



2016

memoria anual

Metropolitano de Tenerife



ÍNDICE

3 SALUDAS

6 NUESTROS CLIENTES

15 NUEVOS RETOS

18 PROYECTOS

23 SERVICIOS Y CONSULTORÍA

27 RECURSOS HUMANOS

40 COMUNICACIÓN

46 HITOS EN IMÁGENES

72 POLÍTICAS EMPRESARIALES

76 INFORMACIÓN FINANCIERA

79 PRINCIPALES INDICADORES



**Carlos Alonso Rodríguez**

Presidente del Cabildo Insular de Tenerife.
Presidente de Metrotenerife.

✓ La movilidad urbana es pieza fundamental para crear espacios más habitables y libres de contaminación. Cada vez son más las ciudades que están 'invadidas' por el tráfico. El informe de Greenpeace 'El transporte en las ciudades' (mayo 2016) plantea que reduciendo un 35 % los desplazamientos que se realizan en coche y derivándolos al transporte público y los modos no motorizados, aumentado en un 15 % la ocupación media actual de los automóviles y los medios ferroviarios, y en un 30 % la de los autobuses, España puede recortar hasta un 50 % las emisiones en la movilidad urbana de cara a 2030.

Tenerife no es ajena a esta realidad. Como ejemplo podemos citar nuestra área metropolitana, integrada por las ciudades de Santa Cruz y La Laguna, la capital santacruzera, alcanzó en 2015 más de 76 millones de movimientos de vehículos. Una situación que hace necesaria la apuesta e inversión en movilidad sostenible y en transporte público.

Siguiendo esa línea, en 2016 hemos avanzado significativamente en el proyecto de ampliación de la Línea 2, desde Tíncer hasta La Gallega, completando así el trazado original que en su día se diseñó para dicha línea. Procedimos a la adjudicación de la redacción de su proyecto constructivo y a la inclusión en el estudio técnico de las seis alternativas de trazado en respuesta a las peticiones de distintos colectivos vecinales y empresariales. Esta actuación forma parte de un plan más ambicioso

como es la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrada (DUSI) que persigue el crecimiento inteligente e integrador de la zona suroeste de nuestra área metropolitana.

Estamos convencidos de su idoneidad al igual que lo estuvimos con la implantación de las líneas que hoy tenemos en servicio. La prolongación de Línea 2 es una oportunidad para ampliar la conectividad del área metropolitana equiparando las condiciones de movilidad a todos sus vecinos.

Otro proyecto en el que hemos estado trabajando es el Sistema de Billetaje sin Contacto. Un proyecto de ámbito insular que, para Metrotenerife, ha supuesto una importante inversión. En 2016 instalamos el primer prototipo de máquina expendedora y en el último trimestre del año iniciamos la fase de pruebas de las canceladoras. Dado que la accesibilidad es una de nuestras señas de identidad, en ambos casos hemos contado con la colaboración y el asesoramiento de Sinpromi (Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad) y otros colectivos de la discapacidad, quienes han garantizado la usabilidad de los equipos.

Previsiblemente, el Sistema de Billetaje sin Contacto se activará en 2017, año que será muy especial para nosotros porque el Tranvía de Tenerife cumple 10 años de servicio, desde que pusiéramos en funcionamiento nuestra primera línea en junio de 2007. Ya estamos trabajando en la planificación de la celebración de esta efeméride, cuyo plato fuerte será la organización de la 6ª edición del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía en Tenerife.

Con ilusión y responsabilidad a partes iguales, seguimos trabajando por la conectividad de nuestras ciudades, para ofrecer una eficiente movilidad que permita a sus vecinos vivir y trabajar con calidad.



Andrés Muñoz de Dios Rodríguez
Director-Gerente de Metrotenerife.

✓ El 2016 ha sido un año positivo para nuestra empresa. Registramos una demanda de 13.490.312 pasajeros, un 1,61 % más que en el anterior ejercicio. Son ya tres años de crecimiento y recuperación progresiva, lo que nos va acercando a las cifras de 2011 (13.973.149 cancelaciones). Asimismo, y tras más de nueve años de servicio, el Tranvía de Tenerife mantiene una notable valoración entre los clientes, quienes nos puntúan con un 8,02 sobre 10, obteniendo siempre una puntuación por encima del 8 en la gran mayoría de nuestros indicadores de calidad.

Satisfecho por los resultados de demanda, también quiero destacar dos hechos internos que van marcando la madurez de la empresa. Por un lado, hemos iniciado la gran revisión de nuestra flota de tranvías, conocida técnicamente como *overhaul*, que se realiza al alcanzar los 600.000 kilómetros o cada 10 años de servicio, y por otro lado, nuestra buena actuación en el Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía celebrado en Berlín. Quedamos cuartos en la clasificación general y segundos en una de las pruebas de habilidad y precisión.

Hace dos años decidimos dar a conocer al sector ferroviario nuestros servicios de asistencia técnica y productos para el desarrollo de planes de movilidad. Desde entonces nos hemos presentado a más de medio centenar de proyectos dentro y fuera de España, y ha sido en este ejercicio cuando se ha formalizado la contratación de nuestra primera

oferta pública. La Junta de Andalucía nos adjudicó el pasado año los servicios de pre-operación para la puesta en marcha el próximo año 2017 del tranvía de la Bahía de Cádiz, entre Chiclana y San Fernando. Para desarrollar este trabajo conformamos una Unión Temporal de Empresas junto con la compañía de ingeniería 2iT.

Esta línea de negocio, a través de la cual también impulsamos a otras empresas de Tenerife, ya nos ha reportado algunas otras adjudicaciones como la formación de conductores para el tranvía de Málaga; el asesoramiento técnico en billeteaje para el tranvía de Zaragoza; y con el tranvía Rabat-Salé de Marruecos, para la formación en mantenimiento de material móvil y gestión de almacén. Además seguimos trabajando con el tranvía de Jerusalén en el asesoramiento de la ampliación de su red como consultor de operación para JTMT (Jerusalem Transportation Master Plan Team).

También me gustaría resaltar el despegue que ha empezado a experimentar nuestro Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado, SIMOVE, que desde 2015 se encuentra instalado y operativo en toda nuestra flota. A lo largo de 2016 hemos presentado este sistema en diversos eventos y encuentros del sector ferroviario y, a raíz de ello, Metro Ligerero Oeste de Madrid nos ha mostrado un firme interés por implantarlo en su red. A finales de año hemos iniciado las negociaciones con este operador y confiamos en cerrar este contrato que supondrá un verdadero respaldo y empuje para la comercialización nacional e internacional de SIMOVE.

Y para finalizar este repaso quiero mencionar también el incremento de usuarios y el reconocimiento obtenido por nuestra aplicación de billeteaje integral digital Vía-Móvil. Hemos alcanzado un total de 10.797.716 cancelaciones desde que activamos este sistema en octubre de 2013. A cierre de 2016, el porcentaje de clientes que viajaron con esta aplicación en día laborable alcanzó el 29 % del total de la demanda. Asimismo la

aplicación Vía-Móvil fue finalista de la 'Distinción Anual Alamys 2016' con la que Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys) reconoce a los operadores asociados que han implantado políticas destacadas en los ámbitos de eficiencia, comunidad, innovación y medio ambiente. La participación en este certamen ha reforzado la proyección de Vía-Móvil fuera de nuestras fronteras.

En líneas generales, ha sido un buen año tanto por la óptima gestión como por los resultados obtenidos, todo ello fruto del trabajo de las personas que conformamos Metrotenerife. En este sentido quiero agradecer el esfuerzo y dedicación de toda nuestra plantilla, a la vez que animarles a seguir trabajando para afrontar el 2017, año de nuestro décimo aniversario, con el mismo compromiso e implicación que hemos venido demostrando desde el nacimiento del Tranvía de Tenerife.



En 2016 iniciamos la gran revisión, *overhaul*, de nuestra flota de tranvías.

✓ Como servicio público tenemos la responsabilidad y el compromiso de conocer la valoración que tienen nuestros clientes del conjunto de nuestro sistema. Los estudios de demanda son una herramienta evaluativa, pero también nos ofrece la oportunidad de conocer las expectativas de los clientes para poder incorporar, si cabe, mejoras en nuestra red de tranvías.

Al igual que en años anteriores, nuestro Estudio de Demanda se ha realizado de acuerdo a la norma UNE-EN 13.816 y a los parámetros de la Fundación del Centro de Estudios del Transporte del Mediterráneo (CETMO). La encuesta, correspondiente al segundo semestre de 2016, presenta un nivel de confianza del 95 %. Se entrevistaron a un total de 1.320 personas, de las que el 9 % fueron nuevos clientes ya que afirmaron que no eran usuarios del tranvía el año pasado.

Del estudio se desprende que el perfil de nuestro cliente continúa siendo prácticamente el mismo que el de años anteriores:

- mujer, 59 %
- joven, el 69,18 % tiene menos de 45 años
- estudiante, 35,38 %
- residente en el área metropolitana, el 89 %
- tipo de desplazamiento, ir a casa 29,92 %
- pertenencia a redes sociales, el 75 %

La fidelización de los clientes era uno de los aspectos a destacar en este estudio, de hecho, el 40 % de los pasajeros encuestados dispone



de coche propio o posibilidad de viajar en él y sin embargo opta por el tranvía como modo de transporte en el área metropolitana. En el caso de personas que afirman ir a trabajar, este porcentaje alcanza el 50 %.

El colectivo de *trabajadores por cuenta ajena y estudiantes* fueron nuestros usuarios más habituales y constituyen el 65,83 % de la demanda total. Si bien se ha incrementado el uso del tranvía entre los *trabajadores de hospital* y *amas de casa*, el crecimiento más relevante se ha registrado en los colectivos de *funcionarios* y *trabajadores por cuenta ajena*, un 2,21 % y 1,82 % más respecto al anterior ejercicio (2015 / 4,84 % - 28,63 %).

Atendiendo a la frecuencia de uso, cerca del 66 % de los viajeros utilizan el tranvía entre 4 y 5 días a la semana, situándose la media de uso semanal en 4,39 días (4,37 días / 2015), mientras que la diaria en días laborales se ha mantenido en algo más de 2 viajes. Los principales motivos de desplazamientos en tranvía son regresar a casa (29,92 %), ir a trabajar (20,23 %) o motivos de estudio (19,92 %).

Además, la presencia del tranvía en el área metropolitana ha tenido un efecto positivo tanto en la promoción del transporte público, ya que el 66 % de los encuestados optaría por otro modelo de transporte público en caso de que no existiera el tranvía, como en la sostenibilidad ambiental, puesto que el tranvía reduce el número de desplazamientos en coche en torno a 2 millones cada año.

El sistema de billeteaje integral digital Vía-Móvil continúa ganando terreno al sistema magnético y se mantiene en alza con una evolución constante de la demanda superando ya el 29 % de los usuarios que validan sus billetes de transporte a través de esta aplicación digital. Asimismo, el 99 % de los clientes está muy contento con el rendimiento de esta app y recomendaría su uso.

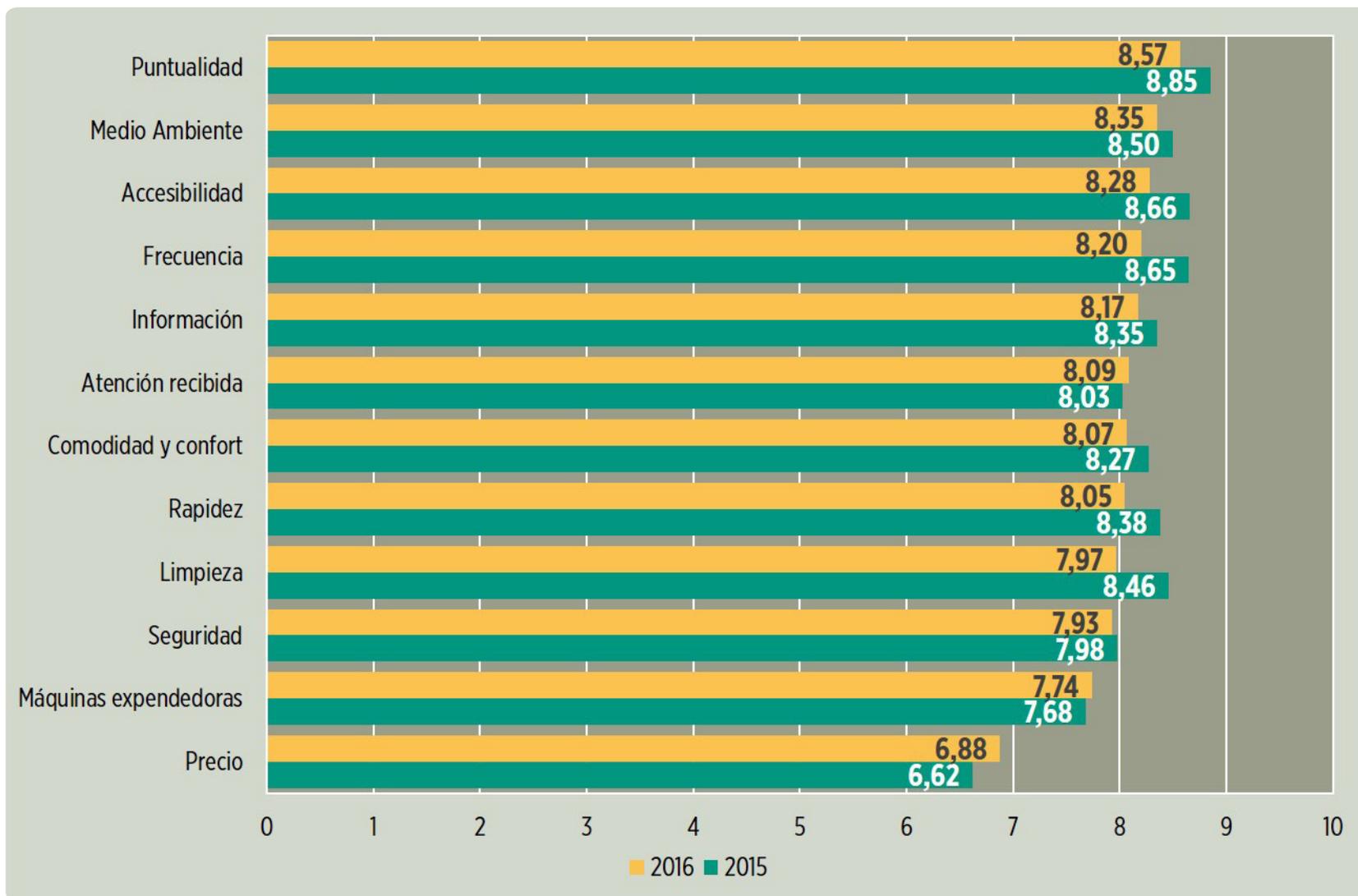
Valoración del servicio

El estudio pone de manifiesto que los clientes están muy satisfechos con el conjunto del servicio del tranvía y es por ello que le otorgan una puntuación de 8,02 sobre 10 en la valoración general del servicio (2015 / 8,21).

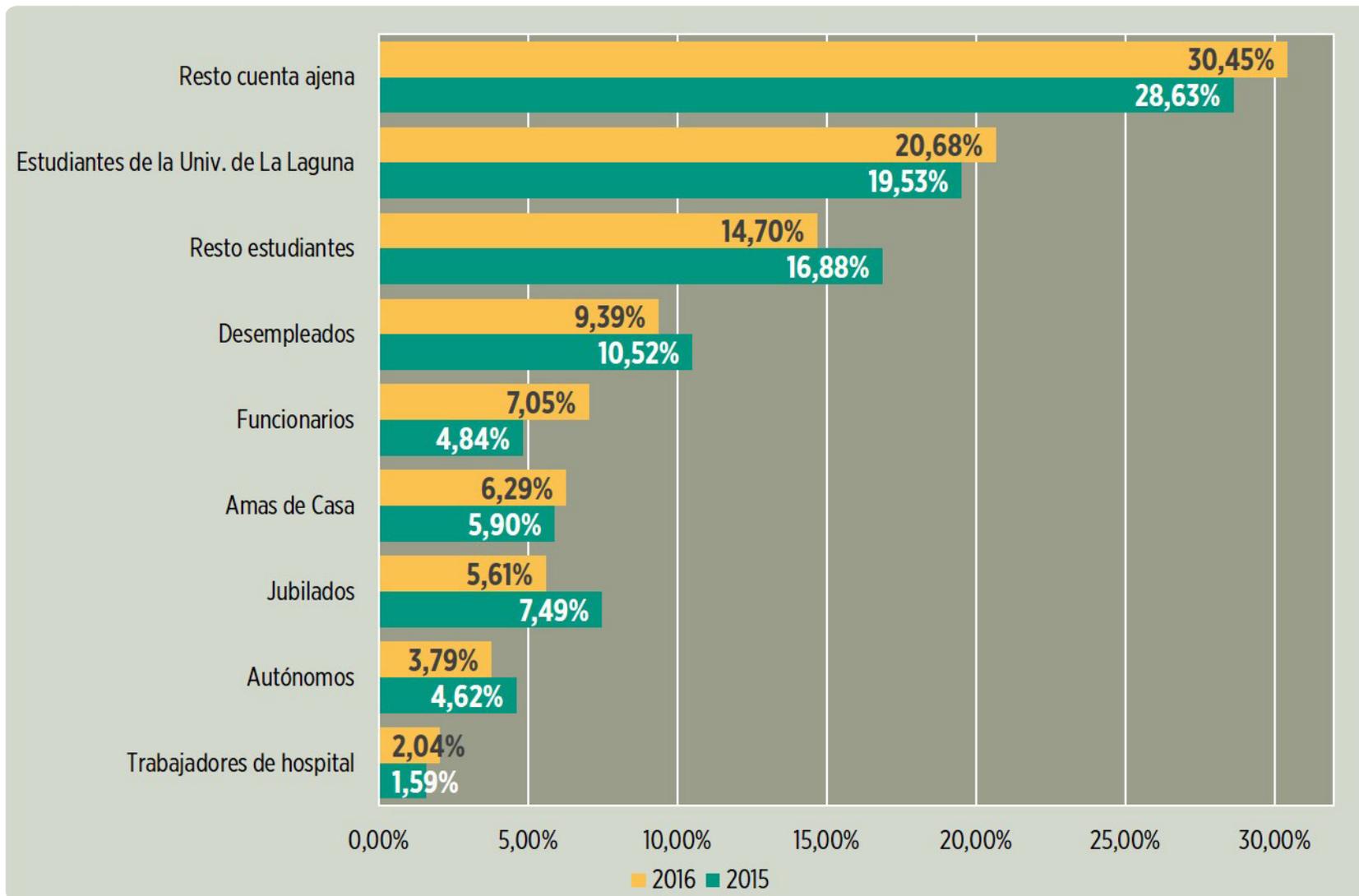
Como en anteriores años, la gran mayoría de los indicadores evaluados superaron los 8 puntos, siendo los aspectos mejor valorados la Puntualidad, con un 8,57 (2015 / 8,85), Medio Ambiente, con un 8,35 (2015 / 8,50) y Accesibilidad, con un 8,28 (2015 / 8,66).

Queremos destacar la evolución positiva que ha obtenido el indicador Precio. Dependiente de las políticas tarifarias del Cabildo Insular de Tenerife, el Precio ha alcanzado la mejor valoración desde 2012 con una puntuación de 6,88 como consecuencia, en gran medida, de la entrada en funcionamiento de nuestra aplicación de billeteaje electrónica Vía-Móvil y de los atractivos precios que se ofertan a través de esta app.

Valoración del servicio (2016-2015)



 Ocupación



✓ En 2016 transportamos un total de 13.490.312 pasajeros, un incremento del 1,61 % (+217.229) con respecto al ejercicio anterior y un 6 % más (+763.406) que en 2014. Con estos casi trece millones y medio de pasajeros en este año 2016, el histórico del tranvía, después de nueve años de servicio, alcanza los 126.026.286 viajeros.

La Línea 1 ha liderado el crecimiento de la demanda, contabilizándose un total de 12.477.464 cancelaciones, un 1,91 % más en comparación con el anterior ejercicio (2015 / 12.243.600). Por su parte, la Línea 2 rompe su tendencia de años anteriores y ha registrado un descenso del 1,62 %, por lo que el número usuarios se situó en 1.012.848 (2015 / 1.029.483).

El comportamiento de la demanda en 2016 se completa con las siguientes cifras:

- Mes de mayor demanda: **noviembre** con **1.266.640 clientes**.
- Día de mayor demanda: **martes 11 de octubre** con **55.474 usuarios**.
- Media de cancelaciones en días laborables: **45.734**
- Media de cancelaciones en días festivos: **18.655**
- Tramo horario de máxima demanda: de **14:00 a 15:00 horas** con **4.016 clientes/hora**.



