>25.853.172,21</b>
<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>147.093.281,59</b>	<b>149.131.070,73</b>	<b>A-1) Fondos propios</b>	<b>36.650.803,64</b>	<b>36.614.024,62</b>
6. Otro inmovilizado intangible	10.213.251,04	10.485.326,37	<b>I. Capital</b>	<b>69.200.000,00</b>	<b>69.200.000,00</b>
7. Acuerdo de Concesión, activo regulado	111.798.672,60	115.588.947,93	<b>III. Reservas</b>	<b>6.897.637,46</b>	<b>6.897.637,46</b>
8. Activación financiera Acuerdo de Concesión	25.081.357,95	23.056.796,43	1. Legal y estatutarias	3.002.586,73	3.002.586,73
<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>26.381.889,26</b>	<b>26.120.669,28</b>	2. Otras reservas	3.895.050,73	3.895.050,73
2. Instalaciones técnicas, y otro inm. mat.	3.581.500,98	3.780.613,35	<b>VI. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)</b>	<b>-245.000,00</b>	<b>-245.000,00</b>
3. Inmovilizado en curso y anticipos	22.800.388,28	22.340.055,93	<b>V. Resultados de ejercicios anteriores</b>	<b>-39.238.612,84</b>	<b>-38.513.560,05</b>
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>54.920,17</b>	<b>9.807.768,29</b>	2. (Resultados negativos de ejerc. ant.)	-39.238.612,84	-38.513.560,05
2. Créditos a terceros	38.890,76	9.698.738,88	<b>VII. Resultado del ejercicio</b>	<b>36.779,02</b>	<b>-725.052,79</b>
5. Otros activos financieros	16.029,41	109.029,41	<b>A-2) Ajustes por cambios de valor</b>	<b>-29.540.124,92</b>	<b>-34.654.668,67</b>
<b>VI. Activos por impuesto diferido</b>	<b>9.846.708,30</b>	<b>11.551.556,22</b>	<b>II. Operaciones de cobertura</b>	<b>-29.540.124,92</b>	<b>-34.654.668,67</b>
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>25.619.657,21</b>	<b>26.981.428,81</b>	<b>A-3) Subvenciones, donac. y legados recibidos</b>	<b>24.459.795,40</b>	<b>23.893.816,26</b>
<b>II. Existencias</b>	<b>2.106.786,34</b>	<b>2.152.018,74</b>	<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>158.907.341,95</b>	<b>178.348.139,84</b>
2. Mat. primas y otros aprovisionamientos	2.093.110,16	2.114.640,56	<b>II. Deudas a largo plazo</b>	<b>149.845.124,84</b>	<b>169.270.080,06</b>
6. Anticipos a proveedores	13.676,18	37.378,18	2. Deudas con entidades de crédito	108.432.124,08	120.193.318,08
<b>III. Deudores comerc. y otras cuentas a cobrar</b>	<b>19.332.283,97</b>	<b>20.368.689,59</b>	3. Acreedores por arrendamiento financiero	2.492.614,90	2.870.537,10
1. Clientes por ventas y prest. servicios	5.248.186,94	5.125.206,14	4. Derivados	38.920.385,86	46.206.224,88
3. Deudores varios	2.578.565,44	3.283.570,87	<b>IV. Pasivos por impuesto diferido</b>	<b>8.153.265,20</b>	<b>8.134.441,06</b>
4. Personal	12.480,00	17.122,13	<b>V. Periodificaciones a largo plazo</b>	<b>908.951,91</b>	<b>943.618,72</b>
5. Activos por impuesto corriente	72.414,71	106.468,06	<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>18.518.640,46</b>	<b>19.391.181,28</b>
6. Otros créditos con las Admin. Públicas	11.420.636,88	11.836.322,39	<b>III. Deudas a corto plazo</b>	<b>16.003.528,37</b>	<b>16.779.468,80</b>
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>86.714,81</b>	<b>88.540,42</b>	2. Deudas con entidades de crédito	14.950.813,23	15.519.123,39
5. Otros activos financieros	86.714,81	88.540,42	3. Acreedores por arrendamiento financiero	377.636,72	369.664,06
<b>VI. Periodificaciones a corto plazo</b>	<b>42.788,04</b>	<b>197.097,89</b>	4. Derivados	466.447,35	0,00
<b>VII. Efect. y otros act. líquidos equivalentes</b>	<b>4.051.084,05</b>	<b>4.175.082,17</b>	5. Otros pasivos financieros	208.631,07	890.681,35
1. Tesorería	4.051.084,05	4.175.082,17	<b>V. Acreedores comerc. y otras cuentas a pagar</b>	<b>2.480.445,28</b>	<b>2.263.455,61</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>208.996.456,53</b>	<b>223.592.493,33</b>	1. Proveedores	101.859,33	173.195,29
			3. Acreedores varios	1.737.606,59	1.579.549,58
			4. Personal (remuneraciones pend. de pago)	372.429,88	238.853,54
			6. Otras deudas con las Admin. Públicas	268.549,48	271.857,20
			<b>VI. Periodificaciones a corto plazo</b>	<b>34.666,81</b>	<b>348.256,87</b>
			<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>208.996.456,53</b>	<b>223.592.493,33</b>



Ernst & Young, S.L.  
Edificio Mapfre  
Avda. Bravo Murillo, 5  
38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tel.: 922 244 717  
Fax: 922 243 307  
ey.com

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES

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

Informe sobre las cuentas anuales

Hemos auditado las cuentas anuales adjuntas de Metropolitano de Tenerife, S.A., que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2015, 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 terminado en dicha fecha.

Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de Metropolitano de Tenerife, S.A., de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, que se identifica en la nota 2 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales adjuntas, basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de la entidad de las cuentas anuales, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.



Opinión

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Metropolitano de Tenerife, S.A. a 31 de diciembre de 2015, así como de sus resultados y 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.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2015 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 2015. 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.



ERNST & YOUNG, S.L.

Año 2016 Nº 1416/00158

SELLO COOPERATIVO: 96,00 EUR

Informe sujeto a la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en España

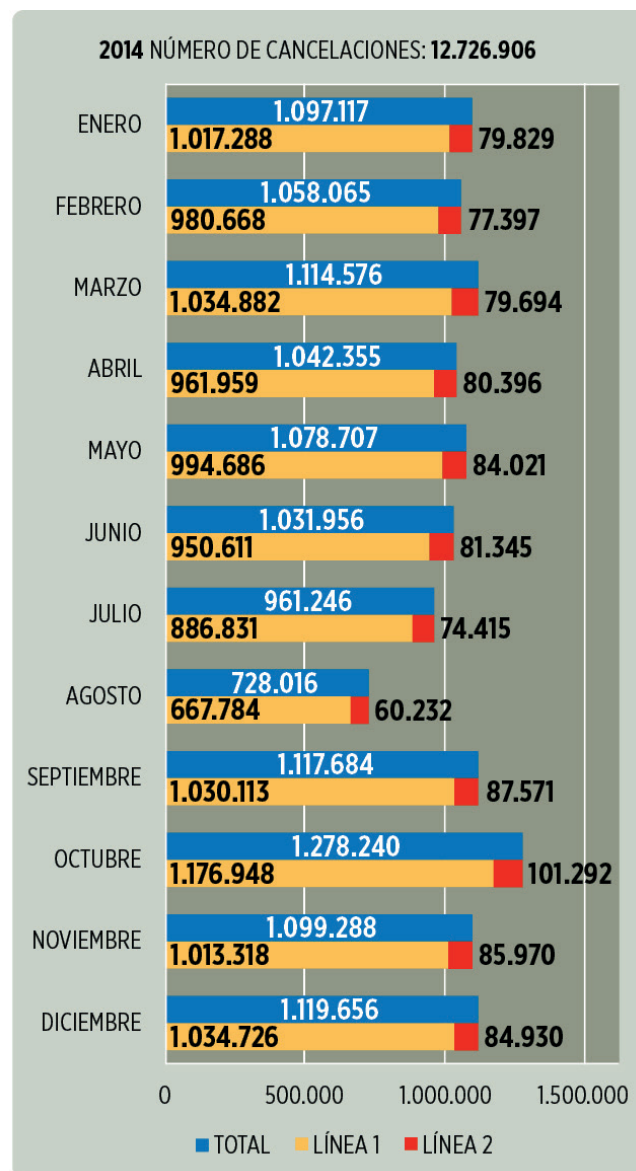
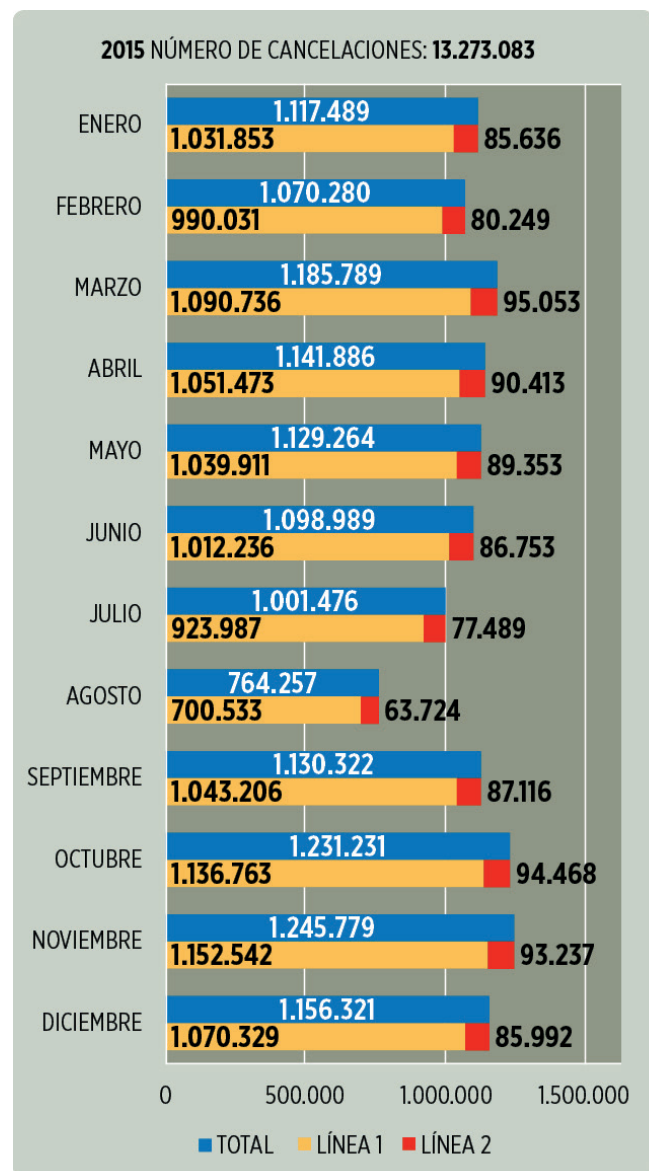
ERNST & YOUNG, S.L.  
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº 30530)

*[Handwritten signature]*  
José Ramón Díaz Alonso

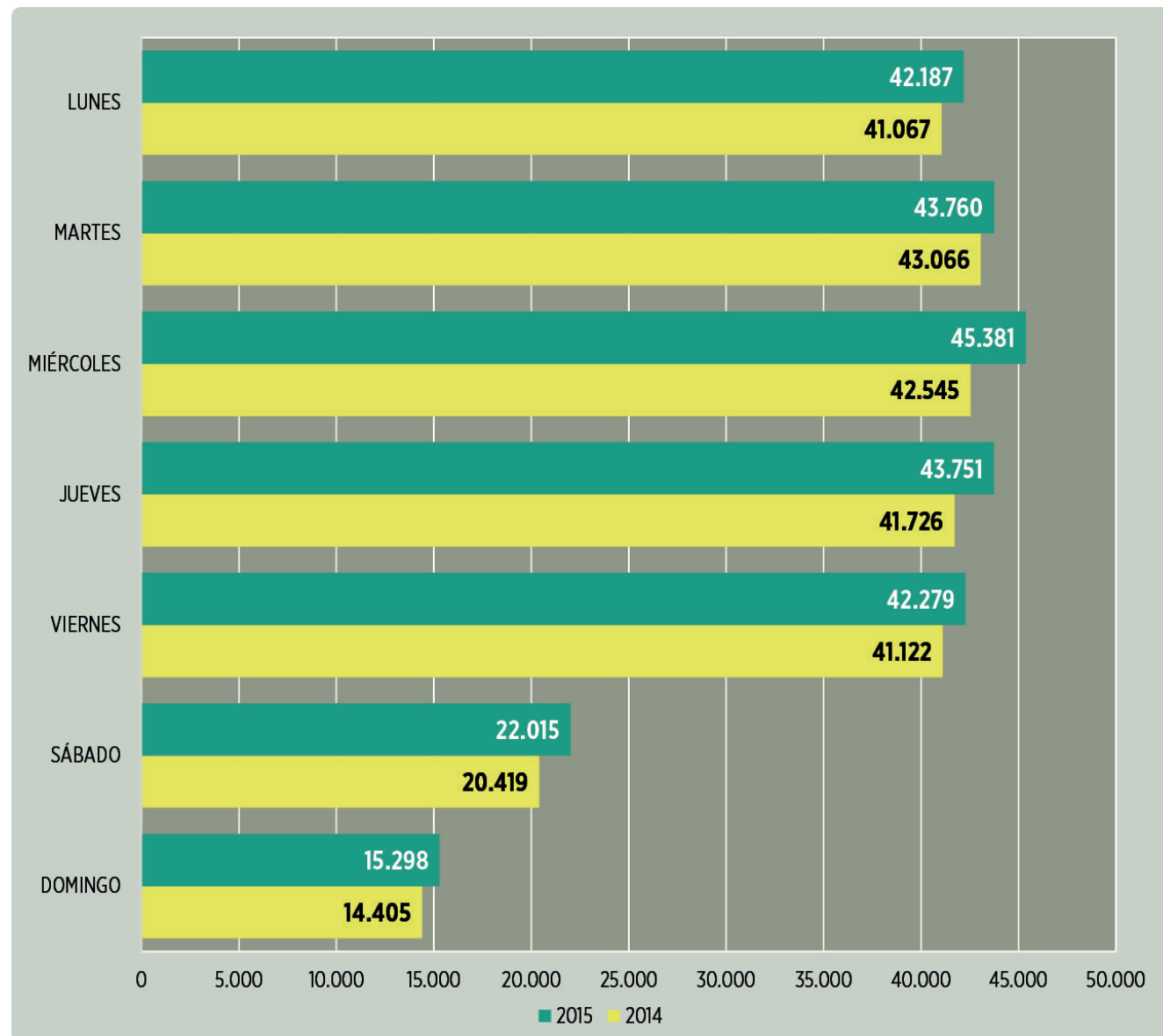
22 de abril de 2016



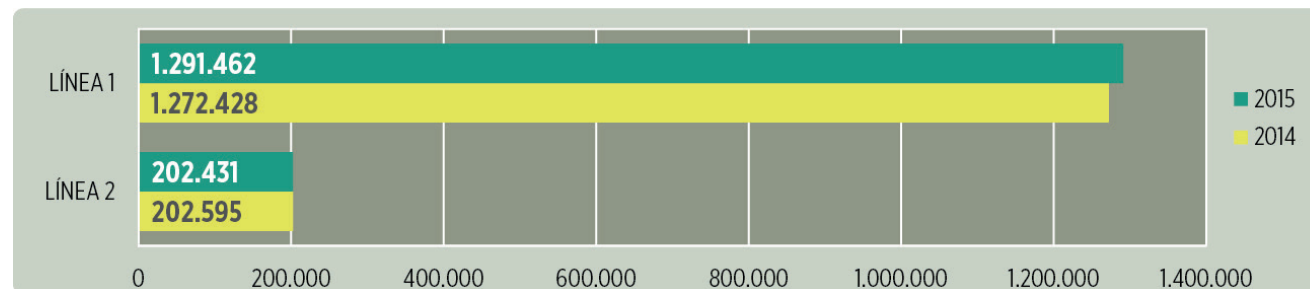
Comparativa mensual de la demanda (2015-2014)



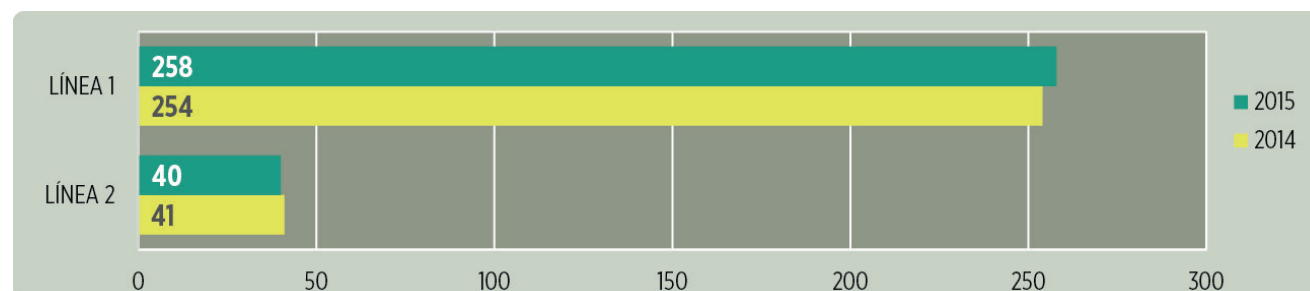
Demanda por tipo de día (cancelaciones)



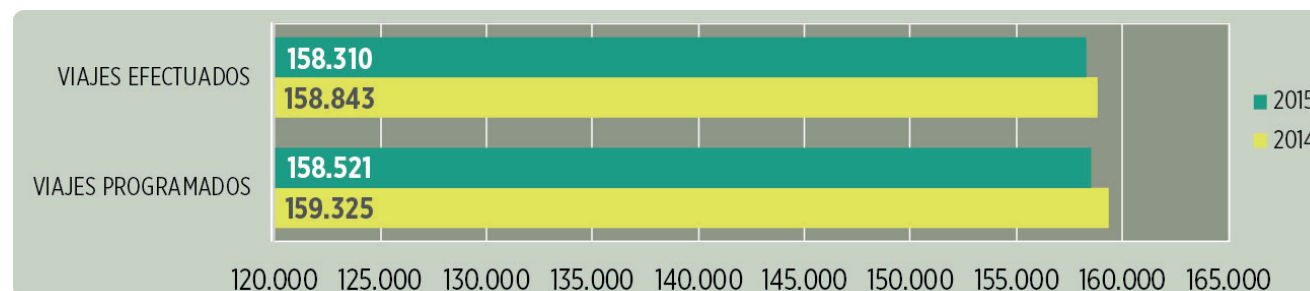
Producción anual kilométrica real en servicio comercial



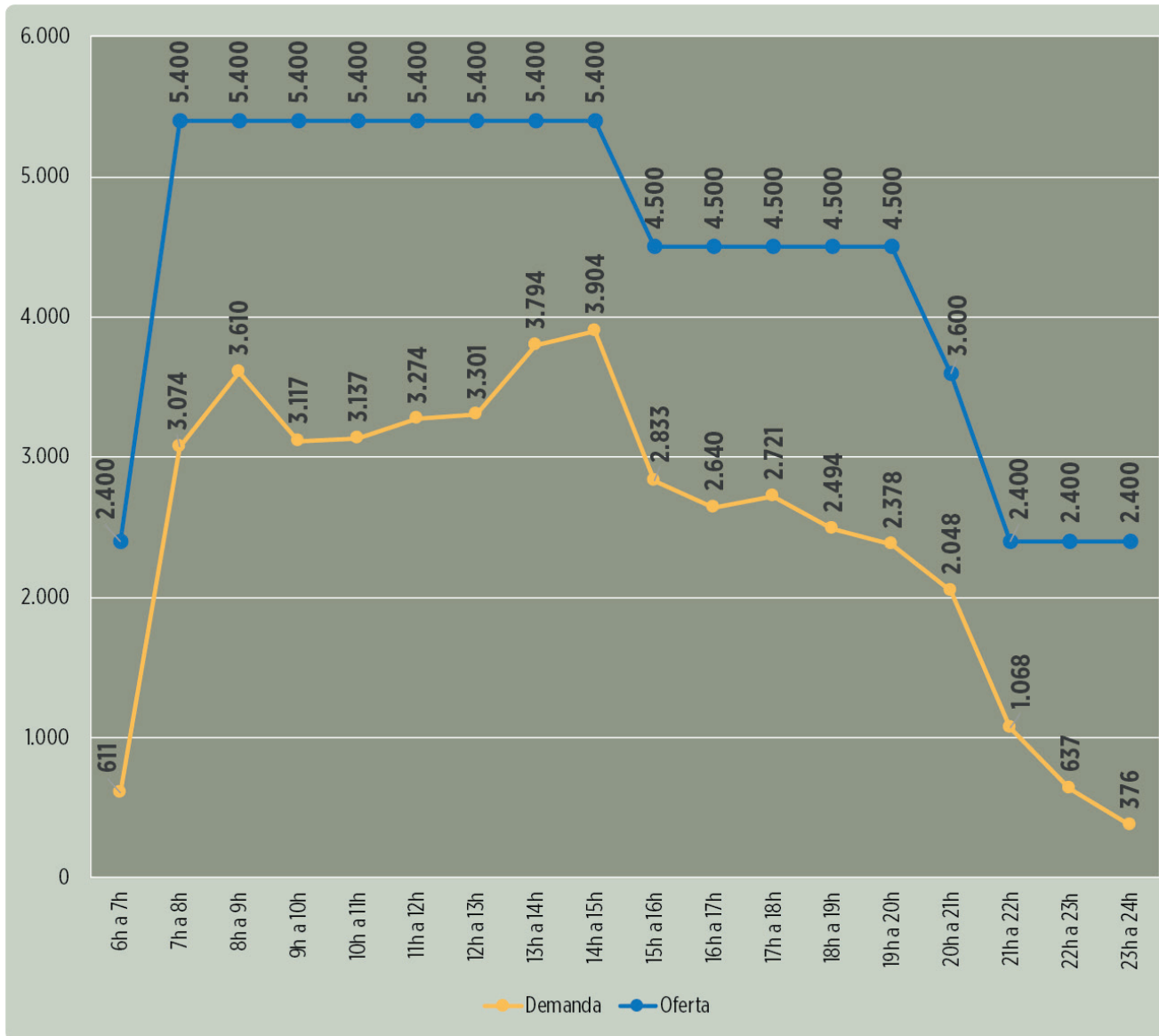
Plazas-kilómetros anuales reales ofertados en servicio comercial