En 2016 transportamos a casi trece millones y medio de pasajeros.

Al igual que el ejercicio anterior, las paradas más frecuentadas por los usuarios han sido La Trinidad, con 1.380.168 pasajeros; Weyler, 1.050.108; Teatro Guimerá, 1.004.172; Cruz del Señor, 936.096; e Intercambiador, con 877.646. Todas ellas han tenido un incremento entre el 1 % y el 2 % y son las que concentran el 38,90 % de la demanda total.

El servicio de tranvía ha recorrido un total de 1.501.399 kilómetros y ha realizado 159.536 viajes registrándose una fiabilidad global, entre viajes programados y efectuados del 99,95 %.

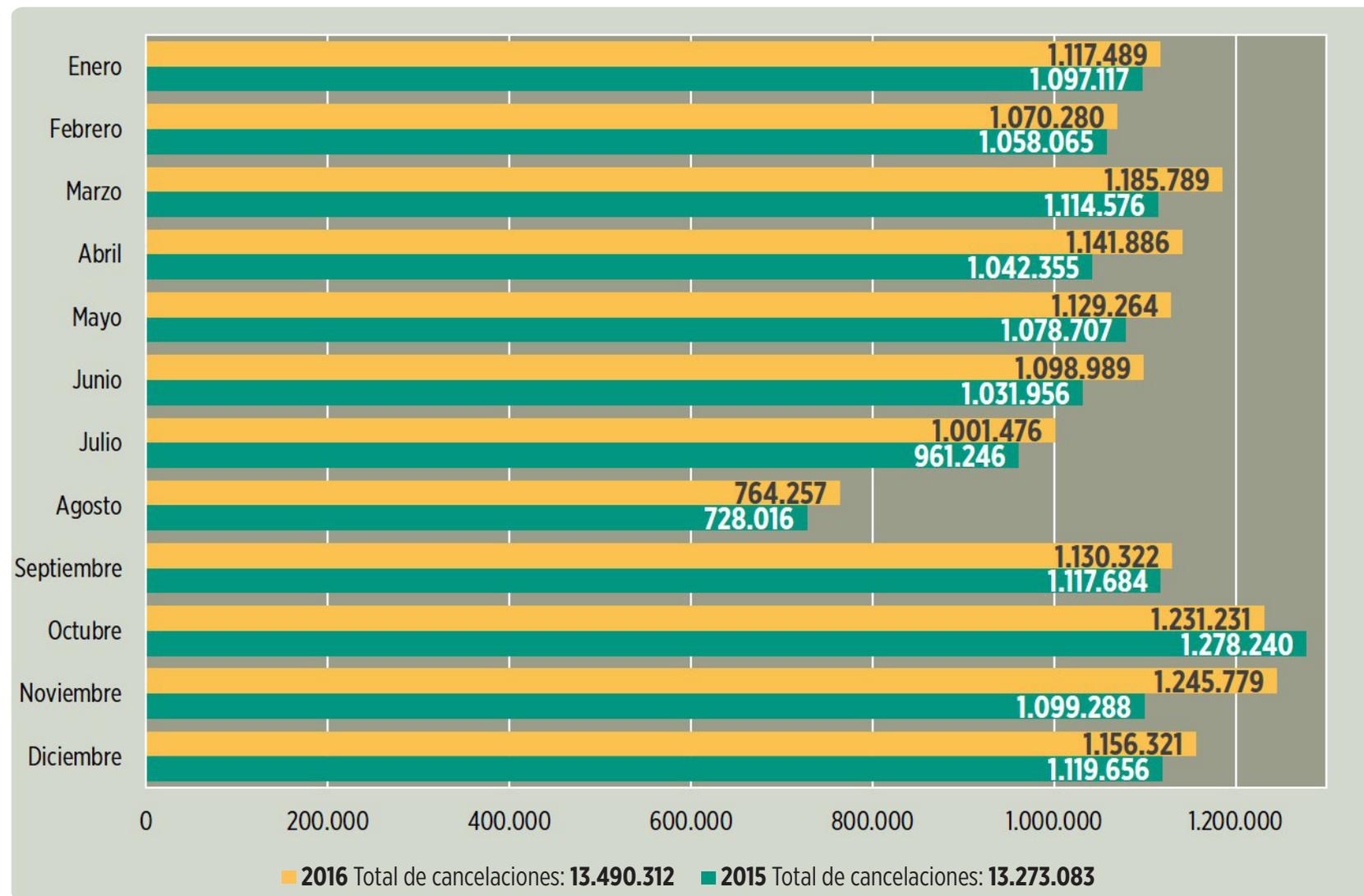
El plan de servicios de 2016 estuvo conformado, principalmente, por el servicio diario, de 06:00 a 24:00 horas los 365 días del año y el nocturno ininterrumpido en fin de semana. Asimismo, la planificación del tranvía ha contado con:

- 16 refuerzos para importantes jornadas de ocio, cultura y diversas convocatorias donde se preveía la asistencia de gran cantidad de público (grandes oposiciones, 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 de seguridad centrado en la conversión de la parada La Paz en una terminal cerrada de servicio.

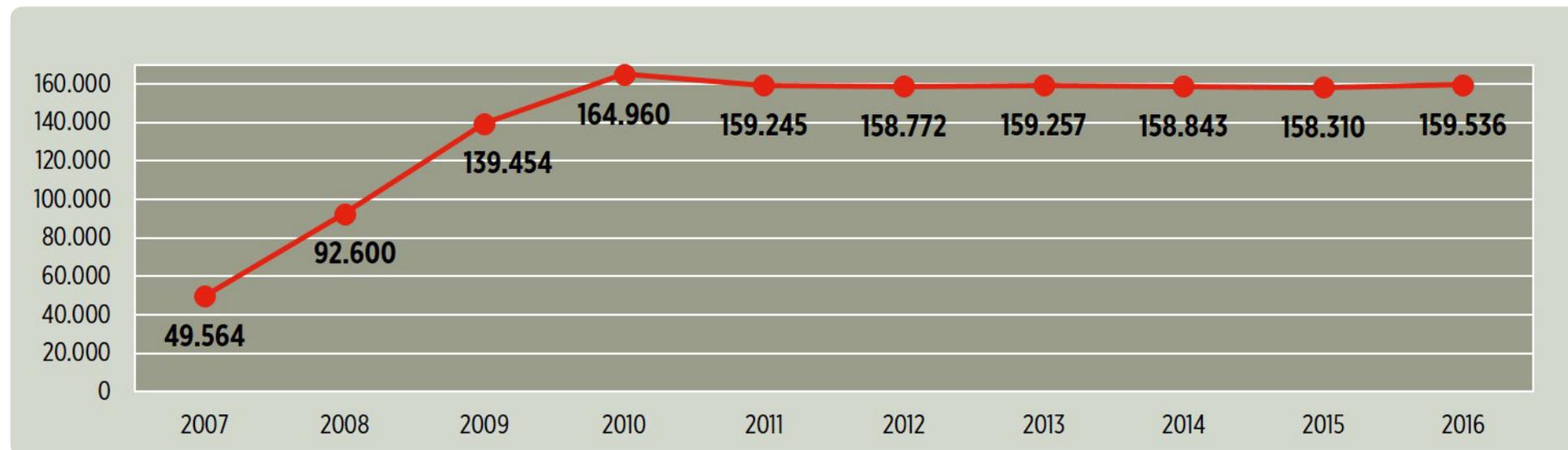
Hemos dispensado un total de 2.524.663 títulos de transporte. El bono dinero, integrado por los billetes de 15, 20 y 50 euros, fue la categoría que más recaudación obtuvo, con un 42,75 % del total de ingresos.



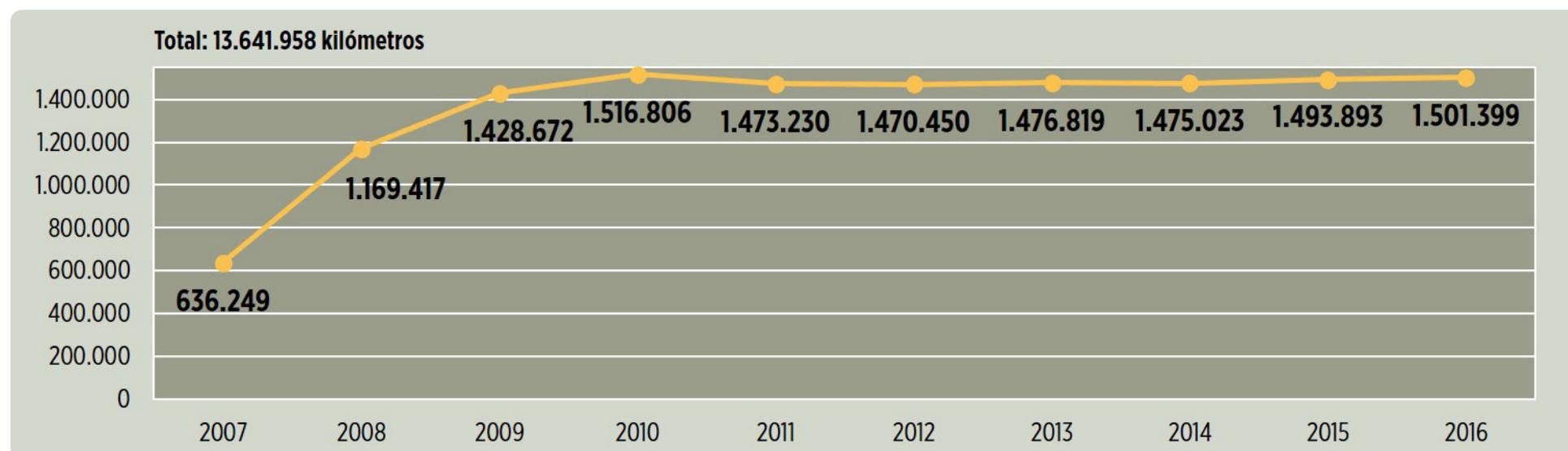
Comparativa mensual de la demanda 2016-2015



 Histórico de viajes comerciales



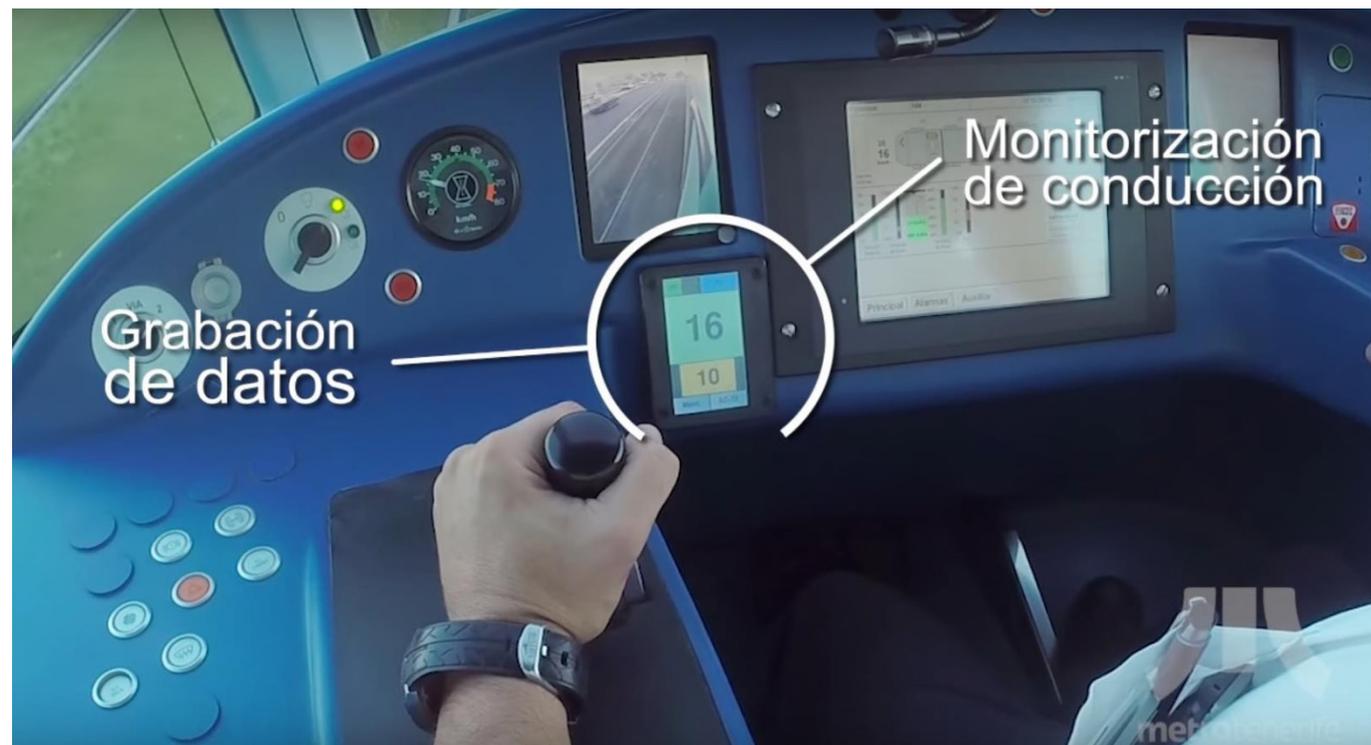
 Histórico de kilómetros ofertados





✓ Desde hace un año nuestros 26 tranvías cuentan con una medida de seguridad extra como es el Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado, SIMOVE, que permite evitar accidentes en los que se supere el límite de velocidad debido a un error humano.

Durante este pasado ejercicio hemos incrementado, aún más si cabe, la fiabilidad del sistema para reducir al mínimo las falsas alertas de Frenada de Urgencia. Por otro lado, y gracias al Back Office, que proporciona el propio sistema, hemos empezado a elaborar informes de carácter interno destinados a nuestro departamento de Operación con objeto de perfeccionar la conducción y analizar, con una mayor precisión, las incidencias registradas en las líneas.



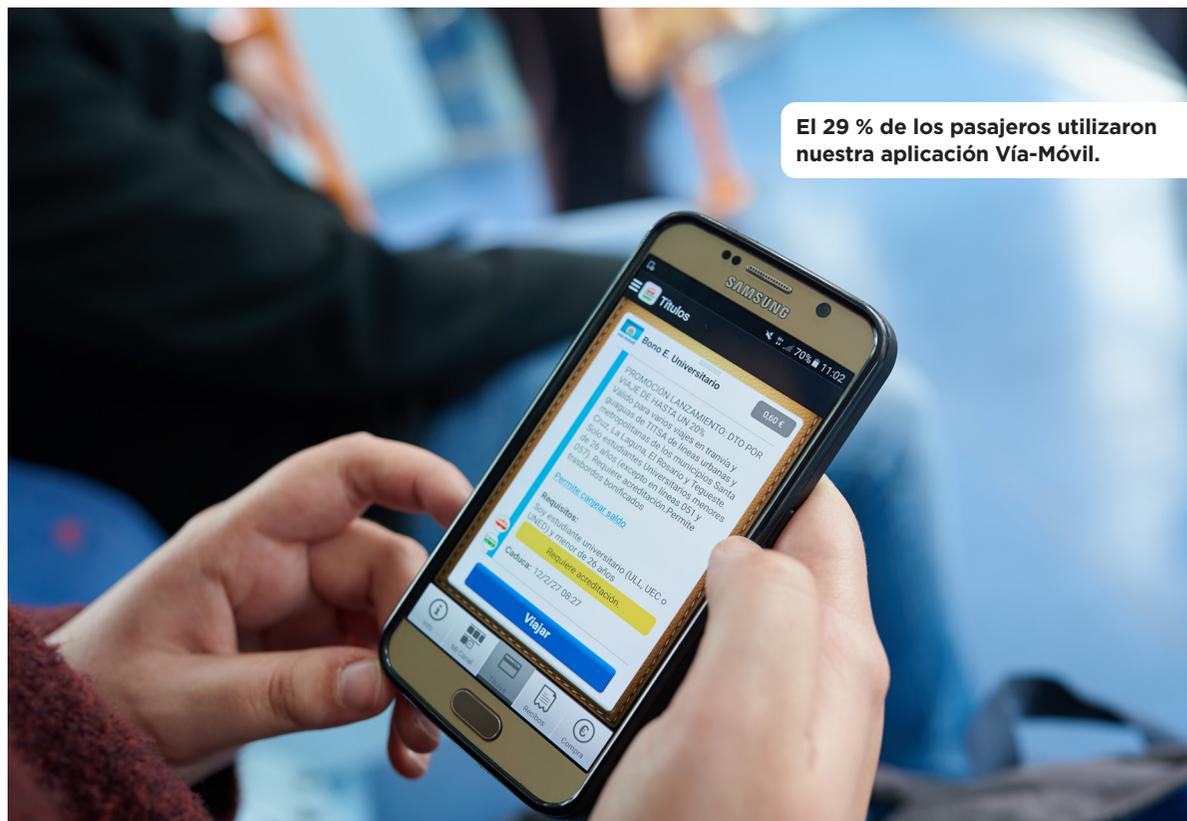
Vídeo informativo de SIMOVE disponible en la sección Servicios y consultoría de nuestra web: <http://metrotenerife.com/servicios-y-consultoria/>

SIMOVE es otro de nuestros productos que intentamos comercializar dentro y fuera del territorio nacional. En este sentido, lo hemos presentando en diversos encuentros del sector del transporte guiado y, fruto de esta labor de promoción y difusión, hemos despertado el interés de Metro Ligerero Oeste de Madrid, operador con el que hemos iniciado a finales de año la negociación para la contratación de los servicios de formación e implantación de SIMOVE en su flota.

✓ Nuestra aplicación de billeteaje electrónico continuó con su crecimiento en el número de clientes. A cierre del ejercicio 2016, Vía-Móvil registró un histórico total de 10.797.716 cancelaciones, situándose en un 29 % los clientes que viajan con esta aplicación digital en día laborable.

Este año, los trabajos se centraron, principalmente, en estabilizar la plataforma debido a que el exponencial incremento en uso y usuarios alcanzó índices de ocupación que podrían llegar a comprometer la robustez del propio sistema. También nos esforzamos para evolucionar e implementar mejoras relativas a:

- La gestión del monedero y la compra del título.
- La velocidad en la generación del recibo.
- La inclusión de publicación.
- La seguridad de las comunicaciones entre el terminal y el sistema central incorporando el protocolo SSL.
- La inclusión del QR en el recibo para que sea leído por las próximas terminales de fiscalización.



El 29 % de los pasajeros utilizaron nuestra aplicación Vía-Móvil.

A finales de 2013 desarrollamos Vía-Móvil, un sistema de billeteaje electrónico integral que permite a los usuarios la compra, validación y fiscalización de sus títulos de viaje a través de su propio Smartphone (Android o IOS) y con independencia del operador telefónico contratado.

✓ El Sistema de Billetaje sin Contacto es un proyecto común de los operadores de transporte público colectivo en la isla, Metrotenerife (tranvía) y Titsa (autobuses), para fomentar la intermodalidad, adaptar la oferta a una demanda heterogénea y facilitar la integración tecnológica de ambos operadores con este cambio del billete magnético al sin contacto.

Ha sido uno de los proyectos en los que hemos invertido más tiempo en 2016, ya que el próximo año está prevista su activación y por este motivo hemos empezado a reemplazar los equipos de compra y validación basados en banda magnética por la tecnología sin contacto. En nuestro caso, debemos instalar un total de 45 máquinas expendedoras, 312 canceladoras, 18 terminales de fiscalización, tres puntos de venta y personalización además de establecer una interfaz web para el usuario.

A lo largo de este proceso hemos contado con el asesoramiento técnico de la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (Sinpromi), y la colaboración de colectivos como la ONCE, Queremos Movernos y la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias para que los nuevos equipos cumplan con los pertinentes requisitos de usabilidad y accesibilidad.

En el primer trimestre de 2016 instalamos en nuestra parada de Las Mantecas el prototipo de la primera máquina expendedora sin contacto. Las nuevas expendedoras sin contacto cuentan con las siguientes mejoras en accesibilidad:

- Mensajes sonoros y señalización en braille para que sean utilizadas por el colectivo de personas ciegas.
- El saldo de los billetes de transporte se podrá recargar y consultar vía internet, y no solo en las paradas, para una mayor comodidad de los clientes.