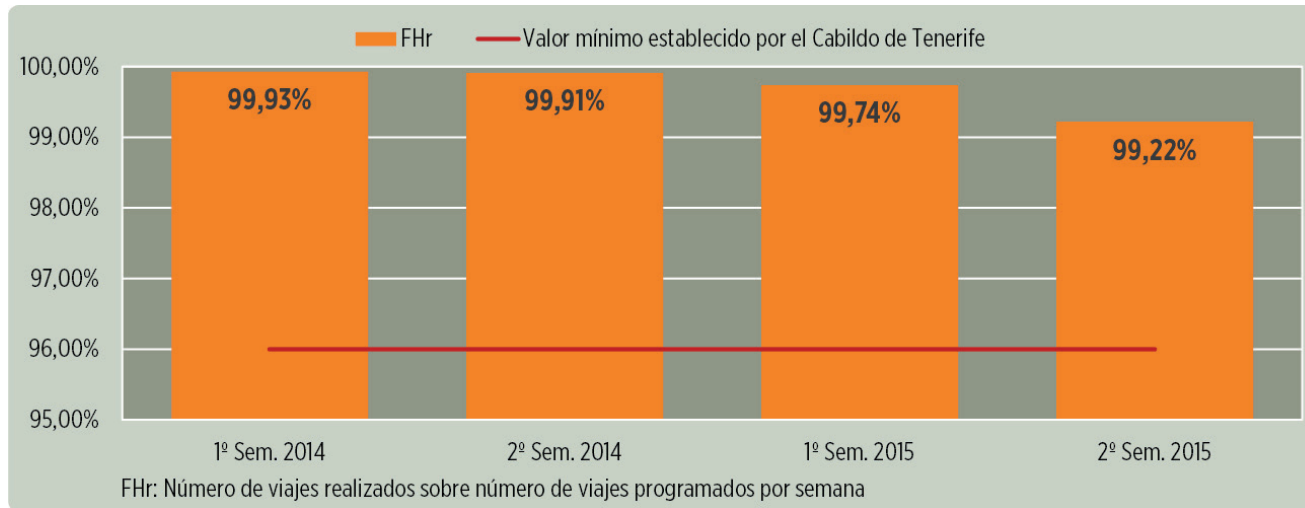
Fiabilidad del servicio



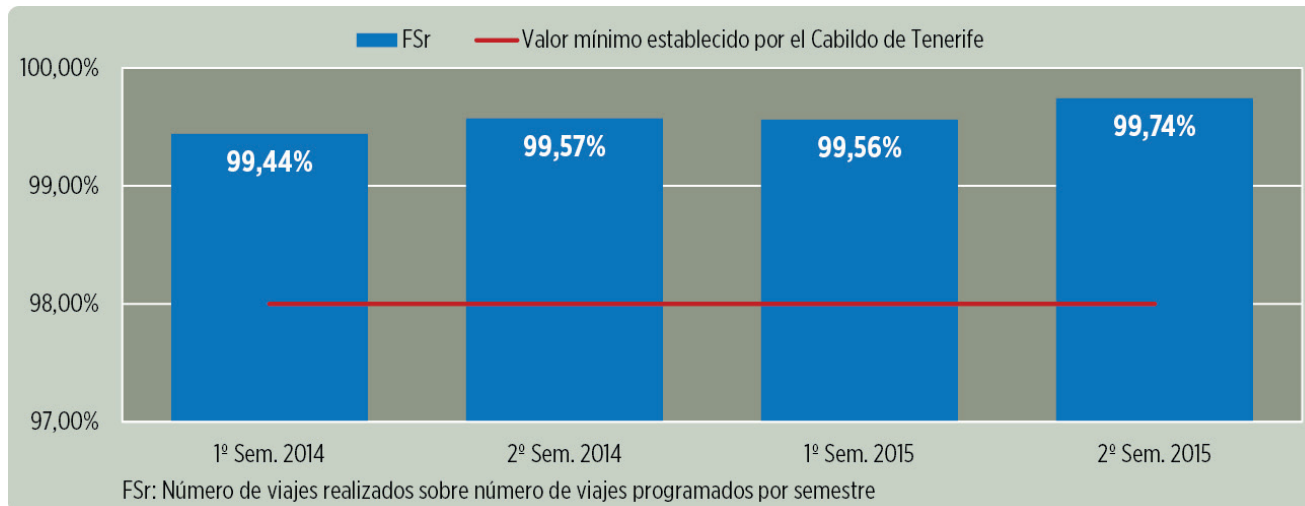
Demanda media/hora en día laborable (2015) en ambos sentidos



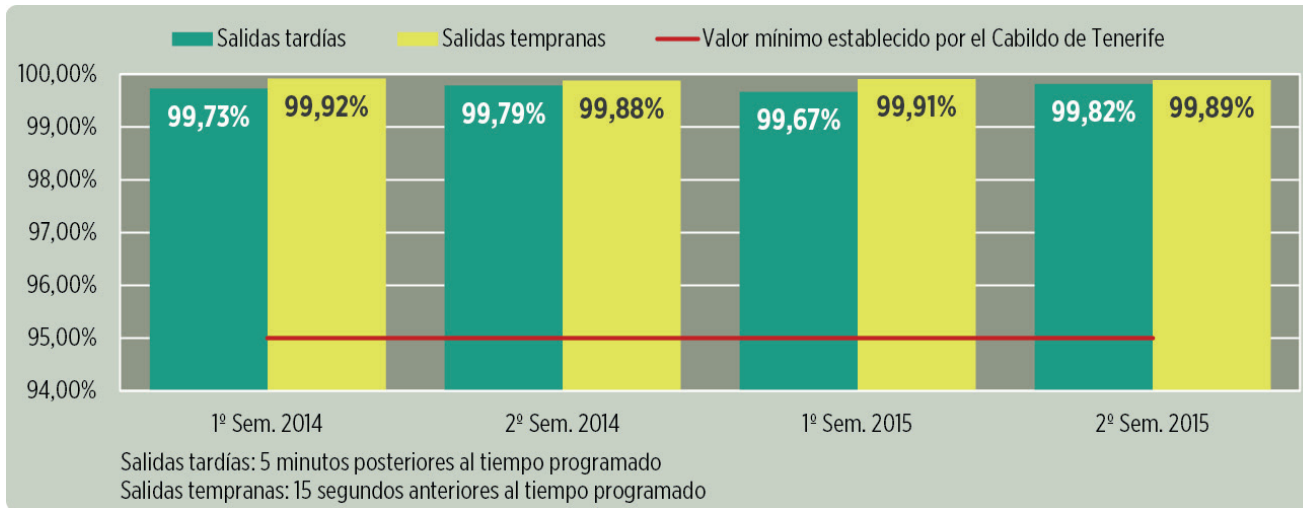
☑ Fiabilidad semanal



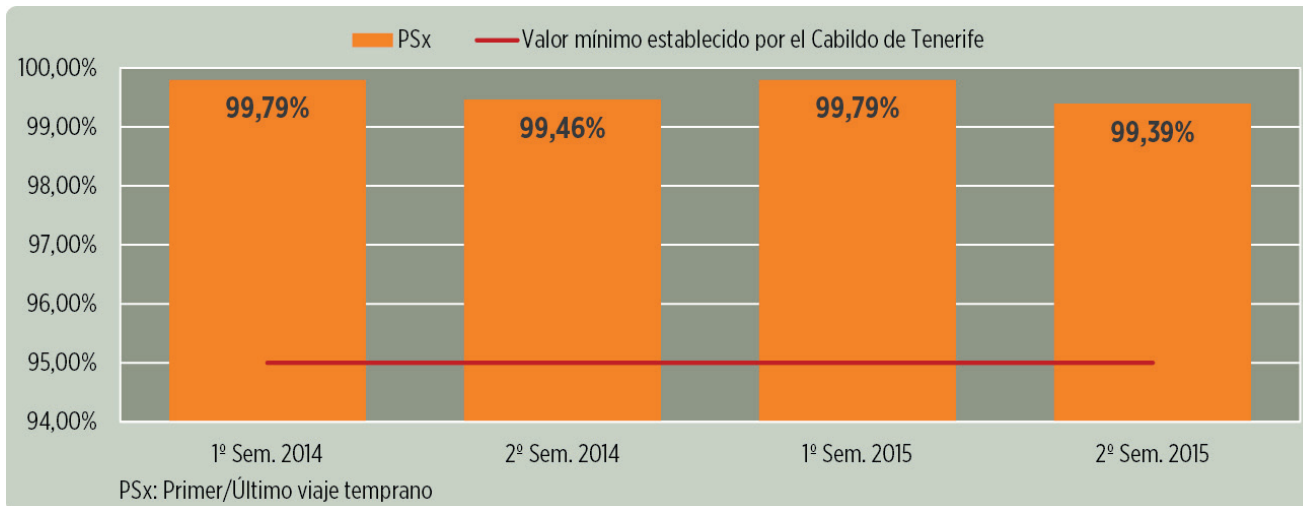
☑ Fiabilidad semestral



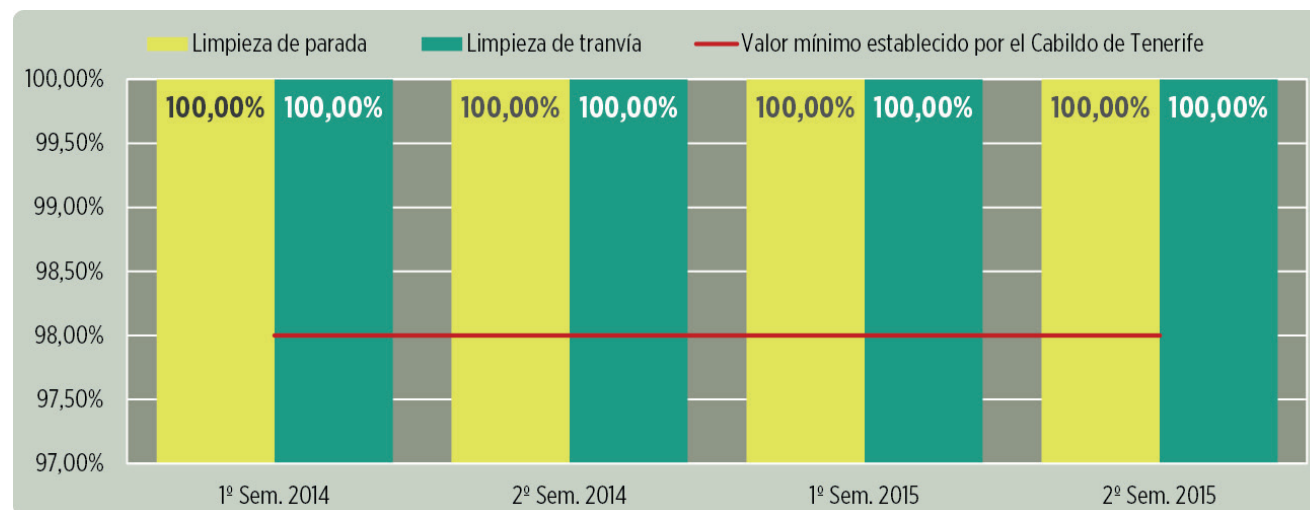
☑ Puntualidad



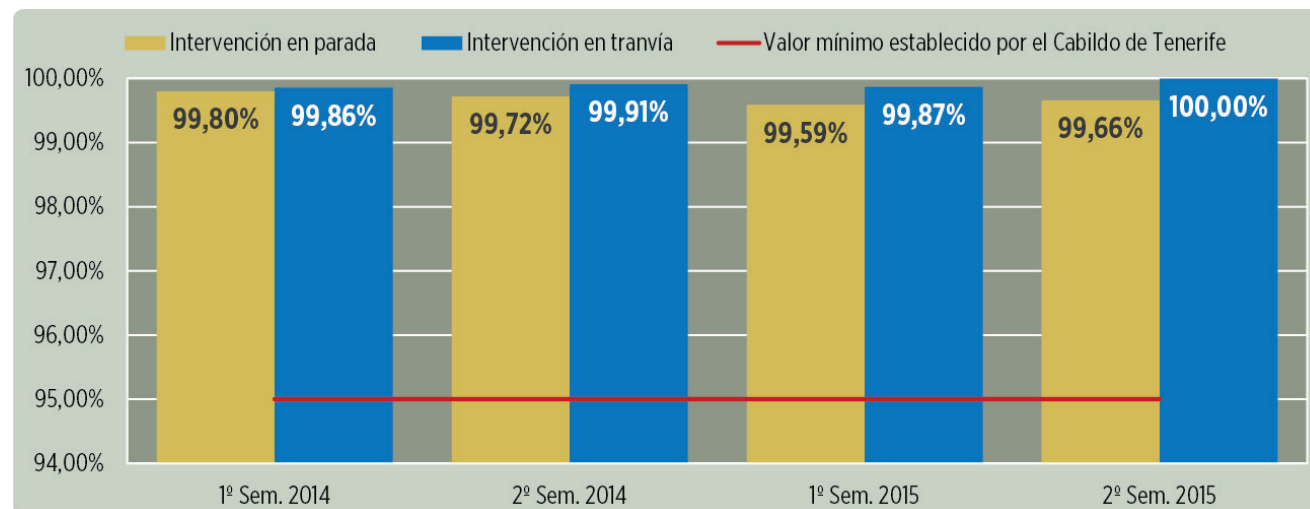
☑ Puntualidad: primer y último viaje



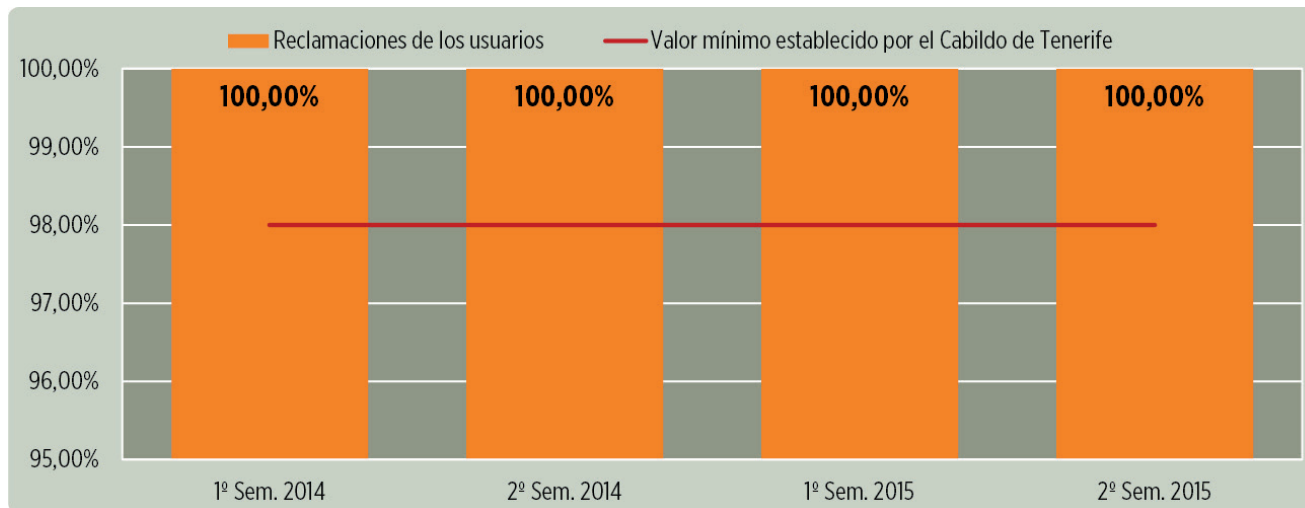
☑ Limpieza Material Móvil e Instalaciones Fijas