- La altura de los diversos elementos de estas máquinas cumple con la normativa vigente, salvando incluso las dificultades propias del desnivel de las paradas generado por la notable pendiente de nuestra isla.
- La validación por proximidad facilita el uso a las personas en silla de ruedas, así como a todas las que presenten cualquier tipo de limitación en la movilidad de sus manos.

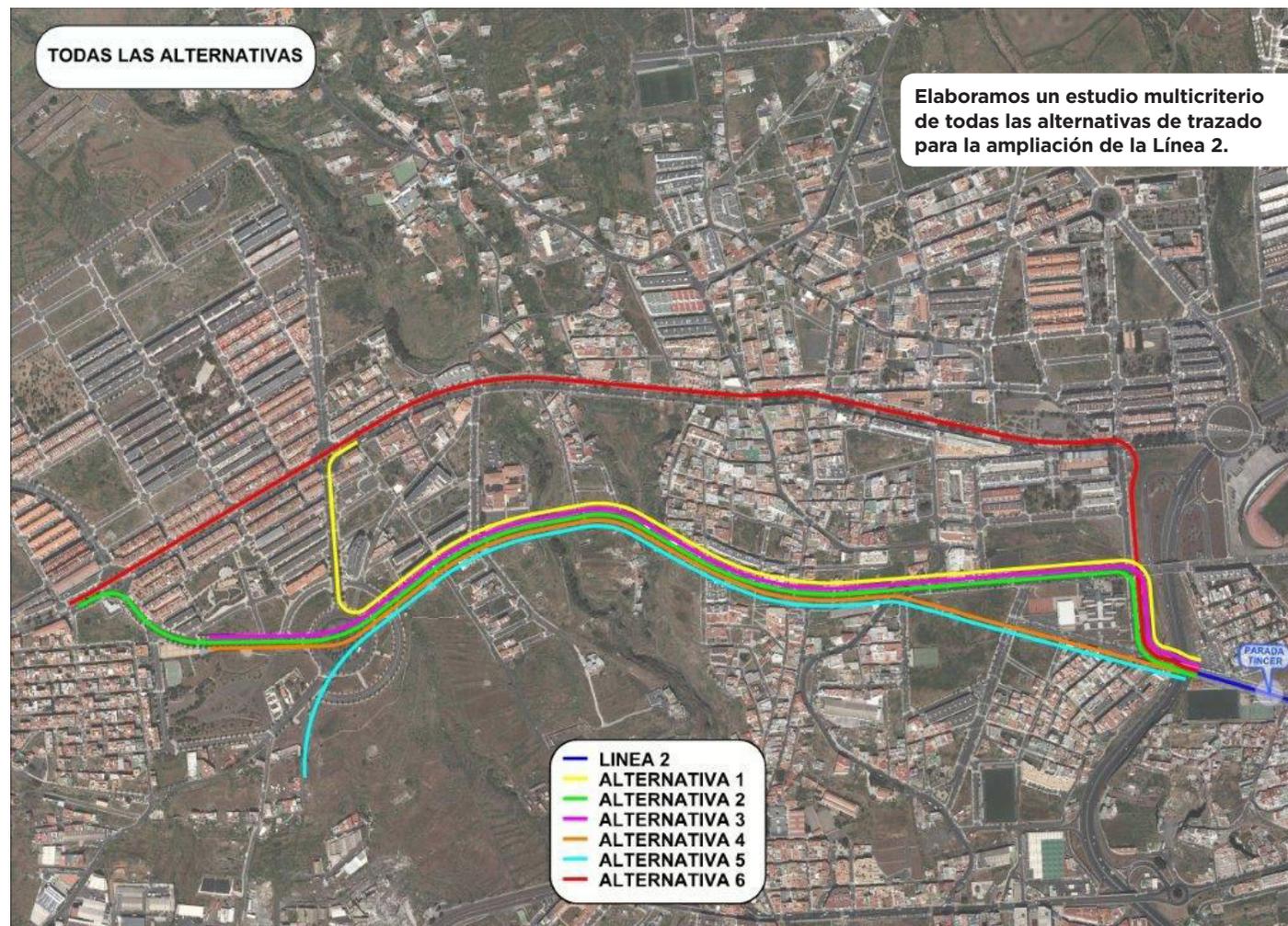
Asimismo, desde el mes de octubre, todos nuestros tranvías ya cuentan con una canceladora sin contacto a bordo, lo que nos ha permitido desarrollar con carácter interno una experiencia piloto de este nuevo sistema de validación.

✓ En paralelo a la gestión y operación del servicio del tranvía, nos hemos centrado, tanto desde el punto de vista técnico como de comunicación, en el proyecto de ampliación de nuestra Línea 2 desde Tíncer hasta La Gallega, en el suroeste de Santa Cruz. Esta actuación es una de las que se contemplan en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrada (DUSI) para el crecimiento inteligente e integrador de esta zona del área metropolitana, y que está promovida por el Cabildo Insular de Tenerife y los ayuntamientos de Santa Cruz y La Laguna.

Si bien el trazado previsto en nuestro proyecto básico discurre por la avenida de Los Majuelos, decidimos realizar un nuevo estudio incluyendo las alternativas de trazado que se plantearon desde distintos ámbitos.

Elaboramos un análisis multicriterio de cinco nuevas combinaciones de trazado con la finalidad de comparar entre sí dichas alternativas mediante el cálculo de distintos factores, tanto referentes a la demanda que captaría cada alternativa como a aspectos sociales, consideraciones urbanas y costes.

El resultado de este análisis ratificó que el trazado propuesto en el proyecto básico, por la avenida de Los Majuelos, es el óptimo para el



desarrollo de la ampliación de esta Línea 2. Amparados en este estudio, procedimos a licitar y contratar los servicios de redacción del proyecto constructivo, los cuales fueron adjudicados por nuestro Consejo de Administración a la UTE Teno Ingenieros Consultores S.L. - Saitec S.A. por un importe de 210.000 euros.

Nuestro proyecto cuenta con el respaldo del informe técnico elaborado por la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz que concluyó que, de las seis alternativas analizadas, la óptima es la que pasa por la avenida de Los Majuelos. Argumenta que “tiene las indudables ventajas de dar servicio a la mayor población posible, de minimizar los costes de inversión y mantenimiento por usuario, y de no producir afecciones a la red viaria”. También reconoce la reducción en el número de aparcamientos como consecuencia de la implantación del tranvía. Conscientes de este último aspecto, hemos propuesto soluciones de aparcamiento creando zonas de estacionamiento rotatorio en la propia avenida por donde discurre el trazado o bien habilitando nuevas áreas de aparcamiento en zonas aledañas a dicha avenida.

Con objeto de aportar un mayor grado de transparencia al proyecto diseñamos y habilitamos una sección específica para la Línea 2 en nuestra web, www.metrotenerife.com, donde hemos ido volcando todos los detalles técnicos relativos a la ampliación: estudios comerciales, poblacionales o de alternativas de aparcamiento, los planos de trazado o vídeos informativos, entre otros materiales. Al mismo tiempo, hemos ido informando a los vecinos de los barrios que serían servidos por esta ampliación del tranvía a través de vallas publicitarias y con la distribución de folletos explicativos con una descripción detallada del proyecto, su ejecución y los beneficios del futuro servicio.

También organizamos una ronda de presentaciones con los colectivos interesados para explicar los fundamentos, las características y las fases de ejecución de la obra civil del proyecto. Se desarrollaron numerosos encuentros a los que asistieron más de medio millar de personas:

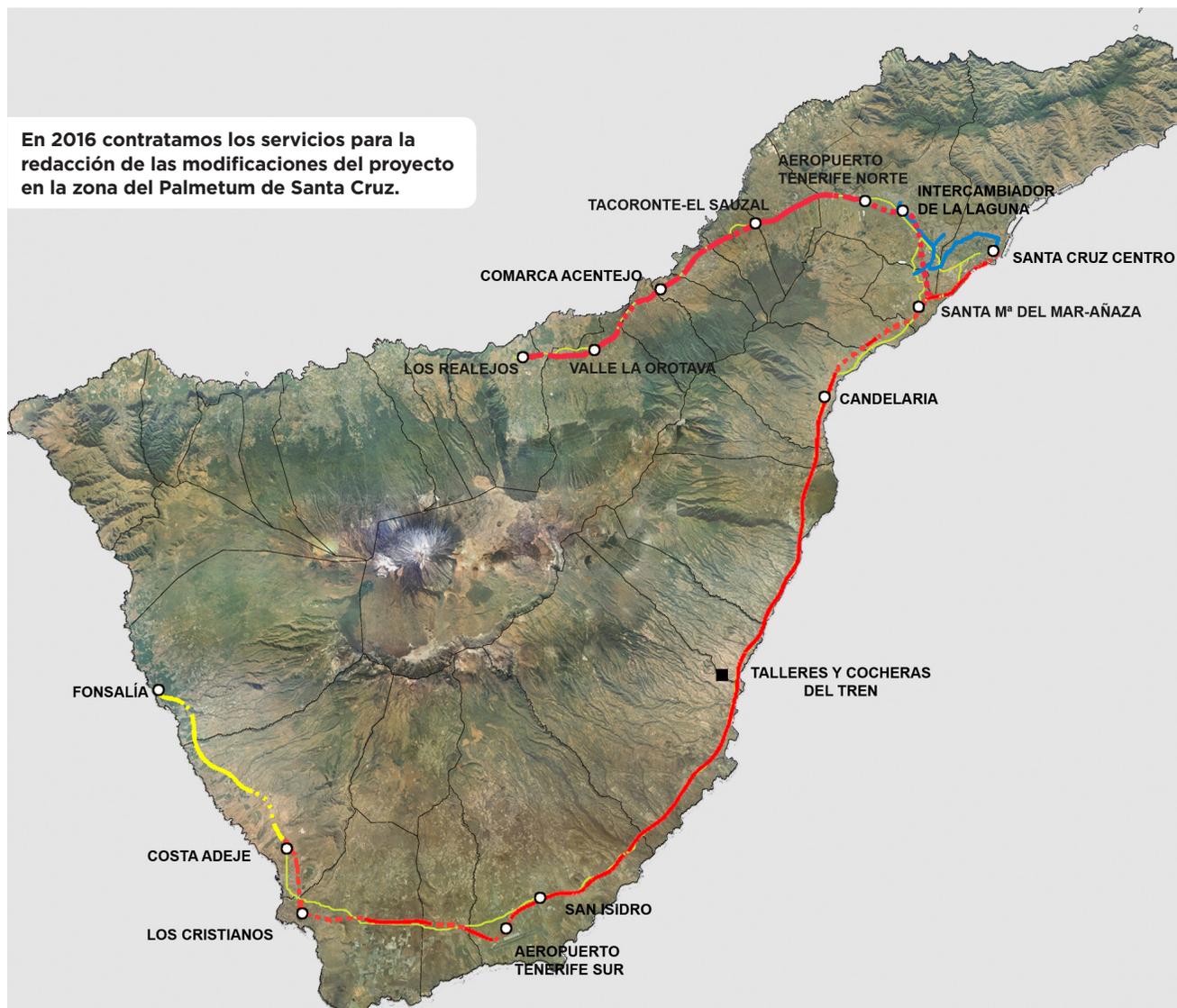
- Asociación de Comerciantes de La Gallega y El Sobradillo en la Oficina de Distrito del Ayuntamiento de Santa Cruz (martes 8 de marzo).

- Periódicos locales: *El Día*, *Diario de Avisos*, *La Opinión* (jueves 31 de marzo).
- Consejo de Gobierno del Cabildo (martes 5 de abril).
- Asociaciones de Vecinos de La Gallega y El Sobradillo (jueves 14 de abril).
- Comisión de Fiestas de Tíncer (martes 17 de mayo).
- Equipo de redacción *La Opinión de Tenerife* (jueves 19 de mayo).
- Comunidad de vecinos Heracles (jueves 2 de junio).
- Alumnos del IES El Sobradillo (lunes 6 de junio).
- Asociación de Mayores La Siembra (martes 7 de junio).
- Junta directiva de la Asociación de Vecinos 7 Islas de El Sobradillo (lunes 13 de junio).
- Consejo Escolar del IES El Sobradillo (jueves 30 de junio).
- Colectivos comerciales y sociales de La Gallega (jueves 4 de agosto).
- Colegio de Arquitectos de Santa Cruz de Tenerife (viernes 8 de noviembre).

Asimismo, hemos mantenido contactos con otros colectivos, como la AA.VV. San Jerónimo, Asociación comercial ASECU, Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural ICI Taco, Red Empresarial de Barrio, Universidad de La Laguna y Zona Comercial Tranvía, además de Cruz Roja, AA.VV. 7 Islas, ONG Barrio Verde, la plataforma ‘Sí al tranvía por Los Majuelos’, etc.

✓ La aprobación definitiva del Plan Territorial Especial de Ordenación del Tren del Sur, en 2015, contempló un cambio del trazado ferroviario a la salida de Santa Cruz de Tenerife, concretamente, en la zona comprendida entre El Palmetum y el barrio de Los Moriscos. Esta modificación de trazado vino impuesta por la Dirección General de Costas, ya que no se podía invadir el Dominio Público Marítimo Terrestre de esa zona.

Por tanto, en 2016 contratamos los servicios para la redacción de las modificaciones del proyecto en este tramo a través de los fondos del Estado correspondiente al plan territorial. En relación al Plan Territorial Especial del Tren del Norte, se mantiene pospuesta su aprobación definitiva por cuestiones técnicas.



✓ La Unión Europea a través de su Fondo Desarrollo Regional realizó en 2016 la primera convocatoria de proyectos para los Programas Operativos de Cooperación Territorial INTERREG MAC 2014-2020 e INTERREG ESPACIO ATLÁNTICO 2014 -2020. Estos programas se crearon con el objetivo de subvencionar proyectos que sean desarrollados conjuntamente por entidades, organismos y administraciones de diferentes regiones europeas. El Programa INTERREG MAC 2014-2020 se centra en la región de la Macaronesia, que comprende los archipiélagos de Canarias, Azores y Madeira, además de la participación de terceros países como Senegal, Mauritania y República de Cabo Verde. Mientras que el Programa INTERREG ESPACIO ATLÁNTICO abarca la parte occidental de Europa limítrofe al océano Atlántico incluyendo la parte occidental del Reino Unido, Irlanda y Portugal, así como el norte y suroeste de España, las islas Canarias y la costa occidental de Francia.

Para cada uno de estos programas hemos presentado, junto con otros socios de las regiones, una candidatura para un proyecto de cooperación subvencionable:

Proyecto MOVIMAC. Consistente en innovar, investigar y desarrollar soluciones tecnológicas aplicadas al estímulo de la demanda del servicio público de transporte en la Macaronesia mediante el despliegue de experiencias piloto para la validación de productos. Para esta candidatura tuvimos como socios a:



Los programas de cooperación territorial promueven proyectos desarrollados conjuntamente por entidades, organismos y administraciones de diferentes regiones europeas.

- Dakar Demm Dikk, empresa pública operadora de guaguas en Dakar, Senegal.
- Dirección General de Movilidad y Transportes de la República de Cabo Verde.
- Made in Africa, empresa privada de Senegal.
- African Connection SARL-AU, empresa privada de Marruecos.
- Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.U. (TITSA).
- Guaguas Municipales S.A., empresa pública operadora de guaguas en Las Palmas de Gran Canaria.
- Dirección Regional de Innovación, Recuperación y Emprendimiento del Gobierno Regional de Madeira.

Proyecto VIATLANTIC. Se centra en la creación de una nueva solución de billética para los Sistemas de Transporte de las Áreas Urbanas del Espacio Atlántico. En esta candidatura hemos contado con los siguientes socios:

- Transportes Intermodais do Porto, empresa pública responsable del sistema tarifario del transporte público en Oporto, Portugal.
- Facultad de Ingeniería de la Universidad de Oporto.
- CESI Recherche, instituto de investigación de la Normandía Alta, Francia.
- Bus Eireanne, operadora de guaguas en Irlanda.
- Metro do Porto, operador del Metro de Oporto, en Portugal.
- Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, operadora de guaguas en la ciudad de Oporto, Portugal.
- Cabildo Insular de Tenerife.
- Métropole Rouen Normandie, operador de transporte público en Rouen, Francia.

Si bien la propuesta MOVIMAC no fue aceptada, el proyecto VIATLANTIC ha pasado la primera fase y esperamos ser uno de los beneficiarios de las subvenciones del Programa INTERREG ESPACIO ATLÁNTICO para poder llevarlo a cabo.

✓ Fruto de la experiencia que hemos ido acumulando estamos dando a conocer en el mercado nacional e internacional ferroviario nuestros servicios de asistencia técnica y productos para planes y proyectos de movilidad sostenible.

Somos proyectistas, constructores, operadores y mantenemos nuestra propia red tranviaria, por lo que tenemos la ventaja de ofrecer un servicio integral, basado en esta experiencia, que nos permite ofrecer una visión en conjunto y personalizada para cada proyecto.

En 2016 nos hemos presentado a diez Expresiones de Interés además de firmar el contrato de los servicios de pre-operación para la puesta en marcha del Tren-Tranvía de Cádiz, continuar con las labores de asesoramiento para la Autoridad del Transporte Público de Jerusalén e iniciar las negociaciones con Metro Ligero Oeste de Madrid para la implantación de SIMOVE.

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: 6

Superficie: 14.920 M²
Inversión: 6,7 M€

ADECUAMOS EL SISTEMA A SU ENTORNO

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

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)

PLANIFICACIÓN

PROYECTOS

CONSTRUCCIÓN

PRUEBAS Y ENSAYOS

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

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	
Inversión	1.800 M€	1.500 M€

PREOPERACIÓN

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 ESTE 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
Paradas	21	6
Vehículos	20	6
Inversión	330 M€	70 M€

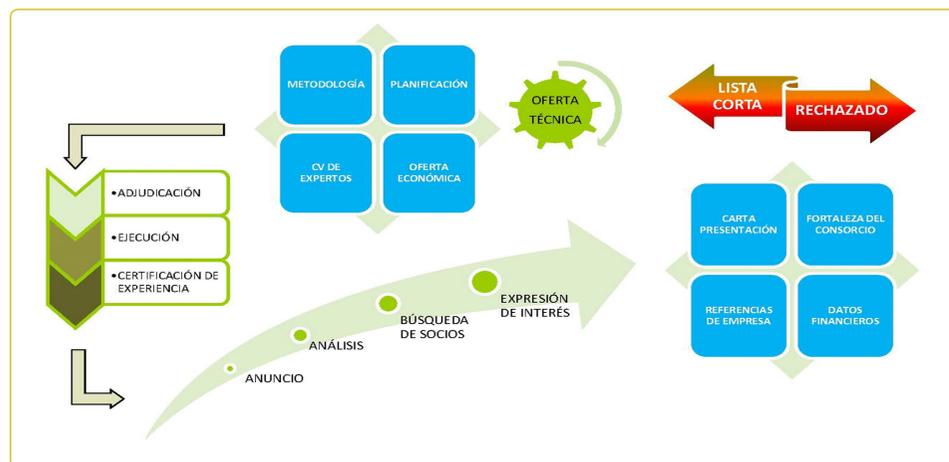
En 2016 nos hemos presentado a 10 Expresiones de Interés, en 8 países de Europa, Asia, América y África.

✓ Hemos elaborado y presentando diez Expresiones de Interés (Expression of Interest EOI), ocho de ellas en países de Europa, Asia, América y África. Cinco de estas expresiones de interés están en espera de resolución y dos fueron admitidas, en concreto, las relativas a los contratos de operación y pre-explotación del Metropolitano de Granada promovidos por la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía, quien finalmente, no seleccionó nuestras ofertas técnicas para la adjudicación de esos servicios.

Las EOI's en espera de resolución son para los contratos:

- Modelo de control de gestión para la administración de los contratos de la fase 2 de la primera línea del Metro de Quito (PLMQ) en base a procesos (Ecuador).
Presentado en consorcio con IMP Consultores.

- Cairo Metro Line 1 Modernisation, fase 1, en Egipto.
Presentado junto a SENER Ingeniería.
- Track Access Charges Methodology an Asset Management Plan (Albania).
Presentado en consorcio con Ardanuy Ingeniería.
- Albanian Railways: supervisory services (Albania).
Presentado en consorcio con Ardanuy Ingeniería.
- Albanian Railways: support with project implementation and management of environmental and social issues (Albania).
Presentado en consorcio con Ardanuy Ingeniería.



Nos presentamos a la licitación del servicio de operación y pre-explotación del Metropolitano de Granada.