☑ Reparación de daños Material Móvil e Instalaciones Fijas



☑ Reclamaciones

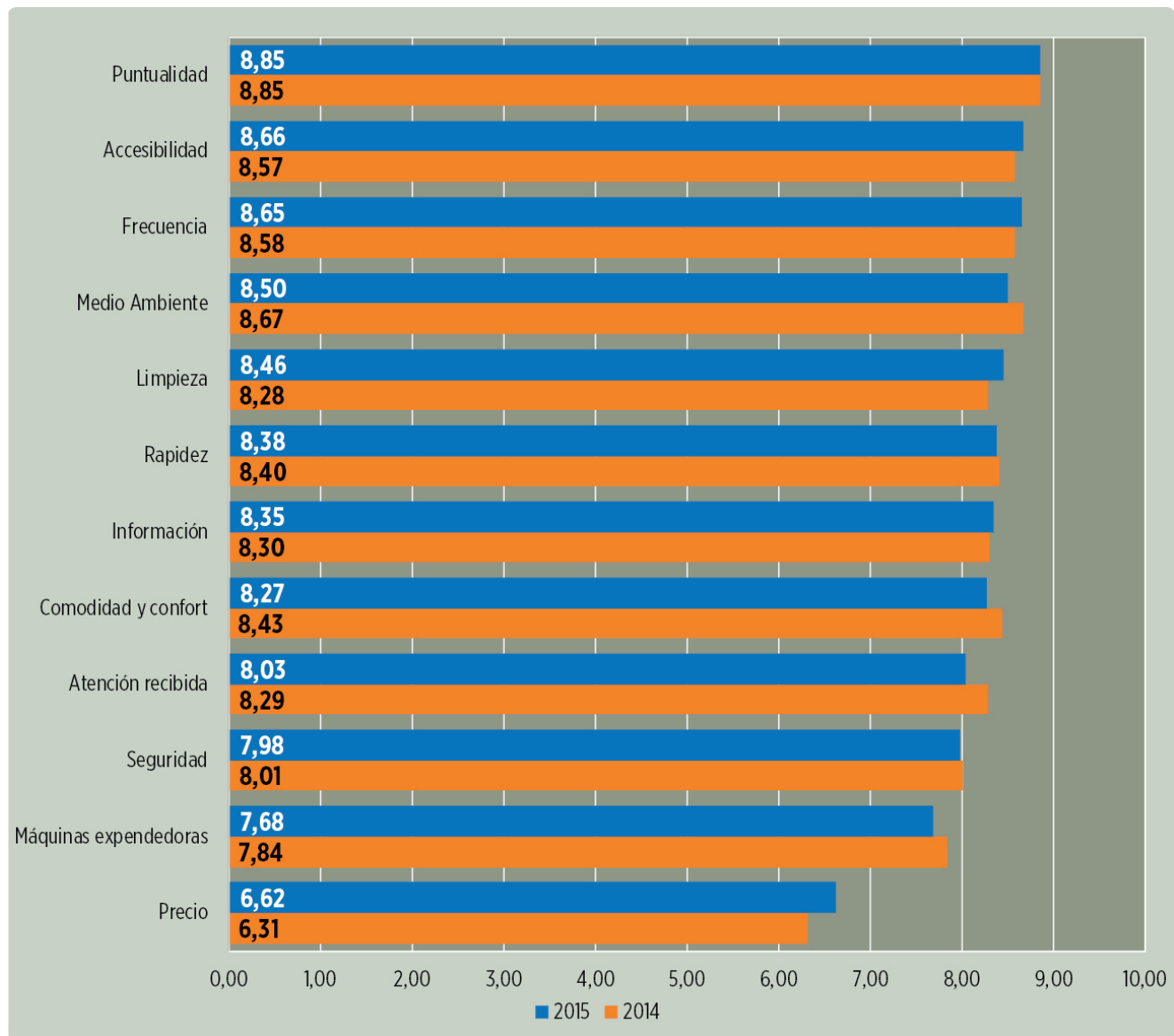


☑ Disponibilidad de expendedoras

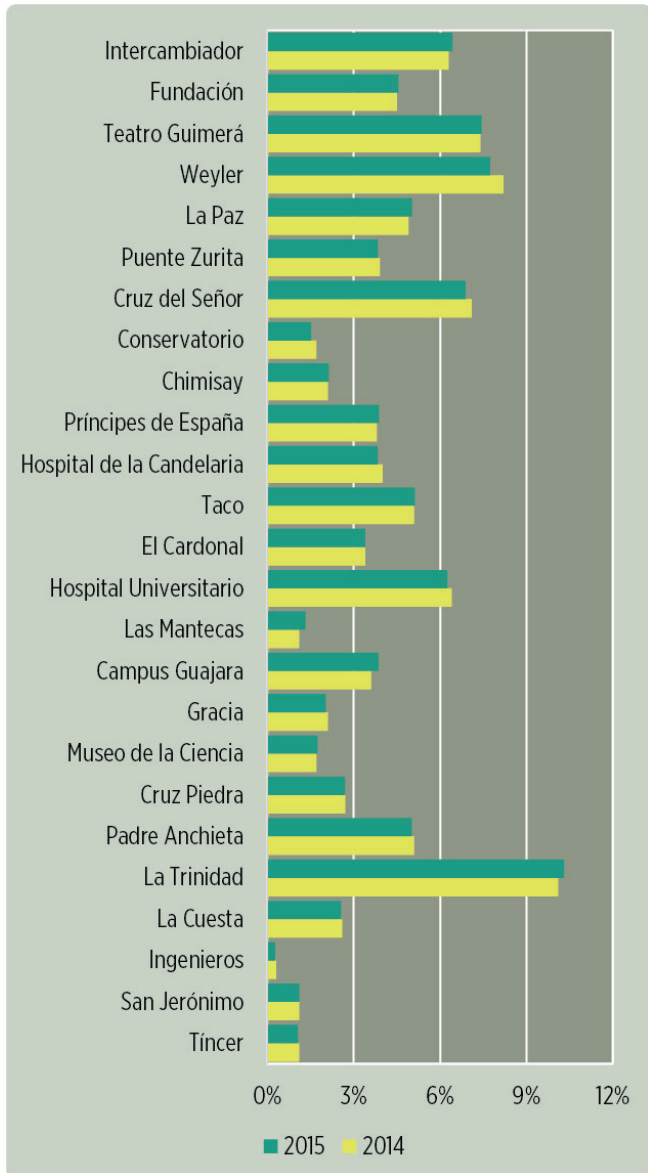




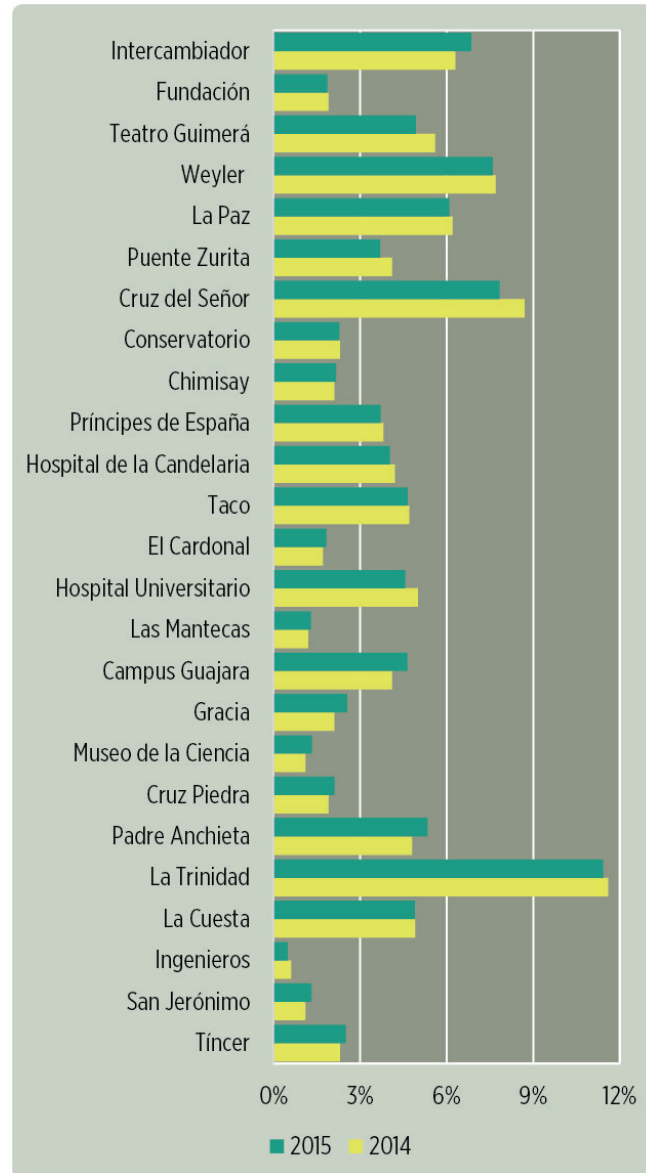
☑ Valoración del servicio 2015-2014



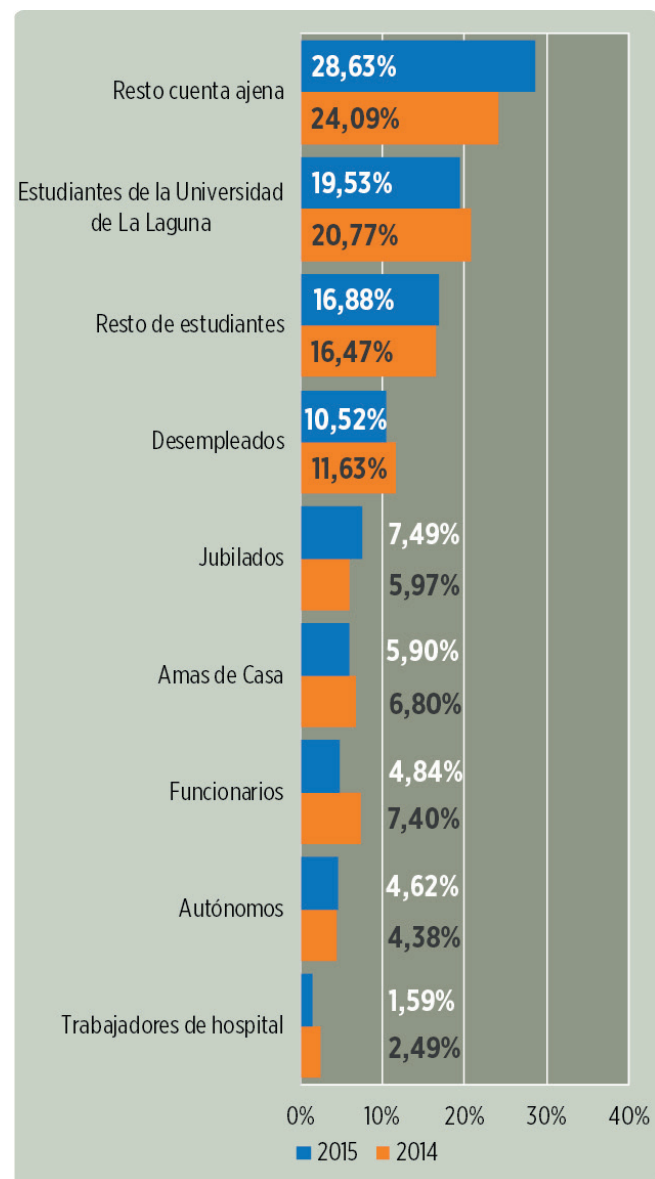
☑ Paradas de origen



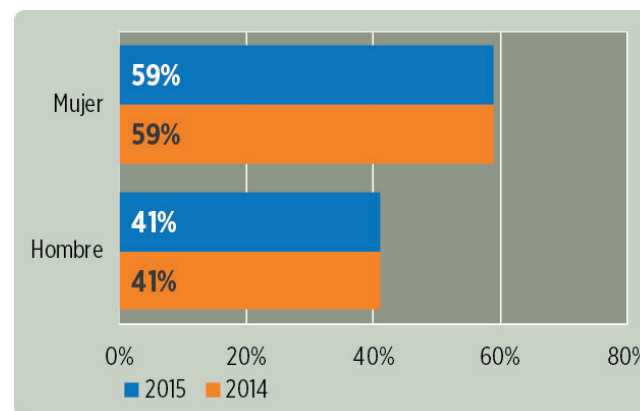
☑ Paradas de destino



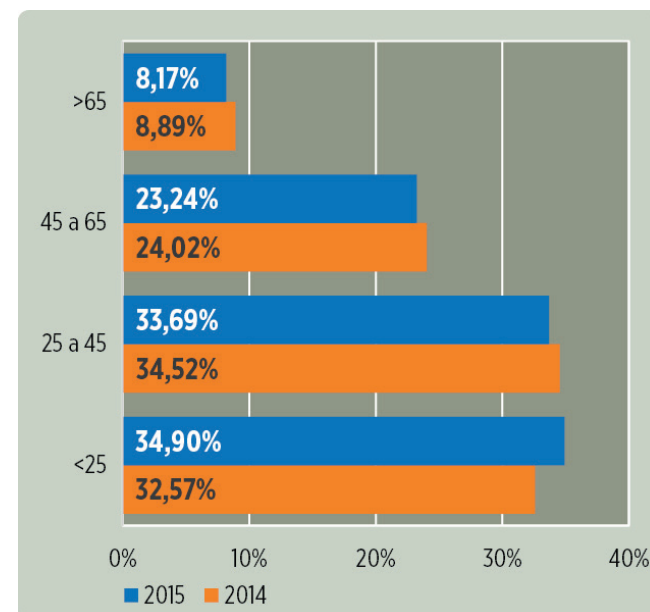
☑ Ocupación



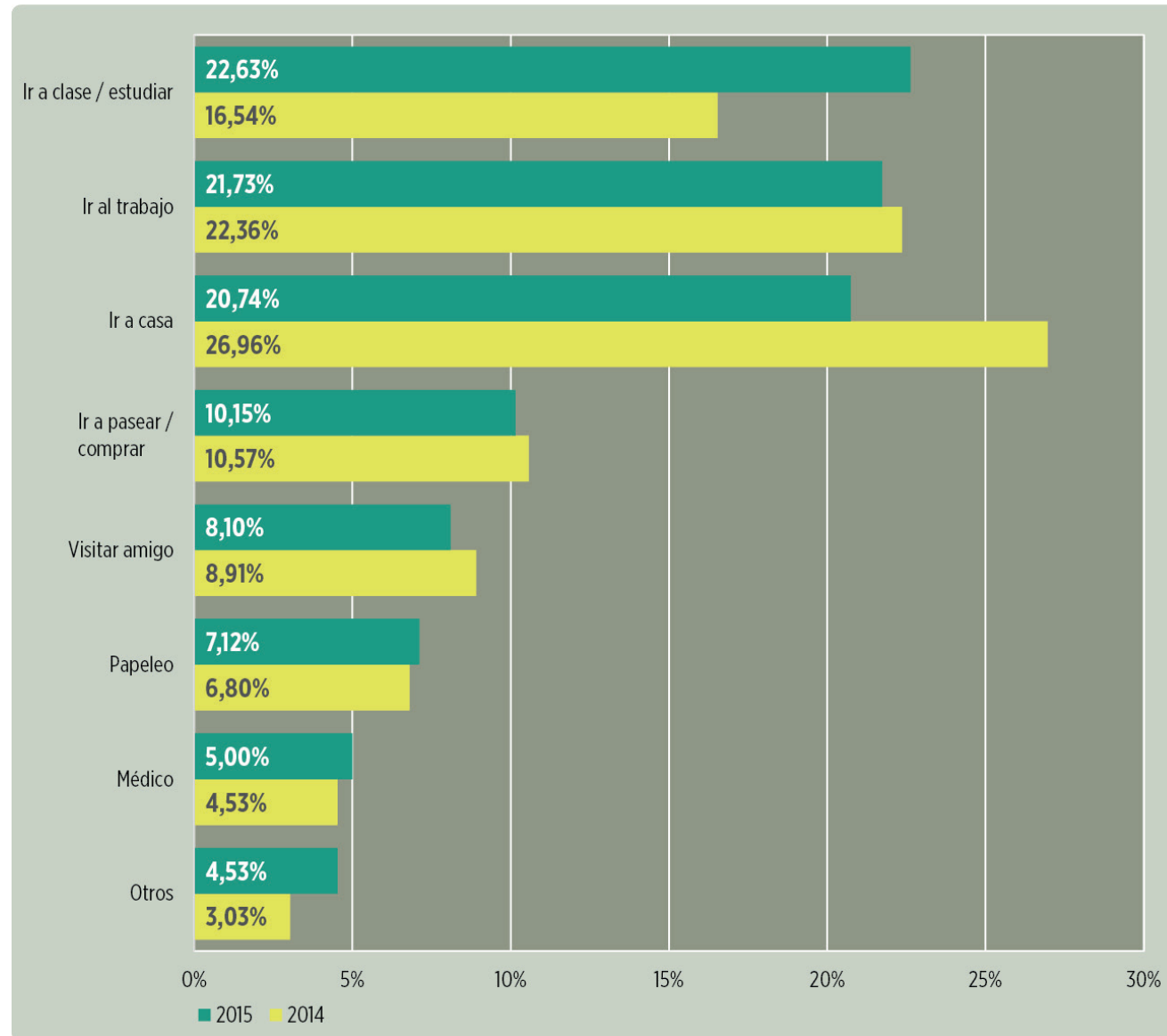
☑ Género



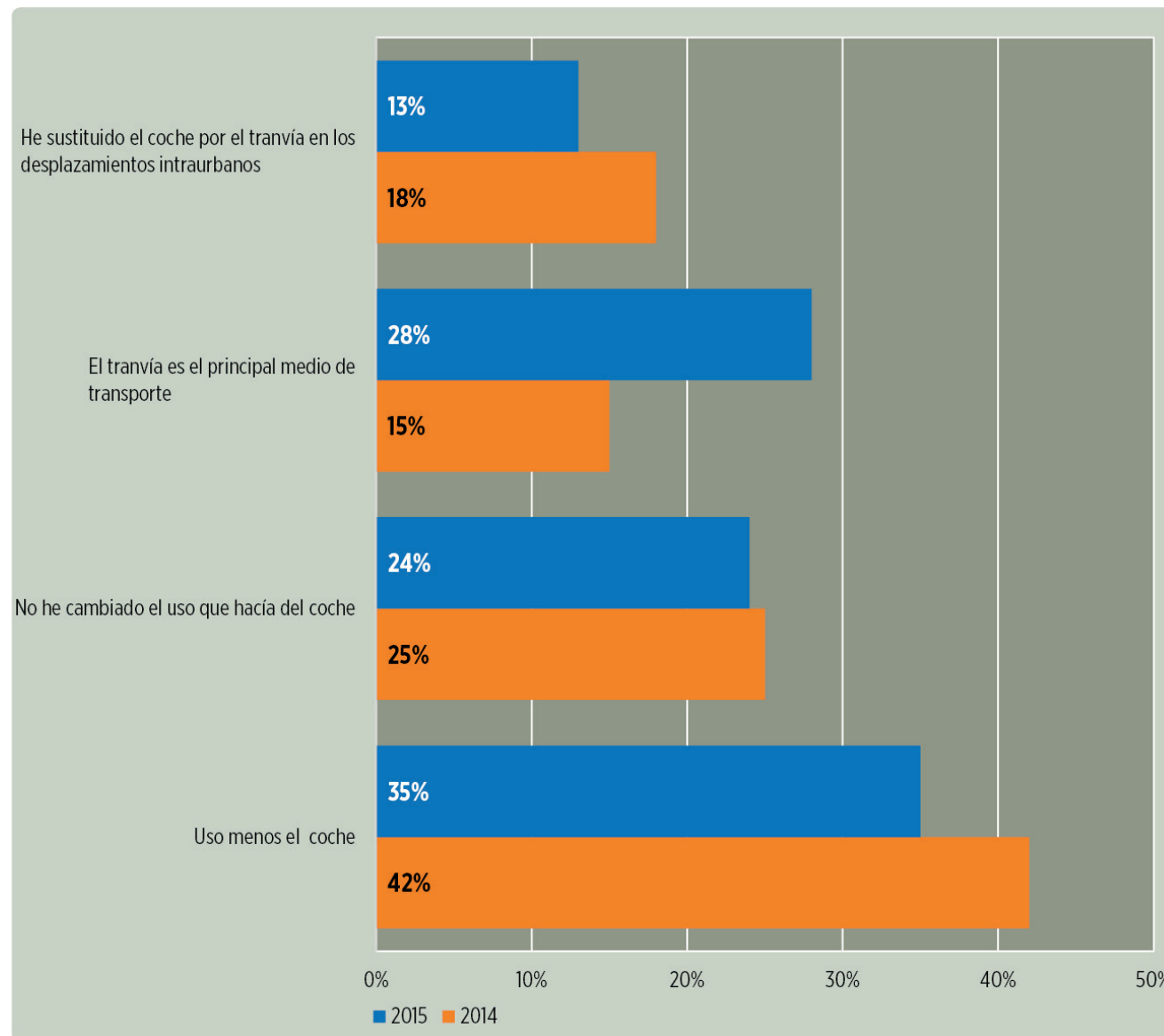
☑ Edad



Tipo de movilidad



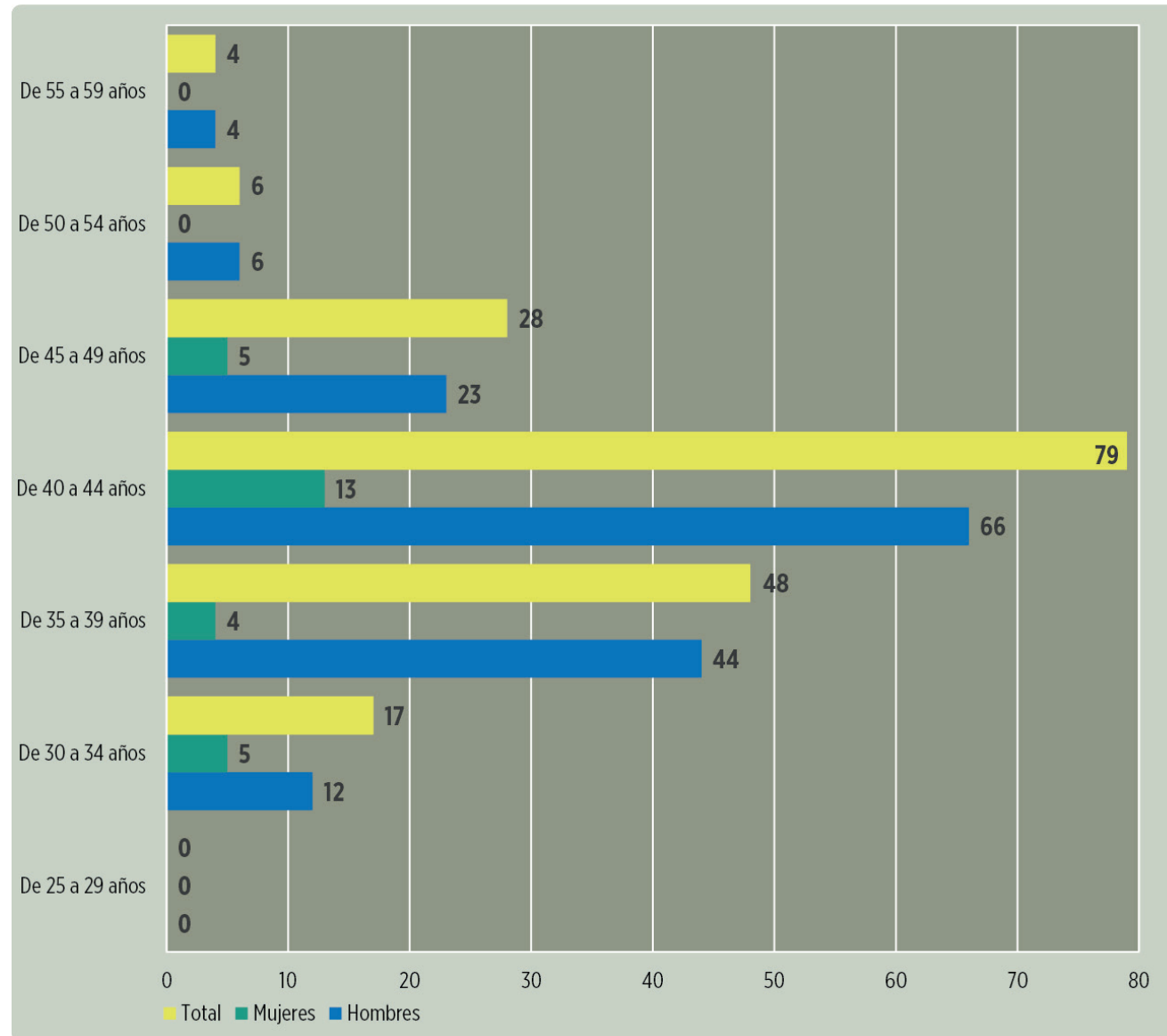
Impacto sobre el uso del coche



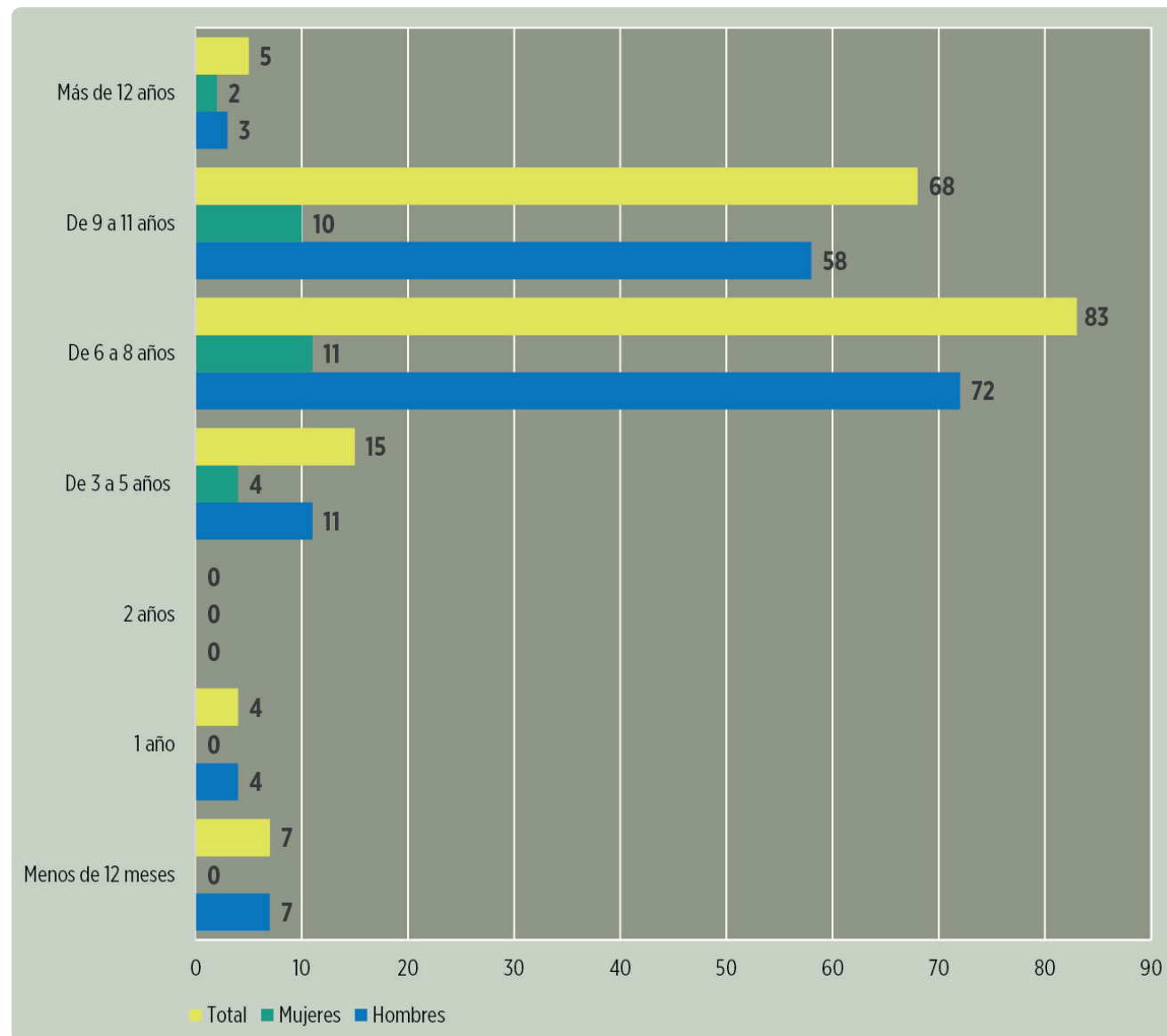
Distribución de la plantilla por departamentos

Departamentos	2015		
	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN GENERAL	9	4	13
-Servicios comunes	1	3	4
-Informática e Ingeniería de Sistemas	6	0	6
-Comunicación y Relaciones Públicas	1	1	2
-Seguridad y Calidad	1	0	1
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO	35	2	37
-Mantenimiento de Instalaciones Fijas	19	0	19
-Mantenimiento de Material Móvil	16	2	18
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	4	0	4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA	2	6	8
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	3	4
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	82	8	90
DIRECCIÓN COMERCIAL	22	4	26
<b>Total 2015</b>	<b>155</b>	<b>27</b>	<b>182</b>
<b>Total 2014</b>	<b>153</b>	<b>28</b>	<b>181</b>

Pirámide de edad 2015

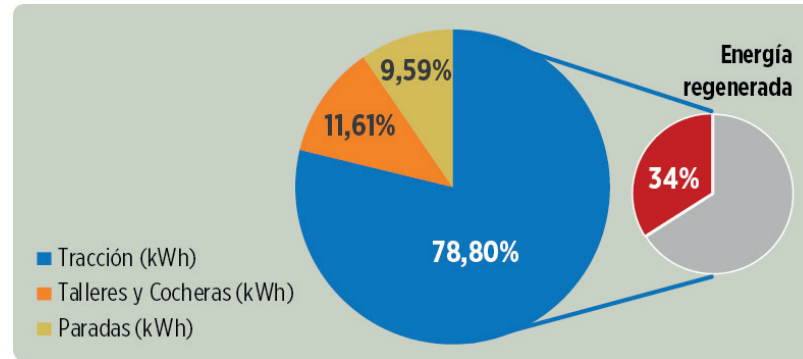
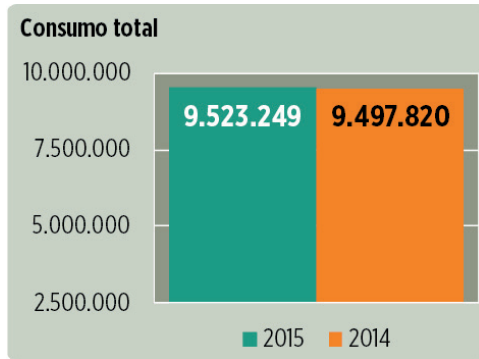