Tren-tranvía de Cádiz

✓ En abril de 2016 la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía procedió a la firma del contrato de nuestros servicios de pre-operación para la puesta en marcha del tren - tranvía de Chiclana a San Fernando, a cuya licitación presentamos oferta técnica en Unión Temporal de Empresa con la compañía de ingeniería 2iT. Ha supuesto nuestra primera licitación de esta índole, con un presupuesto de algo más de 1,3 millones de euros.

Este contrato, de un año y medio de duración, consiste en aportar un equipo de profesionales que, con titulación y experiencia adecuada y suficiente, se responsabilice de los trabajos necesarios en la fase de pre-operación, así como en las pruebas previas y puesta en marcha del citado tren-tranvía. Para desarrollar los trabajos que tenemos encomendados contamos con la presencia fija de nuestro responsable del Puesto Central de Control, Marcos Barroso, y de manera puntual también acudió a Cádiz Manuel Trujillo, del área de Explotación, quien se encargó de impartir formación práctica a los conductores de ese nuevo modelo de transporte, que combina los sistemas de tren y tranvía. La asistencia que ofrecemos se completa con las visitas periódicas que realizan Andrés Muñoz de Dios e Ignacio Teresa, director-gerente de Metrotenerife y responsable de Mantenimiento, respectivamente.



Tren-tranvía de Cádiz (foto de elcastillodesanfernando.es)

Tranvía de Jerusalén

✓ También hemos seguido con el asesoramiento a la Autoridad del Transporte Público de Jerusalén para la realización de las siguientes labores:

- Análisis de distintas alternativas de planes de explotación y servicios a prestar, estudiando los recursos y la organización de las nuevas líneas a implantar.
- Modelos que permitan estimar los costes de operación y mantenimiento de las nuevas líneas, permitiendo a la Administración la toma de decisión respecto a la fijación de tarifas y establecimiento de los servicios que se necesiten.
- Análisis de las soluciones técnicas aportadas por consultoras de ingeniería para determinar las recomendaciones que permitan optimizar el sistema de transporte público desde el punto de vista de la operación y el mantenimiento.



Tranvía de Jerusalén (foto de parenelmundoquemesub.blogspot.com.es)



A finales de 2016 nuestro Consejo aprobó los cambios en los departamentos de Operación y de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

Consejo de Administración

Presidente

Carlos 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

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

En el último cuatrimestre del año, José Chinaa Mendoza asumió las funciones del departamento de Operación tras la marcha de Pedro Ribeiro (Tenemetro). Posteriormente, y después de un proceso de selección de personal, Lucas de la Torre, fue nombrado nuevo responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

✓ Cerramos el ejercicio 2016 con un total de 183 empleados, lo que supone un ligero crecimiento del 0,55 % respecto al año anterior (2015 / 182) y del 1,09 % en comparación con 2014 (181). El 84,15 % de nuestro personal ha estado constituido por hombres y el 15,85 % por mujeres, situándose la edad media de nuestros trabajadores en la horquilla de 35 a 44 años, aproximadamente un 69 % del total.

Nuestra plantilla destaca por su estabilidad ya que el 53,55 % tienen una antigüedad en la empresa de entre 9 y 11 años además de que el 95 % tiene contrato indefinido.

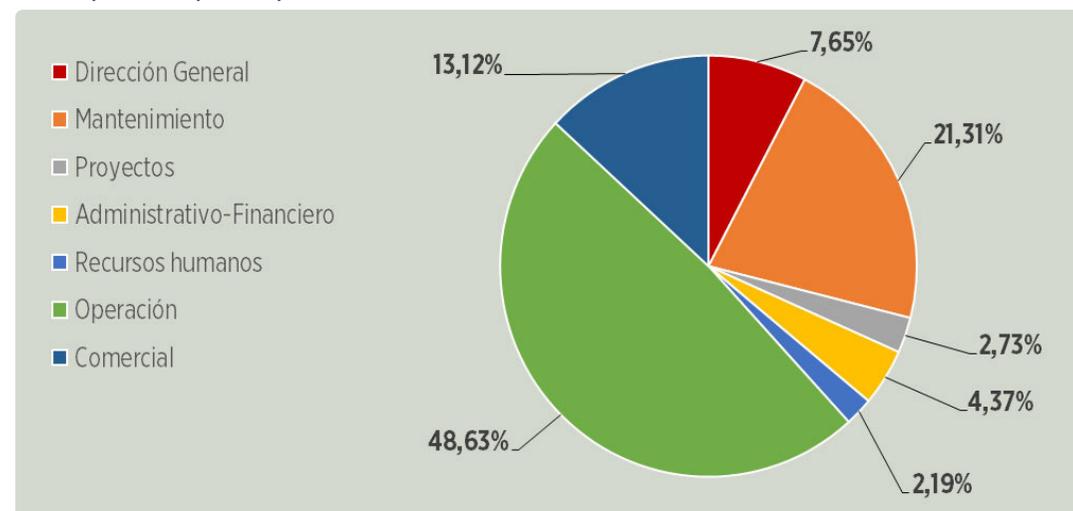
La distribución de personal por departamentos es la siguiente:

- Dirección general: 14 empleados.
- Mantenimiento: 39 empleados.
- Proyectos: 5 empleados.
- Administrativo-Financiero: 8 empleados.
- Recursos Humanos: 4 empleados.
- Operación: 89 empleados.
- Comercial: 24 empleados.

En el último trimestre del año realizamos dos procesos de selección de personal. Convocamos una plaza de Técnico de Proyectos Internacionales, en nuestra apuesta por la internacionalización y búsqueda de nuevos proyectos en los que implementar nuestro *know-how*, y otra plaza para cubrir el puesto el Responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente con motivo de los cambios en el organigrama de la empresa. En total se presentaron 135 candidatos, más del 53 % eran mujeres.



 Empleados por departamento



✓ La formación es un valor añadido para la empresa y para nuestros empleados, que son quienes hacen del tranvía un servicio eficiente y competitivo. Invertir en formación es invertir en calidad, profesionalidad, rendimiento y es por ello que hemos seguido desarrollando nuestro Plan de Formación que ha contado para este ejercicio con una inversión superior a 65.000 euros.

El Plan ha contabilizado 3.807 horas de formación y ha registrado una asistencia global de 374 empleados, lo que significa que nuestros trabajadores han asistido, como media, a dos acciones formativas en 2016. Asimismo los departamentos de Operación, Comercial e Informática e Ingeniería de Sistemas concentraron el 75,53 % de total de horas de formación. Entre los cursos impartidos podemos destacar el módulo de Heures en su versión 8, Transcard, Certificación Cisco CCNA, gestión de situaciones difíciles y trabajo en equipo.

Igualmente, en 2016 hemos concluido el plan de formación en primeros auxilios, incendios, prevención de riesgos laborales, autoprotección y accesibilidad que se diseñó para toda la plantilla y que ha tenido un nivel de participación superior al 65 % en sus cinco años de desarrollo. Dados los buenos resultados obtenidos, desde Metrotenerife tenemos previsto dar continuidad a este plan e implementar un segundo ciclo.

Alumnos en prácticas

Seguimos apostando por dar una oportunidad a los alumnos en prácticas en su proceso de capacitación e incorporación al mundo laboral. En ese sentido, las puertas de Metrotenerife están abiertas para que participen en el trabajo diario que realizamos en cada una de nuestras áreas.



Hemos recibido a un total de 28 alumnos procedentes de 13 centros educativos, algo más de un 33 % de estudiantes con respecto al año anterior (2015/21). Por razones geográficas tenemos un mayor número de colaboraciones con los centros de la isla y, por tanto, una mayor presencia de estudiantes de Tenerife, no obstante también hemos recibido a alumnos de centros nacionales y de otras ciudades europeas:

- Universidad de La Laguna (Tenerife): 8
- IES Domingo Pérez Minik (Tenerife): 1
- CPEIPS San Juan Bosco (Tenerife): 4
- Universidad Pontificia Comillas (Madrid): 1
- Universidad de Sevilla (Andalucía): 1
- Universidad RWTH Aachen (Alemania): 1

- OSZ TIEM (Alemania): 1
- CIFP César Manrique (Tenerife): 4
- Cio y Lycée Carcado-Saisseval (Francia): 1
- Fundación General de la Universidad de La Laguna (Tenerife): 2
- IES El Sobradillo (Tenerife): 1
- Universidad a Distancia de Madrid: 1
- Asociación Jáslem (Tenerife): 3

Queremos destacar el convenio formativo que subscribimos con la *Asociación Educativa-Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y otras Discapacidades* con el objetivo de que usuarios de su centro ocupacional puedan desarrollar en nuestras oficinas actividades para mejorar sus habilidades pre-laborales, personales y sociales.



Suscribimos un convenio formativo con la asociación Jáslem para que sus usuarios puedan desarrollar en nuestras oficinas actividades para mejorar sus habilidades pre-laborales, personales y sociales.

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

- Dirección General: 5
- Recursos Humanos: 1
- Comercial: 3
- Administración financiera: 4
- Mantenimiento: 14
- Proyectos: 1

A todo esto debemos sumar las visitas de grupos de alumnos de

diversos centros educativos interesados en conocer el funcionamiento de Metrotenerife como empresa, el servicio de transporte público de tranvía que ofrecemos, los proyectos en los que estamos trabajando y, especialmente, informarse sobre las ramas profesionales que precisamos para llevar a cabo nuestro trabajo. Todo ello con el objetivo de ampliarles sus perspectivas profesionales.



Recibimos visitas grupos de alumnos de diversos centros educativos interesados en conocer nuestra empresa y el funcionamiento del tranvía.

“Las personas hacen que las empresas tengan sentido”

Ana García Rodríguez

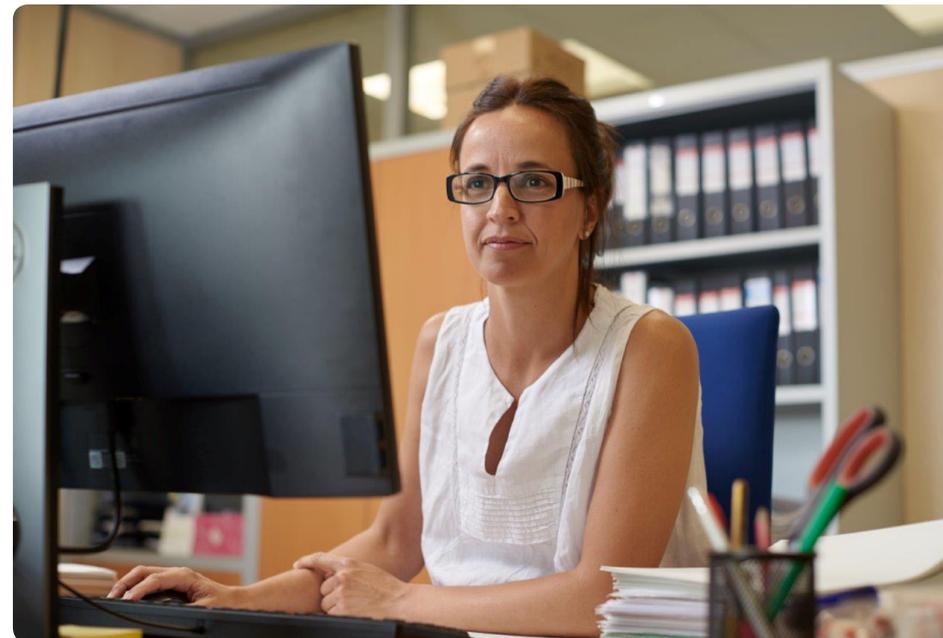
Técnico de Selección. Recursos Humanos.

8 años de antigüedad.

✓ Hace algunos años Ana se dio cuenta de que el paso lógico en su desarrollo profesional tenía que pasar por entrar en un proyecto único. Como consultora de Recursos Humanos conoció muchas realidades empresariales en cuanto a selección y formación pero “me faltaba nutrirme de toda la gestión y el desarrollo de las personas en una empresa. Vi el anuncio de Metrotenerife, el puesto encajaba con mi formación, experiencia profesional y mis aspiraciones, y aposté por ello”.

Afirma con rotundidad que todas las empresas deberían tener un área de Recursos Humanos “porque la gestión de personas es vital, son las que hacen que las empresas tengan sentido. Ni su producto ni su servicio, las personas tienen que ser el eje central de la estructura de cualquier empresa”.

Con el tiempo ha descubierto que la denominación de su puesto debería evolucionar porque “no solo me encargo de la selección de los candidatos más adecuados, sino también entre otras tareas gestiono la entrada de alumnos en prácticas y becarios. Esto último supone mucho trabajo burocrático y organizativo”. Por otro lado, en breve verá la luz otro de los proyectos del departamento como es el Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo. Nos adelanta que “dentro de muy poco la empresa dispondrá de su propio diccionario de puestos de trabajo con el que garantizar la captación y retención del talento en la empresa”.



Para finalizar Ana subraya que al trabajar en una empresa como Metrotenerife “te das cuenta que vienes para estar al servicio de las personas, de tus compañeros, y de este modo, tu trabajo cobra aún más sentido. Eso me ha reafirmado en mi profesión”.

“Lo que más valoro de la empresa es su comprensión”

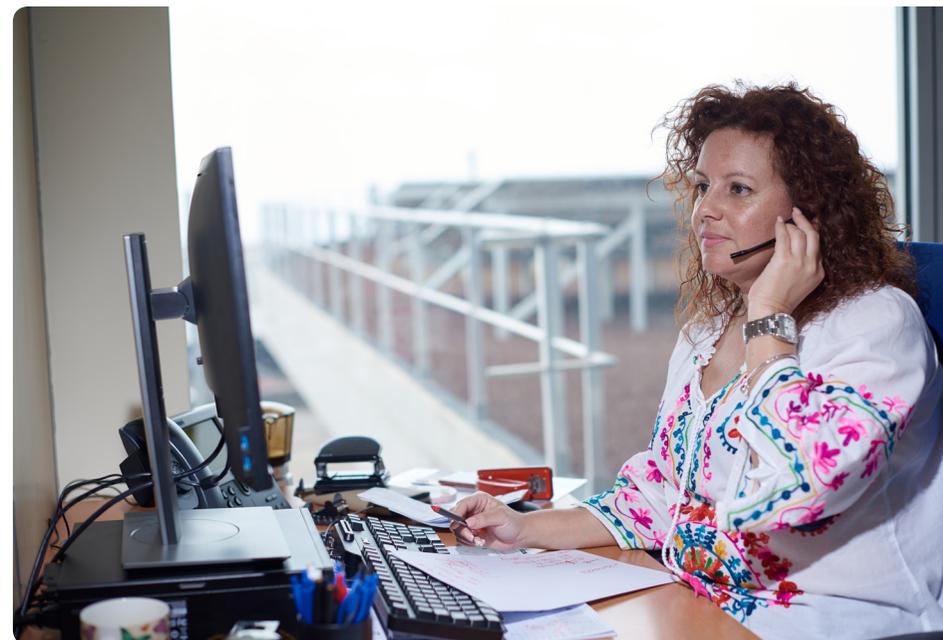
Gema Sigut Montesdeoca

*Gestora de sanciones. Departamento Comercial.
10 años de antigüedad.*

✓ El anuncio de selección de personal de una página en los periódicos, que publicó Metrotenerife, hizo cambiar los planes de Gema. Aparcó su intención de trabajar en el taxi de su padre y apostó por el tranvía. Si bien se presentó a varios puestos, finalmente fue seleccionada para revisora “aunque debido a mi perfil profesional, había trabajado 10 años en una asesoría, iba a estar en otro puesto relacionado con la administración como era el de gestora de sanciones”.

Además de llevar la administración de las sanciones que emiten los revisores a los usuarios que no cumplen con el reglamento, nuestra compañera también debe responder las reclamaciones, tramitar las denuncias y gestionar cada mes los expedientes que se remiten al Cabildo Insular de Tenerife, aparte de otras labores de apoyo dentro del departamento Comercial.

Llegar a Metrotenerife no solo significó para Gema un salto profesional, sino también de calidad de vida, “lo que más valoro de la empresa es su comprensión, hablo desde mi experiencia personal. Me ha dado la libertad y flexibilidad horaria para resolver imprevistos familiares, siempre y cuando, cumpla con mi trabajo. Es una empresa adaptada a su tiempo. Valora a la persona, con independencia del género, y se esfuerza por conciliar la vida familiar y laboral, de que todos nos sintamos a gusto en el trabajo”.



Cuando habla de la unidad y buen ambiente de departamento Comercial, muestra un especial afecto por su compañera Montse porque “ella ha sacado lo mejor de mí. Era muy retraída y he cambiado porque me miro cada día en ella”.

“Desde el principio me he sentido parte del equipo”

Iñaki Díez Naranjo

*Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos. Oficina Técnica de Proyectos.
8 años de antigüedad.*

✔ La relación de Iñaki con Metrotenerife comenzó en 2008. Llegó a la isla de la mano de SENER, como jefe de asistencia de la Línea 2; luego pasó a Ineco para la coordinación del proyecto del tren del Sur, y por último, se ha incorporado a la empresa formando parte del departamento de proyectos de Metrotenerife.

La primera vez que conoció al gerente fue en Madrid, comenta que “además de pasar todos los filtros de SENER tuvo que asistir a una entrevista final con él porque me tenía que dar su visto bueno. En ese encuentro me di cuenta que era una persona exigente y eso lo noté en la empresa. Al llegar me encontré con un equipo formado, con la obra en marcha y con un alto nivel de exigencia, pero sin embargo desde el principio me he sentido parte del equipo y eso es algo que agradezco al gerente”.

En la actualidad su trabajo se centra en diversos ámbitos, como en la ampliación de la Línea 2, el tren del Sur, seguimiento de los planes territorial del Norte y del Sur, y en tareas de apoyo para la elaboración de ofertas técnicas.

Estos años en Metrotenerife han sido para él un intenso máster del sector ferroviario porque su experiencia profesional se había centrado más en carreteras. Su intención es continuar en la empresa “por la calidad



y profesionalidad que hay. No obstante soy consciente de la realidad, dependemos de una subvención. Esta circunstancia forman parte de nuestro perfil profesional, los ingenieros sabemos que vamos obra a obra”.

“Elegí Metrotenerife porque me gustan los nuevos retos”

Jacobo Pérez Rodríguez

Técnico de Métodos de Material Móvil. Departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas.

10 años de antigüedad.

✓ De su primer día de trabajo Jacobo recuerda el nivel de exigencia de la empresa, “tuvimos una reunión para presentarnos y explicarnos qué íbamos a hacer, a renglón seguido nos pasaron los manuales de Transdev para empezar a producir y adaptar los procedimientos al sistema del tranvía”.

Antes de entrar en Metrotenerife como técnico de métodos de Material Móvil, nuestro compañero realizaba el mantenimiento de redes en el Gobierno de Canarias, “elegí Metrotenerife porque me gustan los nuevos retos; tenía la posibilidad de empezar de cero con un proyecto ambicioso. En ese sentido, la empresa me ha aportado mucho conocimiento, y es más, sigo aprendiendo cosas nuevas”.

Después de desarrollar la parte de hardware de nuestro Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE), en 2016 ha dedicado muchas horas de su trabajo a la instalación del software, validaciones y comunicaciones del Sistema de Billetaje sin Contacto, cuya fase de pruebas se inicia el próximo año.

De su trabajo remarca “la importancia de la documentación de procedimientos. Contamos en el departamento con un sistema de Gestión Documental Electrónica en el que recogemos todos los



manuales, todos los procedimientos, todas instrucciones técnicas,..., de lo que hemos elaborado. Eso nos permite ser más eficientes a la hora de reparar un equipamiento del tranvía”. De hecho, gracias a esa intensa labor documental realizada para la Línea 2 “colaboramos con Alstom, la compañía constructora de nuestros vehículos, para instalarles y explicarles el software de la explotación del vehículo; curiosamente ellos ya no recordaban cómo ejecutarla y nosotros teníamos registrados los pasos que había que seguir”.

“Aquí hay que tener actitud de superación”

Manuel Jesús Marichal Barroso

Técnico de Electrificación. Departamento de Mantenimiento.
10 años de antigüedad.

✓ Manuel y otros seis compañeros, entre los que se encuentra su hermano Carlos, velan para que haya las menores incidencias posibles en la alimentación eléctrica del servicio del tranvía “realizamos todas las transformaciones de energía que van desde la red Endesa hasta la nuestra, de 700 voltios”.

Asegura que una parte fundamental de su labor “es el mantenimiento y limpieza de los equipos. Estas tareas, quizá sean menos atractivas para un técnico de electrificación, pero son los que garantizan la vida útil de las instalaciones”.

Normalmente, las incidencias se analizan de día para por la noche acometer la actuación sin afectar al servicio del tranvía. Al principio se agobiaba por restablecer el servicio lo antes posible, pero ha aprendido a no dejarse influir por la presión externa y centrarse en la incidencia. Se siente cómodo en su puesto, valora positivamente disponer de los recursos necesarios para desarrollar su trabajo de manera eficaz y “no hacer milagros para reparar una avería” como destaca Manuel.

En el plano personal, Metrotenerife le ha dado tranquilidad, estabilidad y tiempo libre para dedicarse a sus aficiones, tocar el timble y el laúd; y en el área profesional le ha aportado formación. “Aquí hay que tener actitud de superación. La formación que nos ofrecen es importante pero



ésta debe ir acompañada, creo yo, de inquietud profesional. Y en eso Metrotenerife te da la posibilidad de acceder a documentación, planos, filosofía de circuitos..., te invita a satisfacer esa curiosidad y a ser mejor profesional”.

“En estos 8 años en Metrotenerife he crecido como persona y como profesional”

María Arroyo Fernández de Castro

Administrativa del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.

8 años de antigüedad.

✓ María dejó su trabajo temporal en la Fundación Ataretaco para pasar a formar parte del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de Metrotenerife. La vinculación con su formación profesional y el lanzamiento de la Línea 2 fueron las razones por las que se decidió a aprovechar esta gran oportunidad que se le estaba brindando.

Entró a trabajar directamente en el plan de comunicación para la construcción y puesta en servicio de la Línea 2 y, tras su inauguración, su trabajo se centró en otro importante proyecto, el tren del Norte y del Sur, “gracias a ello tuve la oportunidad de recorrerme toda la isla, junto con los compañeros de proyectos, presentando e informando a los vecinos sobre los detalles de los futuros trenes”.

Durante el 2016, su trabajo se centró, principalmente, en la ampliación de la Línea 2 a La Gallega, “elaboramos un plan de comunicación para dar a conocer el proyecto que supuso la organización de múltiples reuniones informativas, atendimos a más de 600 personas entre vecinos, comerciantes, medios de comunicación,... Además, de lo que más orgullosa me siento, es de la elaboración de la página web del proyecto, sus trazados, alternativas, datos técnicos, todos los estudios desarrollados,... todo lo pusimos a disposición de la ciudadanía en nuestra página web”.



Echando la vista atrás, María reconoce que “en Metrotenerife he crecido como persona y como profesional. Al ser un área transversal tengo la oportunidad de trabajar con todos los departamentos, de relacionarme con técnicos, con gente de diferentes sectores. A pesar de ser reservada, me gusta trabajar con las personas porque de todos ellos aprendo y eso me enriquece”.

“Cuando fui seleccionada tuve la sensación de que me había tocado la lotería”

María del Carmen Hernández Pérez

Abogada. Departamento de Administración Financiera.

6 años de antigüedad.

✔ La dificultad de conciliar vida laboral y familiar motivó a Carmen a iniciar la búsqueda de un nuevo futuro laboral, el cual llegó a sus manos mediante un anuncio de periódico. Nos comenta que siempre estuvo tranquila durante el proceso de selección hasta que en una prueba escrita vio el logotipo de Metrotenerife “a partir de ahí me puse nerviosa. Me apetecía formar parte de una empresa joven, con futuro, con capacidad de crecimiento. Así que cuando fui seleccionada tuve la sensación de que me había tocado la lotería. Estaba feliz, no me lo creía”.

Ella se siente en su día a día más asesora jurídica que abogada. Lleva toda la parte de contratación, temas mercantiles, coordina los procesos judiciales, actúa como representante de la empresa en determinados asuntos y además da apoyo en el Consejo de Administración. Destaca de 2016 su participación en “la compraventa de las acciones de Tenemetro por parte del Cabildo Insular de Tenerife, una operación importante y novedosa para mí, que ha requerido mucha dedicación. Aunque solicitamos asesoramiento externo por la complejidad de la misma, estoy contenta, nuestro trabajo ha sido importante y espero que, en 2017, concluya con la efectiva transmisión de estas acciones al Cabildo”.

Carmen se siente orgullosa de trabajar en Metrotenerife y, especialmente, de lo que hacen sus compañeros, “sé que es una empresa grande y



resulta difícil conocer a todo el mundo, pero cuando ves o te cuentan un poco lo que hacen, te sorprende la calidad de su trabajo. Estoy convencida de que aquí hay gente muy buena y que lo hace realmente bien, desde el personal que está día a día en contacto con los usuarios hasta el equipo de sistemas que son ya una referencia internacional”.

“Mi trabajo me anima a esforzarme cada día”

Rosa Fuentes Muñiz

Técnico de Planificación. Departamento de Operación.

10 años de antigüedad.

✓ Después de una misión por Kosovo, Macedonia y Grecia, Rosa, militar asturiana, decidió colgar el uniforme y pasar a la vida civil “porque no quería ascender, no me veía con cargo de mando”.

Después de varias experiencias laborales, se presentó a la selección de conductores del tranvía. En aquel entonces, fue la única mujer que superó con nota las pruebas, “recuerdo que hubo mucho que estudiar, tener en cuenta tantos elementos y sobre todo los procedimientos que había que cumplir ante cualquier incidencia para garantizar la seguridad del servicio y de los pasajeros”.

Su bautizo como conductora oficial fue en la inauguración del servicio del tranvía en la isla, en junio de 2007. Desde entonces ha promocionado internamente en dos ocasiones “de conductora pasé a reguladora del Puesto Central de Control, y posteriormente accedí a la plaza de Técnico de Planificación tras superar el examen de selección”.

Actualmente se encarga de esta labor que para ella se ha traducido “en más responsabilidad y estrés, aunque me siento cómoda. Soy una persona que le gusta los retos y ahora mismo mi trabajo me anima a esforzarme cada día”.



Rosa nos habla con entusiasmo de su trabajo “soy responsable de planificar los servicios de conducción para que los conductores puedan conocer sus horarios con el objetivo de que, entre todos, podamos garantizar que el servicio se cubra. En ese sentido, creo que mi experiencia como conductora y reguladora me ha ayudado en la optimización de la planificación de estos servicios”.

“La empresa se interesa por mí y eso me motiva para dar lo mejor”

Sara Estévez Pérez

Ingeniero de Mantenimiento de Material Móvil.

11 meses de antigüedad.

✔ Quizás Sara sea una de las trabajadoras más jóvenes de la plantilla de Metrotenerife pero su juventud no ha sido inconveniente para trabajar en nuestro departamento de Material Móvil. Inició su trayectoria en Metrotenerife hace un año realizando prácticas voluntarias. A continuación, una vez que terminó la carrera, supera todas las fases del proceso de selección de Ingeniero de Mantenimiento, con lo que finalmente se incorpora a la plantilla de la empresa.

Como becaria se encargó de los estudios y planificación de la gran revisión de los tranvías que llegaban a los 600.000 kilómetros, conocida como *overhaul*, “de esa etapa me sorprendió la libertad que me dieron para tomar decisiones en este asunto. Y ahora, como trabajadora, soy la responsable de este proceso”. Para ella su experiencia en Metrotenerife está siendo muy positiva porque “siento que la empresa tiene interés en mí y eso me motiva a dar lo mejor. De hecho, he tenido en cuenta sus recomendaciones para hacer el máster de ingeniero industrial, así como el curso de ingeniería ferroviaria, formación que reforzará mi competencia profesional”.

Como responsable de la gran revisión de los tranvías Sara nos explica, con precisión y dominio, que este proceso “es una puesta a cero de los tranvías. Consiste en el desmontaje, pieza a pieza, de todos los equipos y elementos internos y externos. En 2016 realizamos la revisión de tres



tranvías, pero una vez cerrados y mejorados los procedimientos de trabajo, mi objetivo personal para el próximo año es revisar otras seis unidades”. Un trabajo muy importante para que nuestros vehículos puedan ofrecer el mejor servicio.

✓ Conscientes de que la comunicación es un herramienta que aporta valor y calidad a la empresa, siempre hemos mantenido el compromiso de comunicar qué es Metrotenerife, qué hacemos, qué proyectamos, cuáles son los próximos desafíos, etcétera. Una eficiente divulgación informativa refuerza nuestra marca corporativa entre la opinión pública y entre nuestra propia plantilla. Lograr esa eficiencia es nuestro reto diario.

Comunicación interna

Con la comunicación interna mantenemos informado a nuestro equipo humano, a la vez que lo intentamos implicar y motivar trasladándole la importancia de la consecución de objetivos y metas que alcanzamos y debemos lograr entre todos.

En este ámbito, destacamos las principales iniciativas:

SESIÓN INFORMATIVA: BALANCE DE EMPRESA

En el primer cuatrimestre de 2016 celebramos la tercera reunión *Balance de empresa* en la que nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, informó a la plantilla de la gestión y resultados correspondientes al ejercicio 2015.

Asimismo, explicó a la plantilla el desarrollo de otras importantes actuaciones y retos alcanzados en este periodo:

- Actualizó la situación de los proyectos locales para la ampliación de la Línea 2 del tranvía hacia el suroeste de la ciudad y los avances en nuestro futuro Sistema de Billetaje sin Contacto.



Más del 95 % de los empleados valoraron positivamente la reunión informativo anual que ofreció nuestro gerente.

Balance Sesión Informativa 2015

- Participación: 50,81 %.
- Más del 95 % valoraron positivamente la reunión.

- Informó sobre la adjudicación que hemos logrado para la pre-operación del Tren-Tranvía de Cádiz.
- Comentó nuestra participación en el concurso para la operación del tranvía de Granada.

RECONOCIMIENTOS

Siempre destacamos el papel primordial de nuestra plantilla para el crecimiento de Metrotenerife y por este motivo la dirección de la empresa reconoce y pone el valor cada año el talento y el compromiso de sus trabajadores.

Coincidiendo con la celebración del noveno aniversario del tranvía, nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, reconoció la labor del personal de varios departamentos:

- Departamento de Proyectos, por conseguir los últimos contratos en el exterior como el del tranvía de Cádiz.
- Agentes de Fiscalización y Ventas, por su implicación y trabajo diario.

A finales de diciembre homenajeamos, con un entrañable acto, a Juan Tienza Cuéllar con motivo de su jubilación. Como jurista y jefe de gabinete del presidente del Cabildo Insular de Tenerife participó en todo el proceso de creación de nuestra empresa y en el desarrollo del proyecto de lo que hoy en día son nuestras dos líneas de tranvía.

En agradecimiento a su trabajo y dedicación bautizamos el vehículo 107 con su nombre.

DESAYUNO ANIVERSARIO

Se ha convertido en una cita habitual en nuestro programa interno de actividades. Por tercer año celebramos en la cafetería de nuestra empresa el *Desayuno Aniversario* para conmemorar los nueve años de servicio del tranvía (2 de junio de 2007). Hasta allí acudió gran parte de la plantilla



Reconocimiento a nuestros Revisores, Agentes de Fiscalización y Ventas, por su labor diaria.



Homenaje al jurista Juan Tienza como pieza fundamental en la creación de nuestra empresa y en el desarrollo del proyecto del tranvía.

y los que no pudieron asistir por estar en servicio tuvieron la opción de recibir su desayuno para llevar, un detalle que gustó a todos.

Nuestro gerente participó en este acto y pudo saludar personalmente a todos los compañeros. Como recuerdo de esta fecha cada trabajador recibió un regalo corporativo.

BOLETÍN INTERNO

Con esta herramienta intentamos que los integrantes de la plantilla se sientan partícipes de la actualidad y los avances de la empresa al tiempo que sirve de altavoz para difundir los logros profesionales y personales de nuestro equipo humano.

Con una media de 20 noticias por boletín, las principales secciones han registrado los siguientes impactos informativos por cada edición:

- Actualidad Metrotenerife, 73.
- Programa de Responsabilidad Social, 26.
- Comunidad Tranvía, 21.

En este ejercicio se editaron y distribuyeron de manera interna 8 boletines, registrándose un total de 938 visitas y una media de 48 usuarios únicos por boletín.



Compañeros de los distintos departamentos participaron en el calendario 2017 que diseñamos con motivo de los 10 años de servicio del tranvía.

CALENDARIO 10º ANIVERSARIO

El próximo año celebramos los 10 años de servicio del tranvía (junio 2007) y con tal motivo nos hemos animado a elaborar nuestro calendario 2017 en el que participaron compañeros de los distintos departamentos en representación de los más de 180 profesionales que integran la totalidad de la plantilla. El calendario también transmite los valores que la marcan la identidad y gestión de la empresa.

Comunicación externa

Una parte importante de la gestión de la Comunicación de la empresa es la relación con los medios de comunicación, con los que mantenemos un contacto constante. En este sentido, hemos enviado un total de 63 notas y/o comunicados a lo largo del año. Cincuenta y una de esos comunicados emitidos directamente desde nuestro gabinete de prensa y el resto se han realizado en colaboración con otras instituciones y entidades. La gestión en comunicación se completa con la concertación de 33 entrevistas y la organización de 6 ruedas de prensa.

La actividad informativa generada por el Tranvía de Tenerife ha tenido los siguientes impactos directos en los medios de comunicación:

- Prensa escrita: 625
- Prensa digital: 1.254
- Radio: 94
- Televisión: 42

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

Cada año lanzamos acciones promocionales con diversa finalidad, como incrementar el número de pasajeros y consolidar su fidelización, prevenir el fraude, así como dar a conocer determinados servicios o recordar hábitos y normas en el transporte. En el ejercicio 2016 pusimos en marcha, en distintas etapas del año, las campañas:

- *iNo vayas de listillo!.*
- *400 euros dan para mucho.*
- *9 años contigo, moviendo a más de 118 millones de pasajeros.*
- *En verano sigue ahorrando con Vía-Móvil.*



Se enviaron 63 notas y/o comunicados de prensa y se concertaron más de una treintena de entrevistas.



La campaña 'iNo vayas de listillo!' para concienciar a los usuarios sobre la necesidad de validar el billete.

- *Bono ¡Chiquita cara!.*
- *Los Reyes Magos, además de Magos son sabios.*

SOPORTES PUBLICITARIOS: TRANVÍAS ROTULADOS Y PARADAS

Nuestros tranvías y paradas continúan siendo utilizados como soportes publicitarios por numerosas empresas ya que ofrecen un alto impacto sobre un público objetivo que utiliza nuestro servicio (45.700 pasajeros de media diaria) o transita por nuestras estaciones y a lo largo de las dos líneas. En 2016 rotulamos 16 tranvías con la imagen de instituciones, campañas publicitarias y empresas.

REDES SOCIALES

Las redes sociales son una plataforma de comunicación permanente con nuestros clientes, con un alto índice de difusión así como de interactividad. Ventajas que debemos aprovechar para estar más cerca de ellos para ofrecerles mayor eficiencia en el ámbito de la comunicación, en especial en la inmediatez de la información.

Nuestra presencia en Facebook y Twitter (@tranviatenerife) alcanzó los 31.203 usuarios, un incremento de penetración del 18,45 % respecto a 2015, y que se reparte de la siguiente manera:

- Facebook Tranvía de Tenerife: 10.402
- Facebook Zona Comercial Tranvía: 5.523
- Twitter @tranviatenerife: 12.299
- Twitter @zctransvia: 2.979

A estas redes sociales sumaremos con total probabilidad para el próximo ejercicio un nuevo canal como es Instagram dado el crecimiento en importancia que está adquiriendo entre nuestros clientes.



En 2016 se rotularon 16 tranvías con las campañas publicitarias de distintas empresas.

JORNADAS Y ENCUENTROS PROFESIONALES

Este tipo de iniciativas constituye un espacio idóneo para el intercambio de experiencias y para el debate, un marco perfecto para conocer otros modelos de buenas prácticas pero también para promover y difundir el buen hacer, los proyectos y la gestión de Metrotenerife. Podemos destacar de 2016 las siguientes jornadas:

- Encuentro de Comunicadores Ferroviarios Nacionales, marzo (Madrid).
- 62nd Light Rail Committee meeting, mayo (Polonia).
- 13^a Reunión del grupo de trabajo de tranvías y metros ligeros de Alamys, junio (Málaga).
- III Congreso Iberoamericano de Innovación Pública, septiembre (Tenerife).
- Feria Innotrans, septiembre (Alemania).
- VIII Congreso de Innovación Ferroviaria, octubre (Valencia).
- Congreso Anual y 30^o Asamblea General Alamys, octubre (Santiago de Chile).
- III Jornadas de Movilidad Inteligente: Movilidad Sostenible + Tendencias del Transporte, noviembre (Gran Canaria).
- Encuentro de Comunicadores Ferroviarios Nacionales, noviembre (Bilbao).



Nuestro gerente participó, entre otros encuentros sectoriales, en el VIII Congreso de Innovación Ferroviaria.

- 63rd Light Rail Committee meeting, noviembre (Italia).
- 14^a Reunión del grupo de trabajo de tranvías y metros ligeros de Alamys, diciembre (Madrid).

ENERO

LICITACIÓN DEL PROYECTO DE AMPLIACIÓN DE LA LÍNEA 2 HASTA LA GALLEGA

🕒 Nuestro Consejo de Administración acordó iniciar el procedimiento para la contratación de la redacción del proyecto constructivo de la ampliación de la Línea 2 del tranvía hasta La Gallega. La actuación forma parte de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrada (DUSI) para la expansión e impulso del suroeste de la zona metropolitana y que está promovida por el Cabildo Insular de Tenerife y los ayuntamientos de Santa Cruz y La Laguna.

Esta ampliación supondría 2,5 kilómetros más de trazado para la Línea 2 y contaría con cuatro nuevas paradas (Muñeco de Nieve, El Sobradillo, Barranco Grande y La Gallega). De acuerdo a los estudios comerciales, la población servida sería de más de 14.000 habitantes y la demanda diaria rozaría los 3.000 usuarios, que se unirían a otros tantos que ya utilizan la actual Línea 2 en servicio. Asimismo, el Consejo también adjudicó los servicios de seguridad y vigilancia a la empresa Ilunion Seguridad S. A. y los de transportes de fondos a Prosegur Servicios de Efectivo España, S. L.



La población servida por la ampliación de la Línea 2 sería de más de 14.000 vecinos de los barrios de La Gallega y El Sobradillo.

CONDENA POR PARALIZAR NUESTRO TRANVÍA

🕒 El Juzgado de lo Penal número 3 de Santa Cruz de Tenerife condenó a dos vecinos de Guía de Isora como autores de un delito de daños y dos faltas por lesiones tras considerarse probado que sus acciones provocaron la paralización de hasta ocho de nuestros tranvías dobles en la madrugada del sábado al domingo del Carnaval de 2011.

La reposición de nuestra buena imagen a través de las campañas de prevención contra la violencia la valoró el juez como parte de los costes que debieron sufragar los vándalos, algo novedoso en una sentencia y que consideramos muy positivo como respuesta ante este tipo de acciones antisociales.



El Juzgado de lo Penal tuvo en cuenta el daño para la imagen de nuestro tranvía en una sentencia condenatoria por hechos violentos en uno de nuestros vehículos.

FEBRERO

TRANSPORTAMOS MÁS DE 285.000 USUARIOS DURANTE EL CARNAVAL

🕒 Durante los Carnavales hemos incrementado nuestra demanda respecto al año pasado, transportando a un total de 285.742 pasajeros, lo que supone un 8,65 % más de usuarios.

Cada noche de Carnaval, cerca de 10.000 personas confiaron en nuestro tranvía para desplazarse a esta fiesta por lo que el servicio nocturno obtuvo un crecimiento cercano al 5 %, mientras que las jornadas del Carnaval de Día registraron un incremento del 11,69 %, en comparación con 2015, con más de 20.000 personas al día.



El servicio de Carnaval registró un crecimiento de la demanda del 8,65 % respecto a 2015.



El 'Día de las Letras Canarias', dedicado al poeta Pedro Lezcano, se celebró en nuestros tranvías.

LOS VERSOS DE PEDRO LEZCANO VIAJARON EN TRANVÍA

🕒 En colaboración con el Cabildo Insular de Tenerife hemos celebrado el 'Día de las Letras Canarias' recordando la figura del poeta canario Pedro Lezcano. Dos actores aprovecharon los trayectos del tranvía para recitar algunos versos de la obra de este poeta y para recordar esta celebración repartieron marcadores de libros entre los pasajeros.

FEBRERO



Nueva sentencia condenatoria por daños materiales ocasionados a uno de nuestros tranvías y que ascendieron a más de 5.000 euros.

PRIMERA CONDENA POR LOS ACTOS VANDÁLICOS DEL CARNAVAL DE 2010

El Juzgado de lo Penal número 4 de Santa Cruz de Tenerife ha condenado a un joven a pagar una multa de casi 6.000 euros tanto por los desperfectos causados en uno de nuestros tranvías como en concepto de la correspondiente indemnización. Esta sentencia es la primera que se adopta en relación a los hechos vandálicos del Carnaval de 2010, cuyas imágenes se emitieron en los principales medios de comunicación. La difusión de estos hechos, aunque puntuales y nada habituales, ocasionó en aquellos momentos un considerable desgaste en nuestra imagen y reputación.

En la madrugada del lunes al martes del 16 de febrero de 2010 el joven condenado, junto a otros individuos que no fueron identificados, arrancó una de las máquinas expendedoras de uno de nuestros tranvías y se ocasionaron otros daños por valor de más de 5.000 euros.

MARZO

METROTENERIFE ASISTE AL PRIMER ENCUENTRO DE COMUNICADORES FERROVIARIOS NACIONALES

La Fundación de los Ferrocarriles Españoles retomó los encuentros con los comunicadores del sector del transporte guiado a fin de reforzar los lazos entre los distintos equipos e intercambiar experiencias acerca de las necesidades y los últimos desarrollos en materia de comunicación.



A la mesa de trabajo asistieron los comunicadores de principales operadores de transporte guiado de toda España.

Santiago Correa, nuestro responsable de Comunicación y Relaciones Públicas, participó en esta mesa de trabajo a la que también asistieron representantes de los principales equipos de comunicación de gestores de infraestructuras estatales y autonómicas, y de los operadores de tranvías metropolitanos y urbanos del país.

En esta reunión se concluyó que la presencia de las organizaciones y/o entidades en las redes sociales, principalmente en Facebook y Twitter, es irrenunciable y apuntaron que hay que asumir, como parte de los nuevos formatos de comunicación, que debates enteramente públicos a través de las redes pueden terminar por influir de forma directa sobre la propia política de servicio de los operadores.

MARZO

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE LÍNEA 2 EN EL DISTRITO SUROESTE

🕒 Convocados por el Ayuntamiento de Santa Cruz, asistimos a la reunión informativa, organizada en las oficinas del Distrito Suroeste, para explicar a los vecinos de la zona el proyecto de ampliación de la Línea 2, desde Tíncer hasta La Gallega. A este encuentro también acudieron los directores insulares de Fomento y Movilidad, Miguel Becerra y Manuel Ortega, respectivamente, junto a autoridades locales.



Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, explicó a los comerciantes del suroeste de Santa Cruz el proyecto de ampliación de la Línea 2.

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, dio respuesta a las dudas e inquietudes que le trasladaron los más de 60 comerciantes de La Gallega y El Sobradillo, que también asistieron a esta reunión, miembros en su mayoría de [Alagapyme](#) (Asociación de La Gallega de Pequeñas y Medianas Empresas), en relación a las afecciones al comercio, la reducción de plazas de aparcamiento, los plazos de obra, las zonas verdes, líneas de apoyo al comercio durante la obra civil, alternativas al trazado del tranvía por la zona de Hésperides, etc.

Ésta fue la primera reunión de la ronda de encuentros que mantuvimos a lo largo de 2016 con las principales asociaciones de vecinos de la zona, asociaciones de comerciantes, centros educativos y otros colectivos interesados en conocer nuestro proyecto de ampliación de la Línea 2. En total se organizaron 13 encuentros a los que asistieron más de medio millar de personas.



Las fotos finalistas del concurso Tenerife Moda fueron expuestas en nuestras paradas.

EXPOSICIÓN DE FOTOS EN LAS PARADAS DEL TRANVÍA

🕒 El Cabildo Insular de Tenerife hizo entrega de los premios y trofeos a los ganadores del V Concurso de Fotografía Tenerife Moda, certamen que este año centró su temática en 'Moda y Deporte'. Sus trabajos fotográficos estuvieron expuestos, como en otras ediciones, en los mupis de nuestras paradas.

MARZO



Nuestra red tranviaria tiene unos 63.000 metros cuadrados de césped.

ADJUDICADOS LOS SERVICIOS DE JARDINERIA Y ROTULACIÓN DE TRANVÍAS

🕒 Nuestro Consejo de Administración adjudicó a Urbaser S.A. los servicios de mantenimiento integral del césped y del sistema de riego de las dos líneas del tranvía, por un importe anual de 345.750 euros, con el objetivo de asegurar unos 63.000 metros cuadrados de superficie de césped de nuestra red tranviaria en condiciones óptimas de conservación y funcionalidad.

También el Consejo aprobó la contratación de la empresa Publiservic Canarias S.L.U. para la prestación de los servicios de rotulación exterior de los tranvías. Esta empresa se encargará de la impresión, instalación y desinstalación de los vinilos microperforados que con fines publicitarios se instalan en nuestros vehículos.

ISRAEL CONOCE NUESTRO TRANVÍA

🕒 Una amplia comitiva israelí, integrada por representantes de diversos ministerios del Gobierno de ese país, y también del Ayuntamiento de Jerusalén y de su Autoridad de Transporte, se trasladó a Tenerife para conocer las características de nuestro tranvía como modelo de integración urbana y de buenos resultados de mantenimiento y de explotación del sistema, así como también se interesaron por aspectos del planeamiento insular y de la normativa medioambiental de aplicación en Canarias.

Esta delegación ha visitado otras ciudades con tranvía como Barcelona, Oporto y Lisboa ya que el Gobierno israelí está trabajando en la ampliación de su sistema tranviario, que en la actualidad cuenta con una línea de 12 kilómetros.



La delegación israelí se trasladó a Tenerife para conocer las características de nuestro tranvía como modelo de integración urbana.

MARZO



Hemos contado con el asesoramiento de los diferentes colectivos de la discapacidad para conseguir que los nuevos equipamientos sin contacto sean accesibles.

PROTOTIPO DE LA PRIMERA MÁQUINA EXPENDEDORA DE BILLETES SIN CONTACTO

🕒 Trabajamos en el proyecto Billetaje sin Contacto para sustituir el actual sistema de validación con bono magnético por otro de tarjeta sin contacto, que tiene previsto activarse en 2017.

Para dicho proyecto hemos querido contar con el asesoramiento técnico de la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (Sinpromi) y la colaboración de colectivos como la ONCE, Queremos Movernos y la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias, quienes han participado en los pertinentes test de usabilidad y accesibilidad de esta primera expendedora de billetes de transporte ubicada en la parada Las Mantecas.

TRABAJAMOS EN LA PUESTA EN MARCHA EL TREN-TRANVÍA DE CÁDIZ

🕒 La Junta de Andalucía procedió a la firma del contrato de nuestros servicios de pre-operación para la puesta en marcha del tren - tranvía de Chiclana a San Fernando, a cuya licitación presentamos oferta técnica en Unión Temporal de Empresa con la compañía de ingeniería. Ha supuesto la consecución de nuestra primera licitación pública con un presupuesto de 1,3 millones de euros.



Este primer contrato ascendió a más de 1,3 millones de euros.

Los trabajos consisten en una primera fase de pruebas y otra de elaboración de documentación (reglamento de servicio, procedimientos de trabajo, informes de seguridad, planes de mantenimiento, entre otros) y en la formación de personal (conductores, Puesto Central de Control, mantenimiento...).

ABRIL

EL TRANVÍA Y LA ONCE APUESTAN POR LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS CIEGAS

☉ Nuestro presidente, Carlos Alonso, entregó al director provincial de la Delegación de la ONCE en Santa Cruz de Tenerife, Andrés Guillén, una serie de bonos de transporte con fines formativos para sus afiliados. En el acto también estuvieron presentes Manuel Ortega, director insular de Movilidad; Andrés Muñoz de Dios, nuestro director gerente; y Maria Candelaria Darías Armas, Jefa del Departamento de Servicios Sociales de la ONCE.



La cesión de bonos forma parte del convenio formativo que mantenemos con la ONCE para la correcta formación de sus afiliados.

Alonso subrayó que Metrotenerife es una empresa comprometida con la sociedad y la accesibilidad, por lo que lleva años colaborando, a través de un convenio formativo con la ONCE, para que las personas ciegas adquieran mayor grado de autonomía personal en un transporte accesible como es el tranvía. En este sentido, el número de acciones de este tipo desarrolladas por la ONCE en nuestros tranvías supera las 450 intervenciones cada año.

LA MUESTRA '¡QUEREMOS VIVIR EN COLOR!' PROMUEVE LA ACCESIBILIDAD

☉ Colaboramos con la asociación Queremos Movernos en la divulgación de su campaña '¡Queremos vivir en color!' con la que el colectivo quiso sensibilizar a la ciudadanía y a los responsables públicos acerca del derecho que tienen las personas con discapacidad a desarrollar una vida más autónoma e independiente.

A través del Plan de Responsabilidad Social del Tranvía, pusimos a disposición de Queremos Movernos los mupis de nuestras principales paradas. El cartel con la imagen de la campaña se presentó en la parada El Cardonal, con la presencia de la presidenta de Queremos Movernos, Ana Mengíbar; de nuestro director-gerente de Metrotenerife, Andrés Muñoz de Dios; y Tomás Martín, gerente de Publiservic Canarias, otra de las empresas colaboradoras en la iniciativa, y así como otros compañeros y miembros del colectivo.



La exposición '¡Queremos vivir en color!' quiso concienciar a las autoridades y la ciudadanía sobre la autonomía de las personas con discapacidad.

ABRIL

ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA DE TRANVÍAS E INSTALACIONES

🕒 Nuestro Consejo de Administración adjudicó a la Unión Temporal de Empresas Vía Limpia la limpieza de material móvil y Talleres y Cocheras, mientras que CLECE Servicios se encarga de la limpieza de carril, del mobiliario urbano de las paradas y de la plataforma de la vía y andenes.

El Consejo también acordó una futura licitación para la adquisición de otros cuatro nuevos vehículos 100 % eléctricos para incorporar a su parque móvil.



Vía Limpia y CLECE Servicios se encargarán de la limpieza de material móvil, talleres y cocheras y de la red tranviaria.



Nuestros conductores, Candy Suárez y Pedro Herrera, quedaron en el cuarto puesto, entre 27 equipos, en el V Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía celebrado en Berlín.

METROTENERIFE PARTICIPA EN EL CAMPEONATO EUROPEO DE CONDUCTORES DE TRANVÍA CELEBRADO EN BERLÍN

🕒 Alcanzamos el cuarto puesto en el último campeonato europeo anual de conductores de tranvías, European Tramdriver Championship, organizado por Tram-EM y celebrado en la capital alemana.

Nuestra pareja de conductores, Candy Suárez y Pedro Herrera, obtuvieron 2.750 puntos; colocándose por delante de otros históricos y experimentados operadores de tranvías, como Barcelona, Madrid, París, Berlín, Zúrich o Praga, entre otras ciudades. El pódium estuvo conformado por Budapest, Leipzig y Lyon.

ABRIL

METROTENERIFE, ANFITRIÓN DEL CAMPEONATO EUROPEO DE CONDUCTORES 2017

🕒 La clausura de la edición del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, celebrada en Berlín, sirvió para que nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, recibiera de manos del director de BVG Berliner Verkehrsbetriebe (BVG), Klaus-Dietrich Matschke, el testigo para organizar y celebrar la sexta edición.

Coincidiendo con nuestro 10º Aniversario, esta competición traerá a la isla a los operadores de los principales tranvías de Europa.



Nuestro gerente recoge el testigo, en Berlín, para celebrar el próximo año la sexta edición del campeonato de conductores en Tenerife coincidiendo con nuestro 10º Aniversario.

MAYO

EXPOSICIÓN FOTOGRÁFICA 'EL ANTIGUO TRANVÍA DE TENERIFE'

🕒 La Asociación de Vecinos La Cuesta de Argujón contó con nuestra colaboración y la del Ayuntamiento de La Laguna para organizar en el Centro Multifuncional El Tranvía la exposición fotográfica 'El Antiguo Tranvía de Tenerife' en la que se mostraron unas interesantes imágenes seleccionadas por el historiador Rafael Cedrés.



Con nuestra colaboración, la Asociación de Vecinos La Cuesta de Argujón organizó una exposición para recordar la historia del antiguo tranvía que circuló entre Santa Cruz y Tacoronte durante la primera mitad del siglo pasado.

La muestra, que se enmarcó dentro del 7º aniversario de la puesta en funcionamiento de la Línea 2 del tranvía de Tenerife, La Cuesta-Tíncer, recopiló diversas instantáneas de la época con el objetivo de mantener la memoria histórica del servicio de tranvía que circuló entre Santa Cruz, La Laguna y Tacoronte desde 1901 hasta 1956. Al acto de inauguración asistió, el director insular de Movilidad, Manuel Ortega; el concejal de Juventud y Drogodependencias del Ayuntamiento de La Laguna, Sergio Eiroa Santana, y los ediles Fátima González Bello y José Díaz Marrero; nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios; Rafael Cedrés, autor y comisario de la exposición; y el presidente de la AA. VV. La Cuesta de Argujón, Luis Mederos Rodríguez.

MAYO

TOMÁS PALMERO, GANADOR DEL CONCURSO ‘¿QUÉ HARÍAS CON 400 EUROS?’

☉ Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, entregó a Tomás Ramos Palmero, ganador del concurso ‘¿Qué harías con 400 euros?’, el cheque de 400 euros. Pusimos en marcha esta campaña para invitar a los usuarios del tranvía a reflexionar sobre los inconvenientes económicos aparejados por el fraude en la utilización del transporte público, pidiéndoles que nos contaran en qué emplearían la cuantía de la multa por viajar sin billete.



La campaña ‘¿Qué harías con 400 euros?’ registró más de 3.600 propuestas.

En este caso, Tomás Ramos propuso utilizar este dinero para ‘hacer la compra del mes para su familia’. En total se registraron 3.649 participantes, nuestro ganador fue el concursante 3.045.

SIMOVE DESPIERTA EL INTERÉS DEL SECTOR

☉ Los compañeros de Metro Ligero Oeste de Madrid, Antonio Sáez y Antonio Pugliese, de Operación; Rubén González y Carlos Arribas, de Sistemas; Gregorio Pérez, de Instalaciones Fijas; y Daniel Muñoz, de Material Móvil, nos visitaron para conocer nuestro SIMOVE, Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado.

Con la finalidad de que tuvieran un mayor conocimiento del sistema, les explicamos en detalle su funcionamiento técnico, las posibilidades de su potente Back Office, además de realizar demostraciones en vía.



Nuestros compañeros de Informática e Ingeniería de Sistema explicaron el funcionamiento de SIMOVE a la delegación de Metro Ligero Oeste de Madrid.

JUNIO

TRANVÍA DE TENERIFE, 9 AÑOS DE SERVICIO Y MÁS DE 118 MILLONES DE PASAJEROS

🕒 El 2 de junio se cumplió el noveno aniversario del Tranvía de Tenerife con un histórico acumulado de más de 118 millones de viajeros transportados.

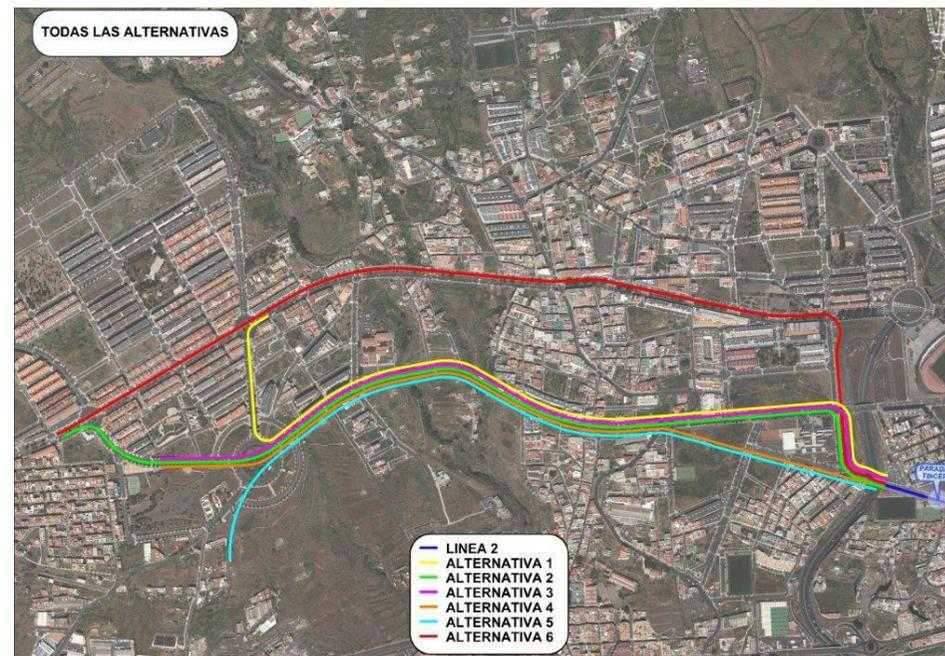
Nuestro presidente y del Cabildo Insular de Tenerife, Carlos Alonso, destacó que “desde esta institución estamos muy satisfecho del balance de estos nueve años, gracias sobre todo a los usuarios que confían en este medio de transporte y a los trabajadores de Metrotenerife, que aportan su labor diaria para prestar el mejor servicio posible. El éxito del tranvía es ya incuestionable y viene a corroborar que cuando las cosas se planifican tienen éxito”.



En los nueve años de servicio la demanda se ha mantenido por encima de los 13 millones de pasajeros/año.

A lo largo de estos años la demanda anual prácticamente no ha bajado de la barrera de los 13 millones de pasajeros, siendo el año 2011 el que mayor volumen de usuarios ha registrado hasta el momento con cerca de 14 millones de clientes.

La tasa de fiabilidad semanal del servicio se ha situado siempre por encima del 99 %. La flota de 26 tranvías de la gama CITADIS de Alstom, que operan en Tenerife, acumula un histórico de más de 12 millones de kilómetros recorridos y cerca de 1.300.000 viajes.



La UTE Teno Ingenieros Consultores desarrollará la redacción del proyecto constructivo de la ampliación de la Línea 2.

AMPLIACIÓN DE LA LÍNEA 2: LA REDACCIÓN DEL PROYECTO INCLUYE LAS SEIS ALTERNATIVAS DE TRAZADO

🕒 Nuestro Consejo de Administración acordó que la redacción del proyecto constructivo para la ampliación de la Línea 2 incluya las distintas alternativas de trazado que están en estudio, cinco combinaciones por avenida Las Hespérides y una por la avenida Los Majuelos. Una vez evaluadas las conclusiones del análisis multicriterio de cada una de las alternativas, se concretará el trazado definitivo sobre el que se desarrollará la redacción del proyecto constructivo, cuya licitación ha sido adjudicada a la UTE Teno Ingenieros Consultores S.L. – Saitec S.A. por un importe de 210.000 euros y en el que se contempla la parte de obra civil y electrificación.

JULIO



El deportista Jonay Risco y la modelo Flavia Martínez protagonizan la campaña de rebajas de Zona Comercial Tranvía.

EL TRANVÍA PROMOCIONA LA CAMPAÑA DE REBAJAS DE ZONA COMERCIAL TRANVÍA

🕒 Nuestro director Comercial, Gonzalo Umpiérrez, y nuestro responsable de Comunicación, Santiago Correa, acompañaron al vicepresidente económico del Cabildo Insular de Tenerife, Efraim Medina, en el acto de lanzamiento de la campaña de rebajas organizada a través del plan de dinamización empresarial Zona Comercial Tranvía.

En la parada Intercambiador de Santa Cruz, uno de nuestros tranvías, rotulado para la ocasión, presentó la imagen promocional de esta campaña en el acto que contó con la asistencia del equipo de Zona Comercial Tranvía y la presencia del campeón mundial de kick boxing, Jonay Risco, quien junto a la modelo Flavia Martínez, protagonizan esta acción publicitaria.

AGOSTO



Colaboramos con la Escuela de Verano Yo soy Taco que parte del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural.

LA ‘ESCUELA DE VERANO YO SOY TACO’ LLEVA LA LECTURA AL TRANVÍA

🕒 El Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI) desarrolló la segunda edición de la Escuela de Verano Yo soy Taco, que reunió a más de 200 niños y niñas del barrio lagunero de Taco.

La Línea 2 de tranvía, que atraviesa este popular barrio, fue el escenario elegido para realizar el taller de ‘Lectura en el tranvía’. Los niños, con sus lecturas, tuvieron la oportunidad de acercarse a los pasajeros de nuestros tranvías algunas leyendas canarias, como la del pirata Cabeza de Perro o la del Mencey Bencomo.

Asimismo, desde Metrotenerife aportamos distintos materiales y pusimos a disposición nuestros tranvías como medio de transporte para todos los participantes y sus monitores, con el fin de facilitarles sus desplazamientos a otras muchas actividades que se desarrollaron durante el periodo de esta escuela de verano.

AGOSTO



A través de nuestro programa de Responsabilidad Social cedimos 50 bonos para los 25 estudiantes del continente africano que participaron en la segunda edición de CampusÁFRICA.

CAMPUSÁFRICA SE MOVIÓ EN TRANVÍA

☉ Tenerife acogió en el mes de julio la segunda edición de CampusÁFRICA, organizada por la Fundación Canaria para el Control de las Enfermedades Tropicales, la Unesco y la Universidad de La Laguna (ULL).

Un foro educativo y científico de carácter internacional con el que también hemos colaborado a través de nuestro programa de Responsabilidad Social cediendo 50 bonos especiales a los 25 estudiantes asistentes para sus desplazamientos entre los diferentes campus universitarios.

Las becas de CampusÁFRICA permitieron que estudiantes procedentes de Cabo Verde, Guinea Bissau, Marruecos, Senegal y Guinea Ecuatorial, entre otros países del continente africano, realizaran prácticas en la ULL.



El Cabildo Insular de Tenerife facilita los desplazamientos en transporte público de unos 4.000 deportistas federados.

NUEVA EDICIÓN DE LA CAMPAÑA BONO TENERIFE DEPORTE

☉ Andrés Muñoz de Dios, nuestro gerente, y su homólogo en Titsa, Jacobo Kalitovics, junto a la consejera insular de Deportes, Cristo Pérez, presentaron una nueva edición de la campaña del Bono Tenerife DXT (Deporte) que ha vuelto a poner en marcha el Cabildo Insular de Tenerife.

Para esta edición el Cabildo puso a la venta unos 4.000 bonos con el objetivo de facilitar los desplazamientos en la isla a los deportistas federados. Los bonos ofrecieron un descuento del 50 % sobre el precio habitual y se pudieron utilizar para viajar tanto en los tranvías como en todas las líneas de guaguas de Tenerife.

SEPTIEMBRE

CAMBIOS EN EL ORGANIGRAMA DE DIRECCIÓN DE METROTENERIFE

En el mes de septiembre, José Chinae Mendoza asume la dirección de nuestro departamento de Operación al causar baja Pedro Ribeiro que venía desempeñando este cargo, como personal de nuestro socio privado, Tenemetro, desde la inauguración del servicio de tranvía.

José Chinae viene de ocupar el cargo de responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente en nuestra compañía, con su paso a Operación se abrió un nuevo proceso de selección para cubrir este anterior puesto que queda vacante.



José Chinae Mendoza, nuevo director de nuestro departamento de Operación.

TRANSPORTAMOS A 26.000 PASAJEROS DURANTE 'PLENILUNIO'

En esta jornada multitudinaria de comercio y de ocio (24 septiembre) el tranvía transportó 26.000 usuarios, lo que supuso un crecimiento del 5 % (+1.256 cancelaciones) respecto al pasado año y un 14 % (+3.229 cancelaciones) más que un sábado cualquiera.

Si bien se registraron más cancelaciones en horario de mañana, a partir de la tarde-noche se experimentó un ligero descenso del 6 % (-560 cancelaciones), en parte debido a que el tranvía, en horario nocturno, solo estaba operativo en una parte de la línea, hasta la parada Teatro Guimerá, por los actos que se realizaron en la zona La Concepción-Bravo Murillo.



La demanda creció un 5 % respecto al 'Plenilunio Santa Cruz' de 2015.

SEPTIEMBRE

VÍA-MÓVIL FINALISTA EN LOS PREMIOS ALAMYS 2016

🕒 Nuestra aplicación de billete electrónico Vía-Móvil fue finalista de la ‘Distinción Alamy 2016’, en la categoría de Innovación, donde se reconoce aquellos proyectos que contribuyen a la disminución de costos y mejoras en la calidad de los servicios ferroviarios.

Vía-Móvil fue preseleccionada junto a los proyectos de los metros de Medellín, de Santiago de Chile y Sao Paulo, Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña, Línea 1 del Metro de Lima, Subterráneos de Buenos Aires, STC - Metro de Ciudad de México y Autoritat del Transport Metropolità (ATM) de Barcelona.

Finalmente, la Asamblea General de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamy), celebrada en Santiago de Chile, concedió su galardón al proyecto ‘T-12’ de ATM.



Nuestra aplicación fue seleccionada para los premios internacionales de Alamy en la categoría de Innovación.

OCTUBRE

EN FASE DE PRUEBAS LAS PRIMERAS CANCELADORAS SIN CONTACTO

🕒 Instalamos las primeras canceladoras para la billética sin contacto en los tranvías e iniciamos la fase interna de pruebas de este nuevo sistema de validación de los billetes. En cada vehículo hemos instalado una de estas nuevas canceladoras sin contacto.

El Sistema de Billete sin Contacto se implantará el próximo año en la red de transporte insular y, en el caso del tranvía, se requerirá la sustitución de los actuales equipos, tanto de las validadoras dentro de los tranvías como de las expendedoras de billetes de las paradas.

Hemos contado con el asesoramiento técnico de Sinpromi (Sociedad Insular para la Promoción de Personas con Discapacidad) y otros colectivos de discapacidad para conseguir las más altas cotas de accesibilidad en todos los nuevos dispositivos que se van a instalar.



Cada tranvía tiene una nueva canceladora sin contacto para la fase interna de pruebas.

OCTUBRE

NOS UNIMOS AL ‘DESAFÍO’ DEL CLUB BALONCESTO CANARIAS

Los máximos responsables de Metrotenerife y del Club Baloncesto Canarias-Iberostar Tenerife, Carlos Alonso y Félix Hernández, respectivamente, renovaron el acuerdo de colaboración que ambas entidades mantienen desde 2012, con el intercambio de acciones promocionales. Con tal motivo, se presentó en la parada del tranvía Fundación la imagen de la campaña de abonados 2016/2017 de la entidad canarista, ‘El Desafío. Lo importante es la familia’, que se ha podido ver en los mupis de las principales paradas del tranvía.



Desde 2012 mantenemos un acuerdo de colaboración con el Club Baloncesto Canarias para llevar a cabo acciones promocionales conjuntas.

Nuestro apoyo contempló, entre otras acciones, la cesión de las pantallas LED de las paradas La Trinidad y Hospital Universitario para la emisión de los vídeos promocionales del Iberostar Tenerife, y la difusión de la actividad aurinegra a través de nuestras redes sociales de Facebook y Twitter (@tranviatenerife). Por su parte, el club se comprometió a promover entre sus aficionados el uso del tranvía para acudir a los partidos en el Pabellón de Deportes Santiago Martín puesto que las líneas 1 y 2 cuentan con una parada común y próxima al recinto deportivo, parada Hospital Universitario de Canarias.

LA ‘SEMANA ROSA’ DE ÁMATE LLEGA A LAS PARADAS DEL TRANVÍA

A través de nuestro Plan de Responsabilidad Social hemos colaborado un año más con la Asociación Contra el Cáncer de Mama de Tenerife (Ámate) en su ‘Semana Rosa’, un programa de actividades organizado por la asociación para concienciar a la sociedad tinerfeña sobre esta patología.



Colaboramos en la difusión de la campaña de Ámate ‘La prevención, el mayor gesto de amor’ a través de nuestras redes sociales y en las paradas del tranvía.

A las puertas de la celebración del Día Mundial Contra el Cáncer de Mama, nuestro presidente y nuestro gerente, Carlos Alonso y Andrés Muñoz de Dios, junto a la presidenta de Ámate, María del Carmen Bonfante, presentaron la campaña ‘La prevención, el mayor gesto de amor’ en la parada Fundación de la Línea 1 del tranvía. Al acto también asistieron el director insular de Fomento, Miguel Becerra; Asunción García de la Torre, directiva de la asociación; así como Tomás Martín, gerente de Publiservic, otras de las entidades que respalda esta iniciativa.

Cedimos los soportes de los mupis publicitarios de nuestras principales paradas para difundir la campaña, que también se publicó a través de nuestras redes sociales de Facebook y Twitter (@tranviatenerife). Por su parte, Ámate organizó un concurso de fotos con los mupis de las paradas del tranvía.

OCTUBRE

PARTICIPAMOS EN LA INICIATIVA NACIONAL ‘DIRECTIVO POR UN DÍA’

🕒 La Asociación Española de Directivos, junto a la Fundación Junior Achievement, quiso contar con nosotros, entre otras empresas, para desarrollar la primera edición de ‘Directivos por un día’, experiencia que también se llevó a cabo en Barcelona, Tarragona, Madrid y Valencia.

Nuestro director Financiero, Rafael Muñoz, explicó al estudiante Álvaro Bustabad la gestión administrativa empresarial del Tranvía de Tenerife.

La iniciativa persigue que los estudiantes tomen como referencia el esfuerzo, la dedicación y formación de los directivos, así como fomentar el emprendimiento y la iniciativa personal entre los jóvenes.



En Tenerife nuestra empresa se sumó a esta iniciativa formativa que también se ha celebrado en las ciudades de Barcelona, Tarragona, Madrid y Valencia.

BAUTIZO DEL TRANVÍA JUAN TIENZA

🕒 Realizamos el primer bautizo de una de nuestras unidades. A partir de ahora, el tranvía UT-107 lleva el nombre de Juan Tienza Cuéllar.

Con motivo de su jubilación, quisimos rendir homenaje al reconocido jurista que fuera jefe de gabinete de presidencia del Cabildo Insular de Tenerife, quien participó en todo el proceso de creación de nuestra empresa y en el desarrollo del proyecto de lo que hoy en día son nuestras dos líneas de tranvía.



Nuestra unidad 107 es bautizada con el nombre de Juan Tienza.

NOVIEMBRE



El segundo encuentro del Comité de Comunicadores se celebró en Bilbao.

NUEVA REUNIÓN CON EL COMITÉ DE COMUNICADORES FERROVIARIOS

🕒 Metro Bilbao acogió el segundo encuentro 2016 del Comité de Comunicadores Ferroviarios, que está coordinado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles y Vía Libre. A esta reunión acudió nuestro responsable de Comunicación y Relaciones Públicas, Santiago Correa, en representación de Metrotenerife, para compartir experiencias con otros equipos de comunicación del sector ferroviario español, así como de los principales operadores de metropolitano y tranvías del país.

Todos los profesionales manifestaron la importancia de la comunicación interna para su implicación en la mecánica de las organizaciones, a través de su participación en campañas e iniciativas de todo tipo.

APUESTA POR EL DEPORTE ADAPTADO

🕒 Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, y el presidente del Club ADEMI Tenerife, Carlos Correa, renovaron el convenio de colaboración que mantienen ambas entidades. De esta forma Metrotenerife apuesta un año más por el deporte adaptado y sobre todo por el proyecto que ADEMI viene desarrollando desde hace más de 25 años, para que la integración social de las personas con discapacidad a través de la práctica deportiva sea una realidad en la actualidad.



Desde hace 25 años el Club Ademi trabaja por la integración de las personas con discapacidad a través del deporte. Anualmente colaboramos con ellos.

NOVIEMBRE

CONVENIO FORMATIVO CON LA ASOCIACIÓN JÁSLEM

🕒 Andrés Muñoz de Dios y nuestro director de Recursos Humanos, Francisco Granados, se reunieron con la presidenta de la *Asociación Educativa-Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y otras Discapacidades*, Violeta Cecilia Ramos Martín, para suscribir un convenio formativo por el cual usuarios de su centro ocupacional pudieran desarrollar en nuestras oficinas actividades para mejorar sus habilidades pre-laborales, personales y sociales.

Los tres primeros alumnos en formación se encargaron del inventario y gestión del stock, del reparto del correo postal y de la gestión administrativa fundamental, cumpliendo correctamente con las tareas asignadas.



Las prácticas en nuestras oficinas mejorarán las habilidades laborales, personales y sociales de los usuarios del centro ocupacional Jáslem.



Contaremos con ocho nuevos vehículos eléctricos para labores auxiliares y de mantenimiento.

AMPLIAMOS LA FLOTA DE VEHÍCULOS 100 % ELÉCTRICOS

🕒 El Consejo de Administración de Metrotenerife adjudicó a la empresa Arimotor Canarias S.L. la compra de cuatro nuevos vehículos 100 % eléctricos, que destinaremos a servicios generales de la empresa.

Por tanto, en nuestra próxima adquisición de vehículos podremos encargar la compra de estas nuevas unidades, las cuales se incorporarán a labores auxiliares y de mantenimiento por lo que todos nuestros vehículos (salvo los pesados) destinados a estos servicios serán eléctricos.

Los vehículos pertenecerán al modelo Kia Soul EV Spirit, tendrán una autonomía de 200 kilómetros como mínimo y una batería de iones de litio que permitirá una alimentación sencilla y rápida.

Por otro lado, nuestro Consejo también otorgó a AENOR los servicios para la próxima auditoría de renovación y seguimiento de los sistemas de gestión y certificados de calidad, seguridad, medioambiente y accesibilidad.

NOVIEMBRE



El proceso de selección para Técnico de Proyectos Internacionales permitió la creación de una lista de reserva.

CONTRATACIÓN DE UN TÉCNICO DE PROYECTOS INTERNACIONALES

El Consejo de Administración de Metrotenerife aprobó la contratación de un Técnico de Proyectos Internacionales tras un proceso abierto de selección de personal, iniciado en el mes de octubre, que también ha permitido la creación una lista de reserva de una plaza adicional.

El técnico, que prestará servicios con carácter temporal, se encargará de buscar e identificar proyectos nacionales e internacionales que se adapten al plan estratégico de la empresa, asesorarnos en materia de internacionalización, coordinar las relaciones con los agentes implicados, con los distintos socios o centrarse en la preparación y seguimiento de manifestaciones de interés y ofertas para las licitaciones financieras de carácter multilateral, entre otras funciones.

EL TRANVÍA DE TENERIFE SIRVE DE ALTA VOZ A CÁRITAS

Bajo el lema 'Hazme visible. Por dignidad, nadie sin hogar', Cáritas realizó de manera simultánea un *flashmob* en numerosas ciudades de toda España con motivo del Día Internacional de las Personas sin Hogar. En el caso de Tenerife, Cáritas escogió nuestro tranvía para difundir entre los pasajeros esta campaña en la que se propugna un modelo de sociedad diferente y que se haga realidad que toda persona viva con dignidad en un hogar propio.



Cáritas Tenerife eligió nuestro tranvía para la difusión de la campaña 'Hazme visible. Por dignidad, nadie sin hogar' dedicada a las personas sin hogar.

NOVIEMBRE



La demanda de 'La Noche en Blanco' de La Laguna rozó los 36.000 pasajeros.

LA GRAN 'NOCHE EN BLANCO' DE LA LAGUNA

🕒 El operativo especial que programamos para la celebración de 'La Noche en Blanco' de La Laguna contó con la activación de tranvías-dobles y una frecuencia de paso de nueve minutos. Pusimos en servicio 24 tranvías en toda la red, para así alcanzar una capacidad de transporte de más de 106.600 plazas durante toda esta jornada festiva.

La asistencia del público se redujo significativamente por las adversas condiciones meteorológicas, repercutiendo también en un menor número de pasajeros transportados. La Línea 1 registró un total de 35.923 pasajeros, un 27 % menos con respecto al año 2015. No obstante las cifras son notablemente superiores a las de un fin de semana normal, alcanzándose unos 10.000 pasajeros más durante el día y unos 5.000 pasajeros más en el tramo nocturno (24:00 a 06:00 horas).



Premiamos a Margarita Moreno, usuaria 10 millones de nuestra aplicación Vía-Móvil.

VÍA-MÓVIL ALCANZA 10 MILLONES DE VALIDACIONES

🕒 Nuestra app Vía-Móvil alcanzó en noviembre la cifra de 10 millones de usuarios. Para celebrar este hito, el director insular de Fomento, Miguel Becerra, así como los gerentes de Metrotenerife y Titsa, Andrés Muñoz de Dios y Jacobo Kalitovics, obsequiaron a nuestro cliente número 10 millones, Margarita Moreno, con un abono anual.

Nuestra clienta 10 Millones de Vía-Móvil es usuaria de esta aplicación desde marzo de 2014 y, como se puso en valor, es un ejemplo por su compromiso con la movilidad sostenible y por su apuesta con el transporte público, ya que cada día se desplaza hacia el centro de Santa Cruz utilizando para ello tanto guaguas como tranvías y siempre a través de nuestra app.

DICIEMBRE

LANZAMOS LA CAMPAÑA ANTIFRAUDE 'BONO ICHIQUITA CARA!'

☉ Coincidiendo con la Navidad, época en la que se produce un mayor volumen de desplazamientos hacia las áreas comerciales, lanzamos la campaña antifraude 'Bono ichiquita cara!' para recordar a nuestros usuarios la obligación que todos tenemos de comprar y validar el bono, ya sea físico o a través de la app Vía-Móvil.

La iniciativa estuvo presente en el interior de los tranvías y en los mupis de paradas así como en las redes sociales.



La campaña 'Bono ichiquita cara!' estuvo presente en el interior de los tranvías, en los mupis de las paradas y en redes sociales.

ÚLTIMA FASE DEL PROYECTO 'PARDELA': ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS ENTORNOS DESDE LAS PARADAS DEL TRANVÍA A LOS COMERCIOS

☉ El proyecto 'Pardela, itinerarios adaptados a la sombra del tranvía', surgido en el seno de la [Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias](#) (CoordiCanarias), y que desde el primer momento ha contado con nuestro respaldo, concluyó la tercera y última fase del estudio centrada en el análisis de los recorridos desde las paradas del tranvías hacia los comercios cercanos a nuestras líneas. El objetivo es detectar recorridos y locales comerciales transitables para ofrecer alternativas viables a personas con discapacidad, con el fin último de favorecer la movilidad dentro del área metropolitana y aprovechando el beneficio que otorga el tranvía como medio de transporte accesible.



En la tercera fase de este proyecto se identificaron itinerarios y comercios transitables de Santa Cruz y La Laguna.

De las rutas desde las paradas del tranvía y de los 115 negocios analizados (adheridos a Zona Comercial Tranvía) se identificaron, inicialmente, 13 itinerarios y 25 comercios transitables tanto en Santa Cruz como en La Laguna. Según CoordiCanarias, los resultados de estos trabajos se publicarán y se conformarán como punto de partida para que administraciones públicas y empresarios y comerciantes privados sigan trabajando en la mejora de la accesibilidad en el área metropolitana.

DICIEMBRE

NUEVO RESPONSABLE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE METROTENERIFE

🕒 Nuestro Consejo de Administración acordó, en la última sesión del año, la incorporación de un nuevo responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, quien se encargará de colaborar en el desarrollo de las auditorías externas y realizar auditorías internas; elaborar, mantener y gestionar toda la documentación, registros e indicadores relativos al sistema de gestión integrado; o velar por el cumplimiento de las políticas de calidad, seguridad y medioambiente, entre otras labores.



Lucas de la Torre, nuevo responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

Este cargo quedó vacante en el mes de septiembre cuando el anterior responsable pasó a ocupar la dirección de Operación de nuestra compañía. Tras el correspondiente proceso de selección, en el que participaron más de 90 candidatos, fue designado Lucas de la Torre Romero, quien se incorporará a este cargo en enero de 2017.

Por otro lado se adjudicó a la empresa Altran Innovación S. L. la contratación de los servicios de asesoramiento, desarrollo, implantación y formación del Sistema de Gestión de la Seguridad en la Circulación (SGSC), que define la organización y el conjunto de medidas establecidas por una entidad ferroviaria para gestionar sus operaciones (diseño, operación y mantenimiento) en condiciones de seguridad.

CAMPAÑA DE NAVIDAD ‘LOS REYES, ADEMÁS DE MAGOS, SON SABIOS’

🕒 Como cada año pusimos en marcha la campaña de Navidad con el respaldo del Cabildo Insular de Tenerife y la colaboración de Zona Comercial Tranvía, bajo el lema ‘Los Reyes, además de Magos, son sabios’, con el objetivo de fomentar el uso del tranvía entre los ‘ayudantes’ de sus Majestades de Oriente, por ser un transporte competitivo y eficaz en el área metropolitana, y también para fomentar las compras navideñas en los comercios cercanos de Santa Cruz y La Laguna.



La campaña pretende fomentar el uso del transporte público y las compras en los comercios cercanos del área metropolitana.

Nuestro presidente y de la Corporación insular, Carlos Alonso, presentó la campaña en la parada Intercambiador con la rotulación de un tranvía con la imagen de esta promoción. Esta iniciativa incluyó también el vinilado de las principales paradas de la red, la inserción de carteles en los mupis de las marquesinas y su difusión en redes sociales. Además, pajes reales amenizaron el viaje a muchos pasajeros del tranvía con la interpretación de villancicos populares.

DICIEMBRE

GENEROSIDAD DE LA PLANTILLA DE METROTENERIFE CON NUESTROS MAYORES

🕒 Gracias a la colaboración y generosidad de nuestra plantilla se consiguió entregar a Cruz Roja diversos productos de higiene personal, que fueron destinados a un asilo de ancianos de La Laguna.

Con nuestra donación, así como las realizadas por otras empresas y particulares, Cruz Roja consiguió ayudar a 1.500 familias de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, llegando a 4.500 niños y a unas 500 personas mayores que viven en residencias de nuestra isla.



Nuestra plantilla dona diversos productos de higiene personal para un asilo de La Laguna.



Apoyamos a Cáritas en su campaña 'Muchos pocos hacen mucho' para impulsar la participación ciudadana en proyectos sociales.

APOYO A LA INICIATIVA 'MUCHOS POCOS HACEN MUCHO'

🕒 Durante las Navidades, Cáritas Diocesana de Tenerife llevó a cabo la campaña 'Muchos pocos hacen mucho' para impulsar una mayor participación de la sociedad en los proyectos e iniciativas que esta institución lleva a cabo. Un grupo de compañeros, en representación de nuestra empresa, quiso apoyar esta acción que tiene como lema 'Tu donativo es su mejor regalo de Navidad'.

DICIEMBRE



Las colaboraciones con los colectivos de la solidaridad y discapacidad se incluyen en nuestro Plan de Responsabilidad Social.

MANTENEMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

☉ Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, y los compañeros del departamento de Comunicación, se reunieron con responsables de Cáritas Diocesana de Tenerife, Cruz Roja, AFES Salud Mental, CoordiCanarias, Queremos Movernos y Fundación Padre Laraña, entre otras entidades sociales, para reiterarles nuestro compromiso de apoyo y atención a estos colectivos que luchan por la accesibilidad y por la protección e integración de personas vulnerables.

El encuentro también sirvió para intercambiar opiniones y para realizar un balance de la iniciativa que denominamos Bono Solidario, con la que venimos impulsando distintas actividades y proyectos a través de nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativo, y con la que también hemos ofrecido apoyo y colaboraciones, durante el pasado año, a organismos sociales como la ONCE, ADEMI, Bloko del Valle, Fundación Tenerife Rural, Ámate, Ahete, Unicef o Jáslem, entre otros.

VISITA DEL 'PRESIDENTE POR UN DÍA' DEL CABILDO

☉ Nicolás Naranjo Calzado, alumno de sexto de Primaria del Colegio Hispano Inglés y 'Presidente por un día' del Cabildo Insular de Tenerife, no faltó a su cita con el tranvía. Al igual que sus predecesores, el joven *presidente* visitó nuestras instalaciones. El plato fuerte fue el Puesto Central de Control (PCC) donde Nicolás pudo sentarse en uno de los puestos de la sala mientras nuestros técnicos le explicaban el funcionamiento de los aparatos y pantallas del PCC.

'Presidente por un día' es una iniciativa de la Corporación insular para ofrecer a los más pequeños la oportunidad de conocer y ser protagonistas del desarrollo de la isla en la que viven.



Recibimos al pequeño 'Presidente por un día', iniciativa anual del Cabildo Insular de Tenerife.

DICIEMBRE

POLICÍA NACIONAL Y EL TRANVÍA COLABORARON CON LOS REYES MAGOS

🕒 Un año más hemos respondido a la llamada de colaboración de la Policía Nacional en su tradicional campaña de recogida de juguetes. Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, entregó a responsables de la Comisaría Provincial varios lotes de regalos, que fueron repartidos entre los niños y niñas ingresados en los hospitales universitarios de Canarias y Nuestra Señora de la Candelaria.



Colaboramos con el Cuerpo Nacional de Policía para donar regalos a los niños ingresados en los dos hospitales universitarios de la isla.

 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.

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

	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. Importe neto de la cifra de negocios	17.355.449,60	17.151.486,36
a) Ventas	84,35	5.304,52
b) Prestaciones de servicio	17.355.365,25	17.146.181,84
3. Trabajos realizados por la emp. para su act.	342.727,16	467.660,08
4. Aprovisionamientos	-735.524,39	-736.197,78
b) Consumo de materias primas y otras mat.	-735.524,39	-736.197,78
5. Otros ingresos de explotación	5.245.514,85	5.937.631,02
a) Ingresos accesorios y otros de gest. corr.	5.019.436,75	5.471.296,38
b) Subvenciones de explotación incorp. al res	226.078,10	466.334,64
6. Gastos de personal	-7.009.603,54	-6.950.492,95
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-5.259.107,94	-5.229.066,49
b) Cargas sociales	-1.750.495,60	-1.721.426,46
7. Otros gastos de explotación	-5.870.517,56	-7.059.576,54
a) Servicios exteriores	-4.445.502,81	-5.182.382,33
b) Tributos	-33.159,42	-56.539,77
d) Otros gastos de gestión corriente	-1.391.855,33	-1.820.654,44
8. Amortización del inmovilizado	-4.473.874,40	-4.647.563,89
9. Imputación de subv. de inmovil. no financ.	275.196,72	275.196,72
11. Deterioro por resultado por enajenaciones del inmovilizado	-5.986,64	0,00
b) Resultados por enajenaciones y otras.	-5.986,64	0,00
13. Otros Resultados	10.681,77	-6.527,07
A.1) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	5.134.063,57	4.431.615,95
14. Ingresos financieros	26.360,84	501.534,39
b) De valores negociables y otros inst. fin.	26.360,84	501.534,39
b2) De terceros	24.410,05	9.842,50
b3) Ajustes ingresos financieros NPGC	1.950,79	491.691,89
15. Gastos financieros	-4.768.208,13	-4.896.371,32
b) Por deudas con terceros	-4.768.208,13	-4.896.371,32
A.2) RESULTADO FINANCIERO	-4.741.847,29	-4.394.836,93
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	392.216,28	36.779,02
19. Impuesto sobre beneficio	-27.285,79	0,00
A.4) RESUL. DEL EJERC. PROC. DE OPERAC. CONTIN.	364.930,49	36.779,02
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO	364.930,49	36.779,02

Activo	2016	2015	Pasivo	2016	2015
A) ACTIVO NO CORRIENTE	181.024.590,16	183.376.799,32	A) PATRIMONIO NETO	32.878.936,99	31.570.474,12
I. Inmovilizado intangible	144.655.678,29	147.093.281,59	A-1) Fondos propios	37.015.734,13	36.650.803,64
6. Otro inmovilizado intangible	9.920.638,88	10.213.251,04	I. Capital	69.200.000,00	69.200.000,00
7. Acuerdo de Concesión, activo regulado	108.080.444,48	111.798.672,60	III. Reservas	6.901.315,36	6.897.637,46
8. Activación financiera Acuerdo de Concesión	26.654.594,93	25.081.357,95	1. Legal y estatutarias	3.006.264,63	3.002.586,73
II. Inmovilizado material	26.859.314,38	26.381.889,26	2. Otras reservas	3.895.050,73	3.895.050,73
2. Instalaciones técnicas, y otro inm. mat.	3.383.310,13	3.581.500,98	VI. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)	-245.000,00	-245.000,00
3. Inmovilizado en curso y anticipos	23.476.004,25	22.800.388,28	V. Resultados de ejercicios anteriores	-39.205.511,72	-39.238.612,84
V. Inversiones financieras a largo plazo	46.199,19	54.920,17	2. (Resultados negativos de ejerc. ant.)	-39.205.511,72	-39.238.612,84
2. Créditos a terceros	31.854,78	38.890,76	VII. Resultado del ejercicio	364.930,49	36.779,02
5. Otros activos financieros	14.344,41	16.029,41	A-2) Ajustes por cambios de valor	-28.390.194,94	-29.540.124,92
VI. Activos por impuesto diferido	9.463.398,30	9.846.708,30	II. Operaciones de cobertura	-28.390.194,94	-29.540.124,92
B) ACTIVO CORRIENTE	12.351.540,68	25.619.657,21	A-3) Subvenciones, donac. y legados recibidos	24.253.397,80	24.459.795,40
II. Existencias	2.500.596,89	2.106.786,34	B) PASIVO NO CORRIENTE	155.177.835,46	158.907.341,95
2. Mat. primas y otros aprovisionamientos	2.491.488,81	2.093.110,16	II. Deudas a largo plazo	146.230.560,20	149.845.124,84
6. Anticipos a proveedores	9.108,08	13.676,18	2. Deudas con entidades de crédito	106.270.906,10	108.432.124,08
III. Deudores comerc. y otras cuentas a cobrar	4.217.955,62	19.332.283,97	3. Acreedores por arrendamiento financiero	2.106.060,87	2.492.614,90
1. Clientes por ventas y prest. servicios	944.349,30	5.248.186,94	4. Derivados	37.853.593,23	38.920.385,86
3. Deudores varios	2.627.255,10	2.578.565,44	III. Deudas con emp. del grupo y asoci. a L.P.	0,00	0,00
4. Personal	12.280,00	12.480,00	IV. Pasivos por impuesto diferido	8.084.466,08	8.153.265,20
5. Activos por impuesto corriente	247.683,17	72.414,71	V. Periodificaciones a largo plazo	862.809,18	908.951,91
6. Otros créditos con las Admin. Públicas	386.388,05	11.420.636,88	C) PASIVO CORRIENTE	5.319.358,39	18.518.640,46
V. Inversiones financieras a corto plazo	71.181,98	86.714,81	III. Deudas a corto plazo	3.021.558,29	16.003.528,37
5. Otros activos financieros	71.181,98	86.714,81	2. Deudas con entidades de crédito	2.169.161,92	14.950.813,23
VI. Periodificaciones a corto plazo	32.372,81	42.788,04	3. Acreedores por arrendamiento financiero	385.912,67	377.636,72
VII. Efect. y otros act. líquidos equivalentes	5.529.433,38	4.051.084,05	4. Derivados	0,00	466.447,35
1. Tesorería	5.529.433,38	4.051.084,05	5. Otros pasivos financieros	466.483,70	208.631,07
TOTAL ACTIVO	193.376.130,84	208.996.456,53	V. Acreedores comerc. y otras cuentas a pagar	2.251.657,37	2.480.445,28
			1. Proveedores	230.093,45	101.859,33
			3. Acreedores varios	1.517.587,00	1.737.606,59
			4. Personal (remuneraciones pend. de pago)	230.214,80	372.429,88
			6. Otras deudas con las Admin. Públicas	273.762,12	268.549,48
			VI. Periodificaciones a corto plazo	46.142,73	34.666,81
			TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	193.376.130,84	208.996.456,53



Ernst & Young, S.L.
Edificio Mapfre
Avda. Bravo Murillo, 5
38003 Santa Cruz de Tenerife
España

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 2016, 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.



Opini3n

En nuestra opini3n, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situaci3n financiera de Metropolitano de Tenerife, S.A. a 31 de diciembre de 2016, as3 como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de informaci3n financiera que resulta de aplicaci3n y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gesti3n adjunto del ejercicio 2016 contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situaci3n de la sociedad, la evoluci3n de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la informaci3n contable que contiene el citado informe de gesti3n concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2016. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificaci3n del informe de gesti3n con el alcance mencionado en este mismo p3rrafo y no incluye la revisi3n de informaci3n distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la sociedad.



ERNST & YOUNG, S.L.

Año 2017 Nº 14/17/00147
SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

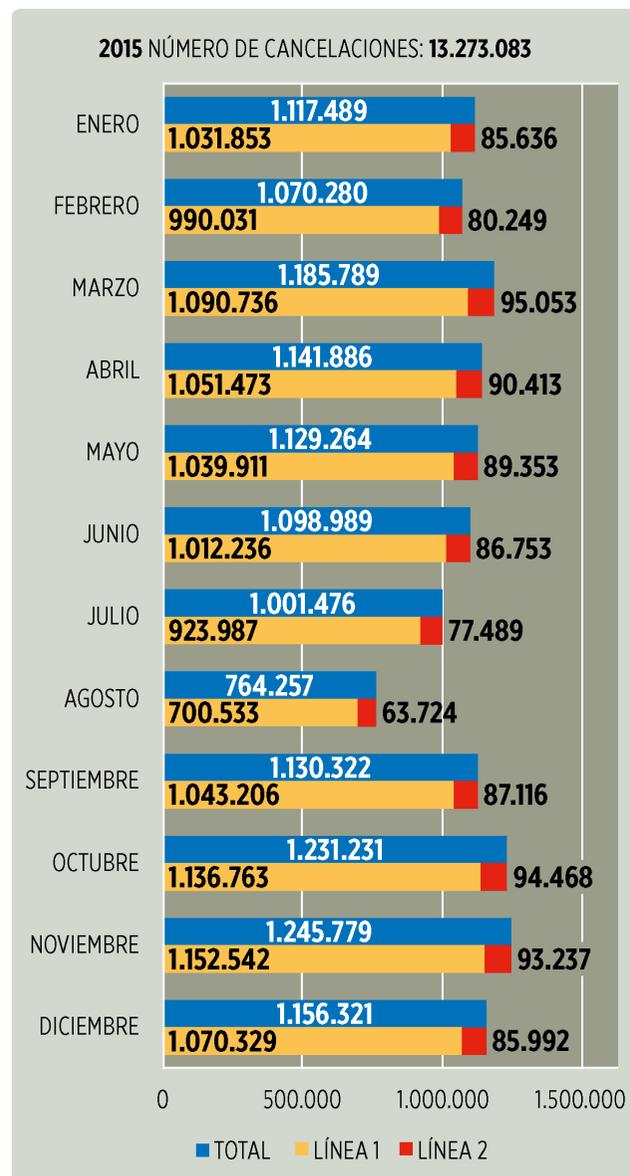
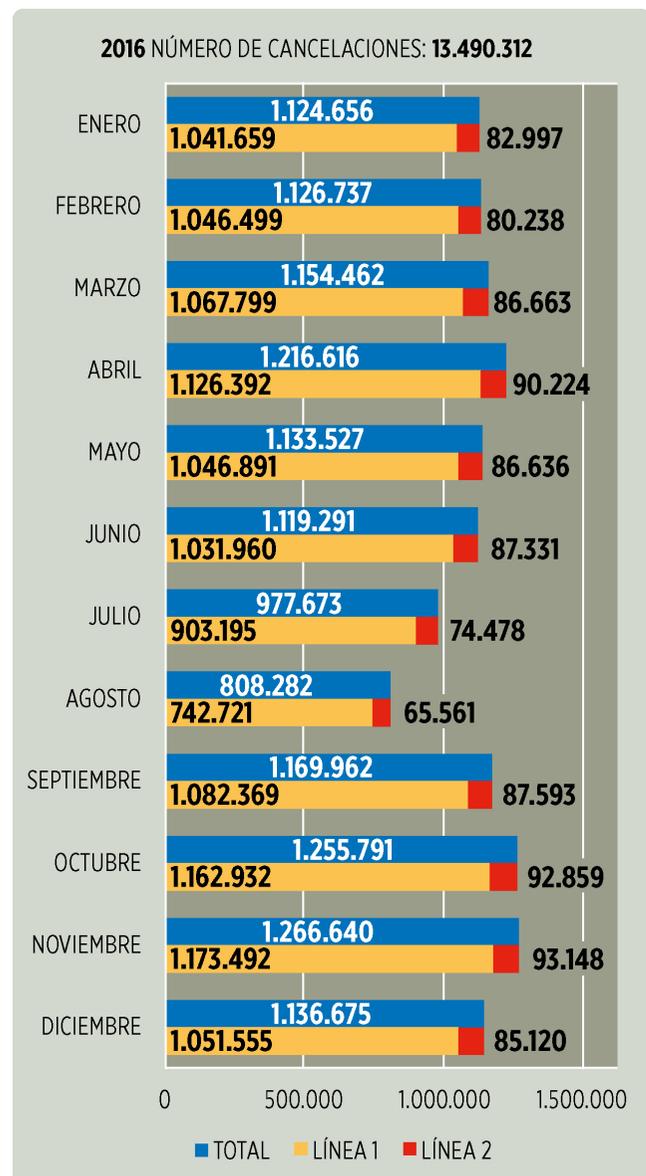
Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº S0530)

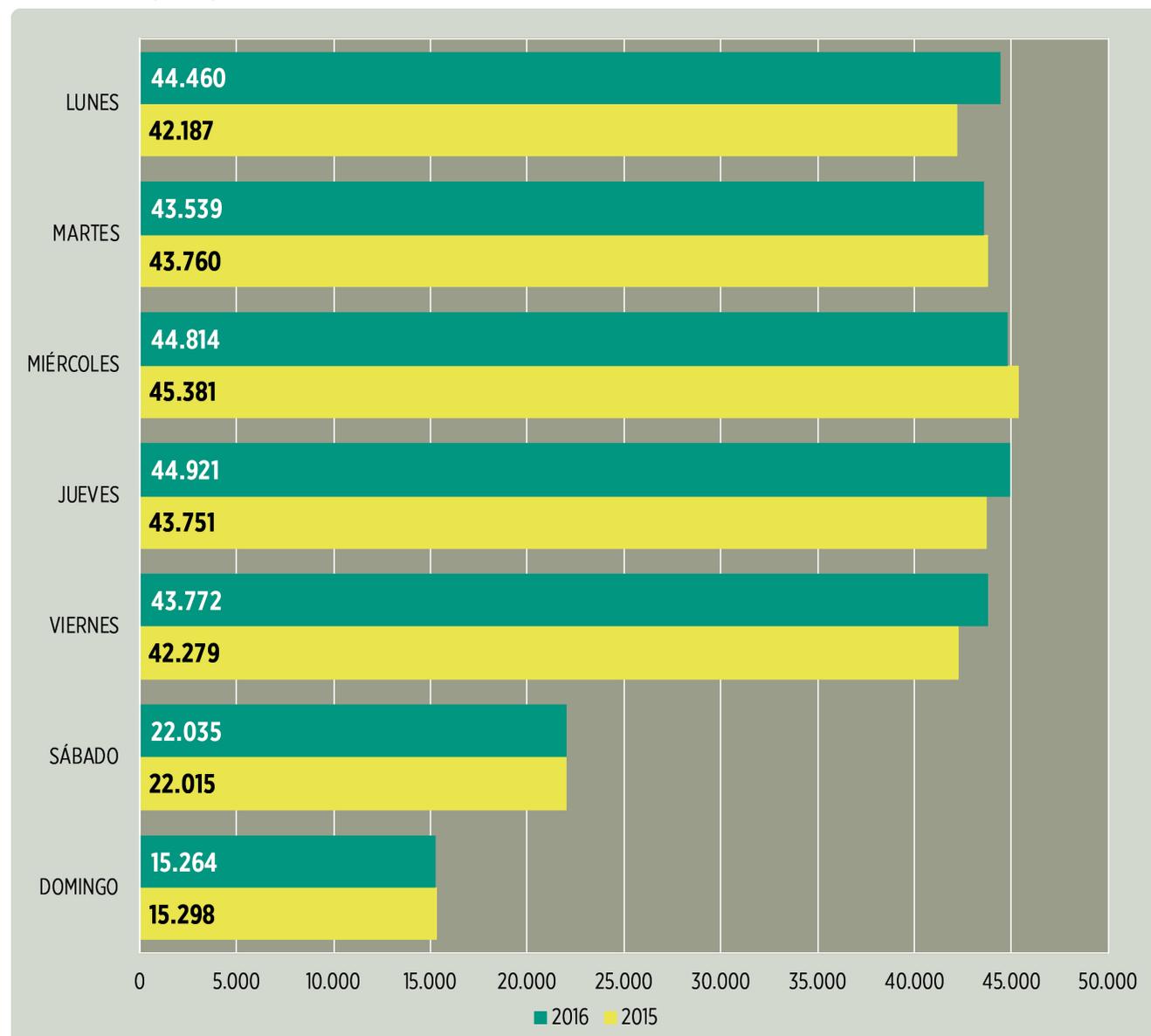
José Ramón Díaz Alonso

21 de abril de 2017