Pirámide de antigüedad 2015

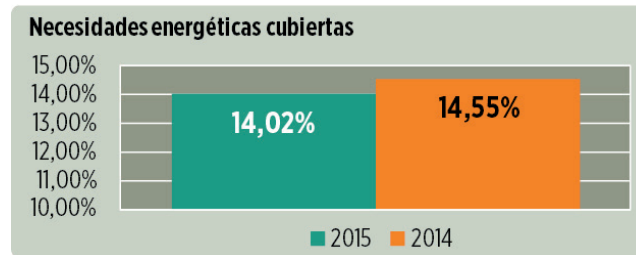
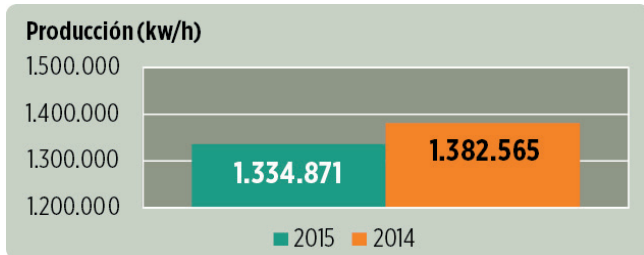




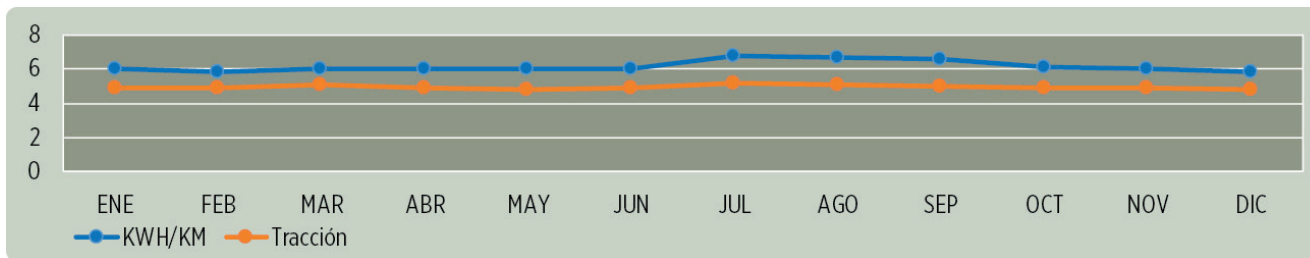
Consumo anual de energía eléctrica



Producción anual de la planta fotovoltaica (Potencia pico 880 KWp)



Ratios de consumo



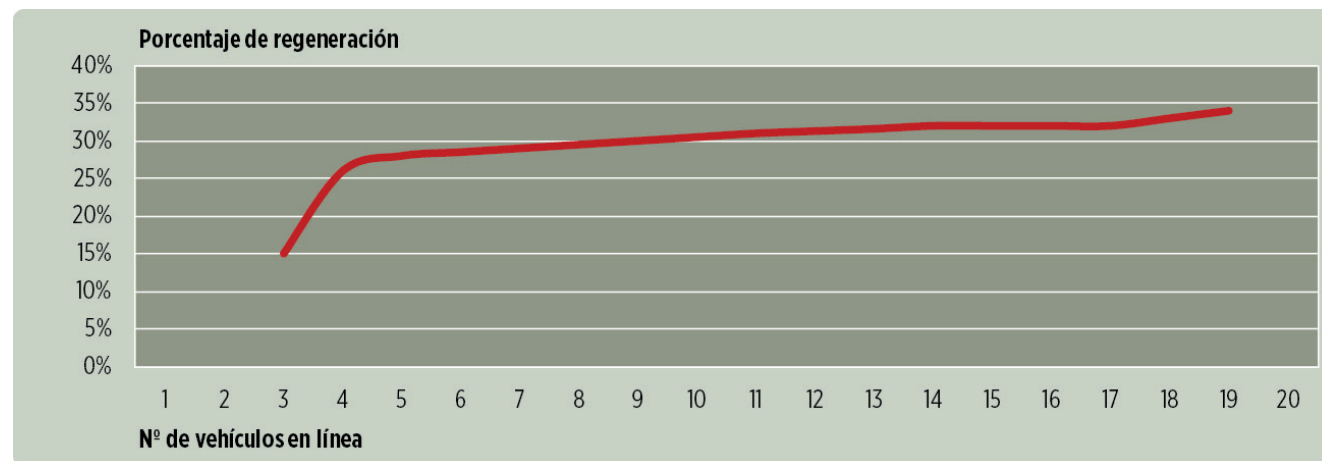
☑ Consumo de energía eléctrica

TIPO	2015	2014
Consumo de tracción por kilómetro (kWh/km)	4,84	4,49
Consumo total por kilómetro (kWh/km)	6,15	6,22
Consumo Total (kWh)	9.523.249	9.497.820

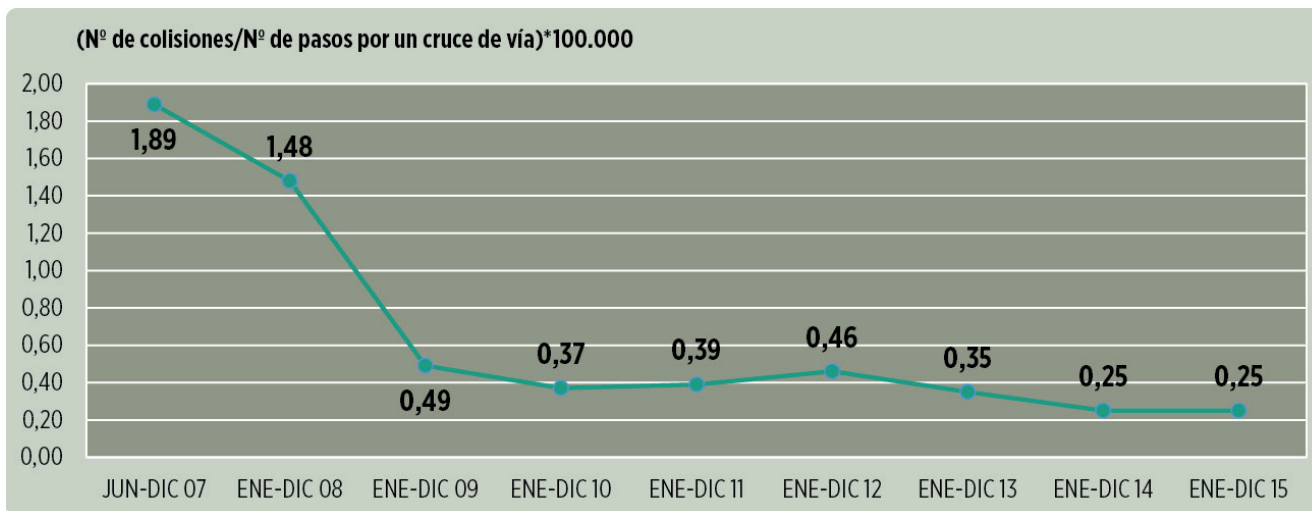
☑ Tabla de consumo

TIPO	2015	2014
Tracción (kWh)	7.504.796	6.844.538
Talleres y Cocheras (kWh)	1.105.553	1.140.760
Paradas (kWh)	912.898	1.512.522

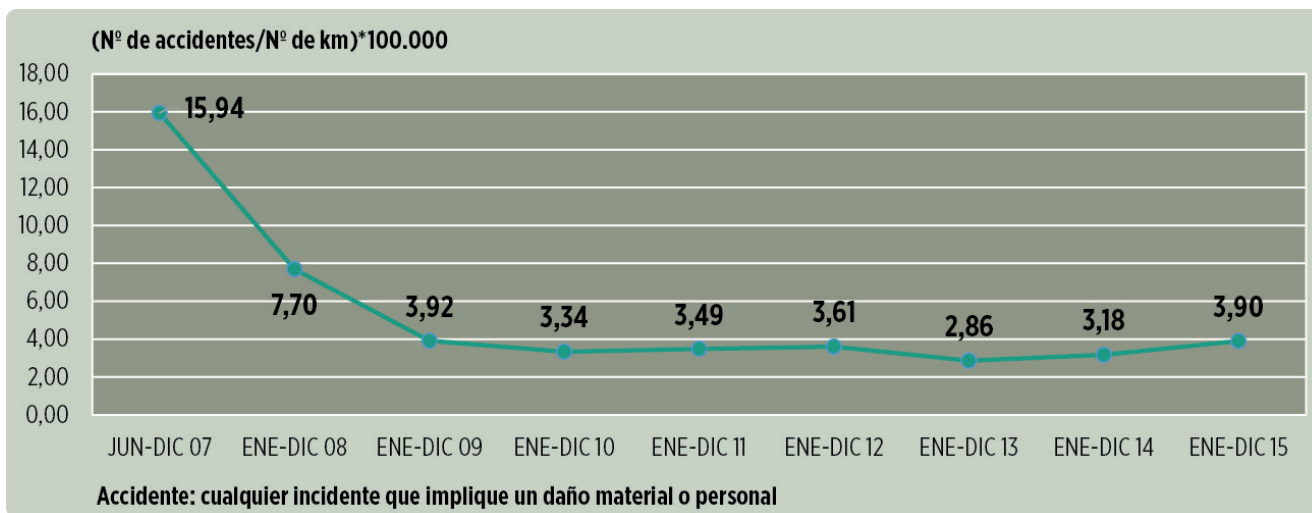
☑ Tasa de regeneración =  $f$  (nº de vehículos en línea)



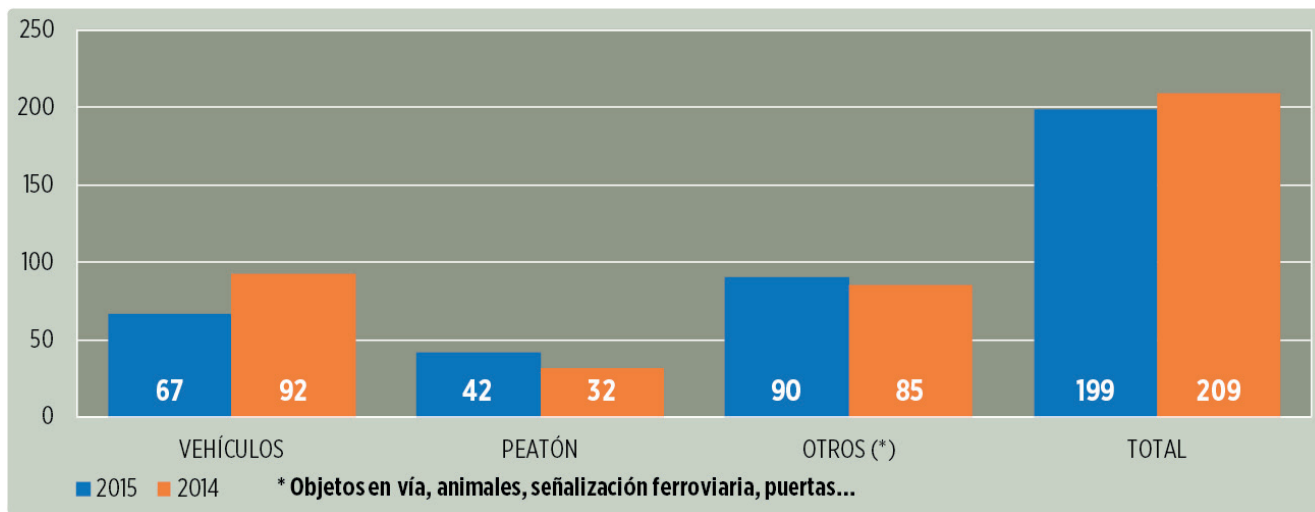
☑ Índice de colisión (por 100.000 km)



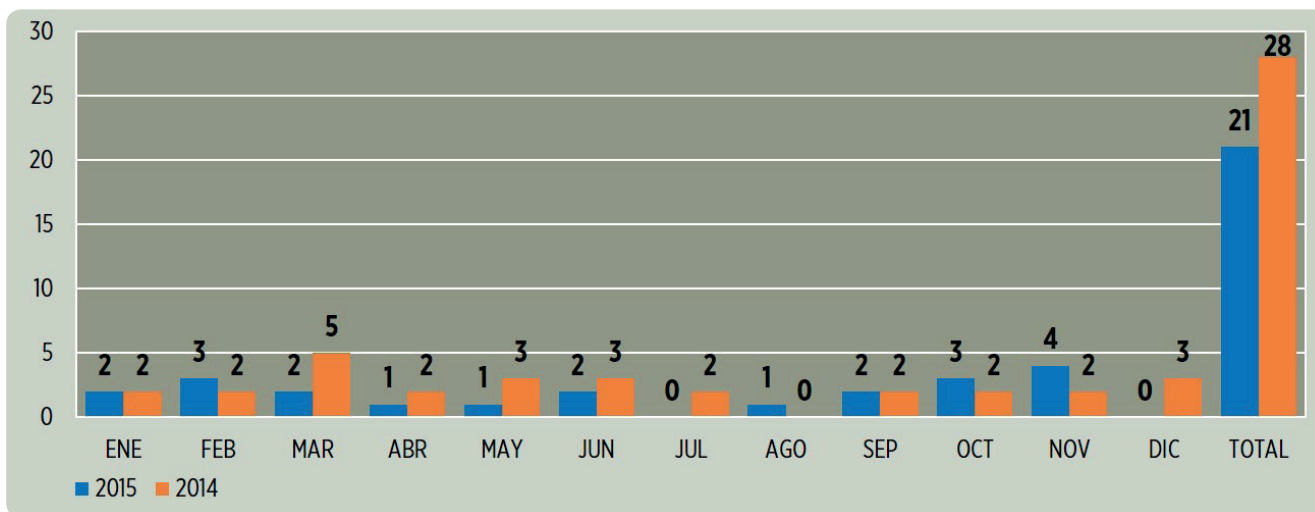
☑ Índice de siniestralidad (por 100.000 km)



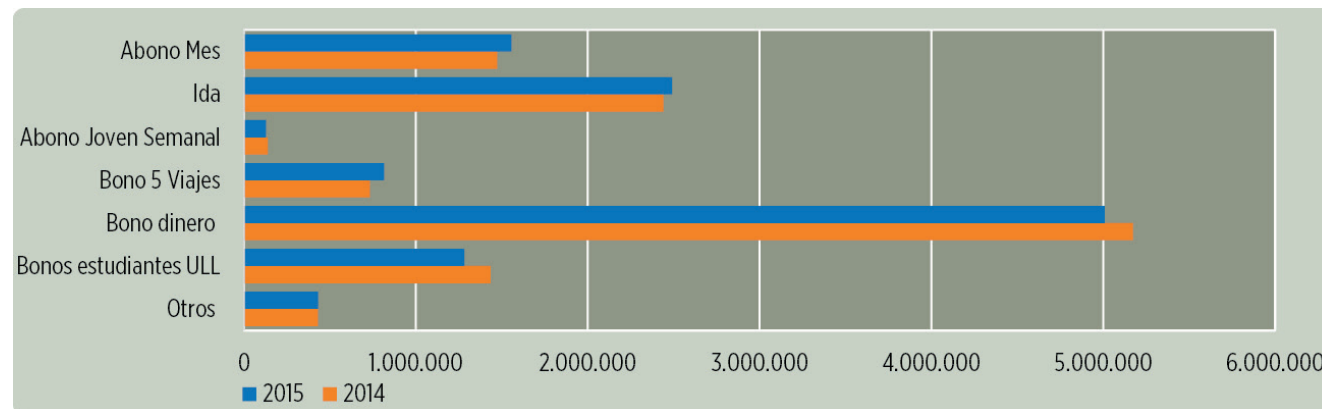
☑ Número y causas de frenadas de urgencia



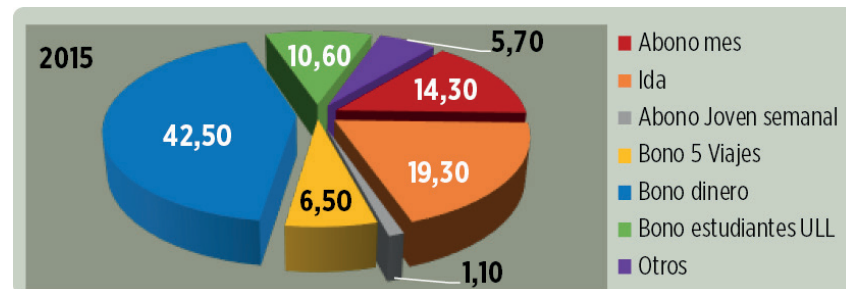
☑ Número de accidentes



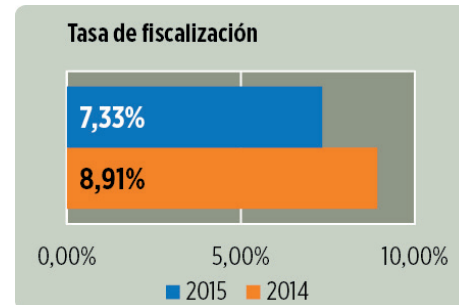
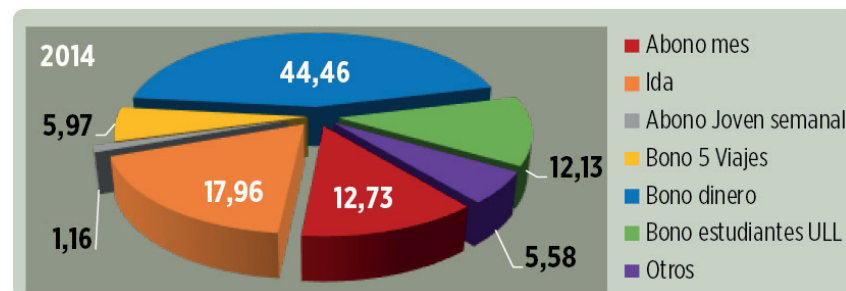
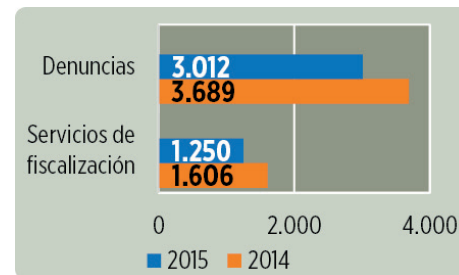
Recaudación por tipo de título (€)



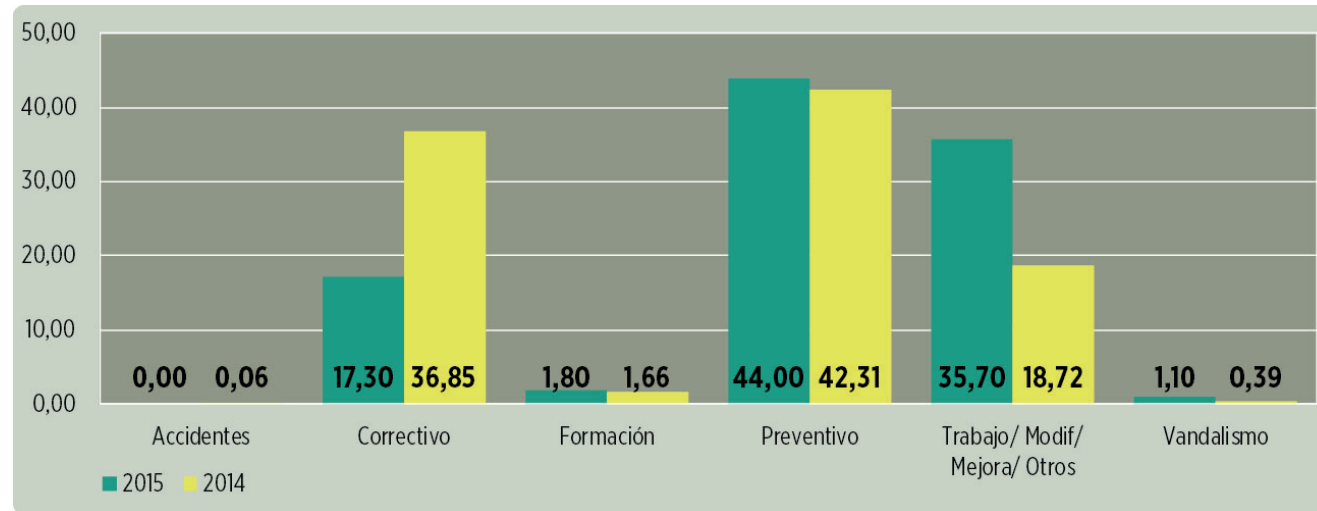
Recaudación por tipo de título (%)



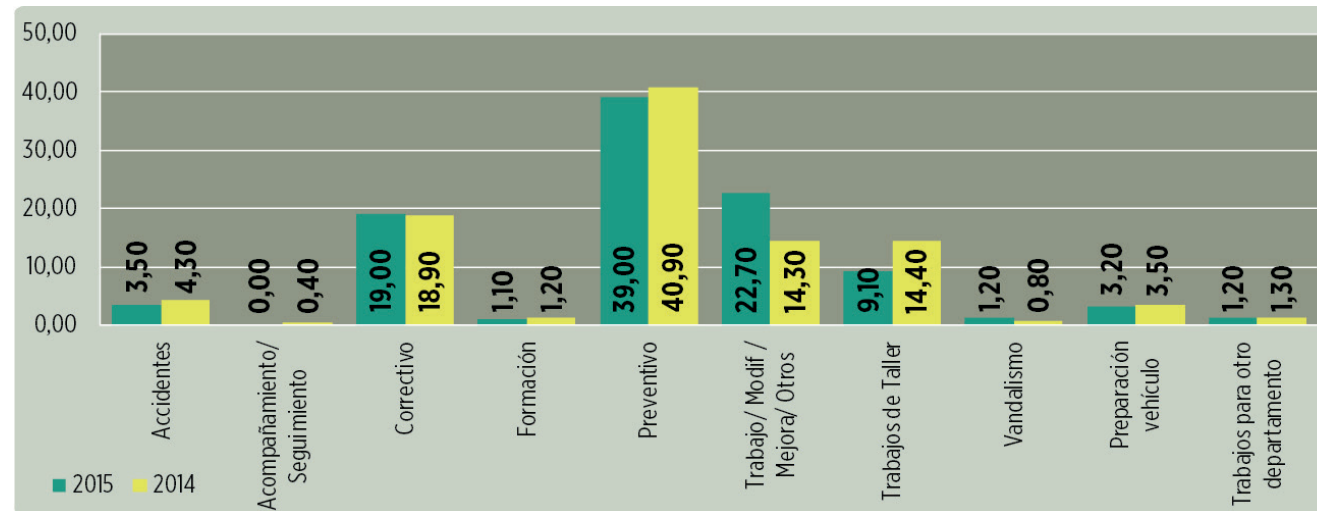
Controles y fraude



Reparto horas de Instalaciones Fijas (%)



Reparto horas Material Móvil (%)



Metropolitano de Tenerife, S.A.  
Caretera General La Cuesta-Taco, 124  
38108 San Cristóbal de La Laguna. Tenerife (Islas Canarias. España)  
[www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com)



Miembro de:

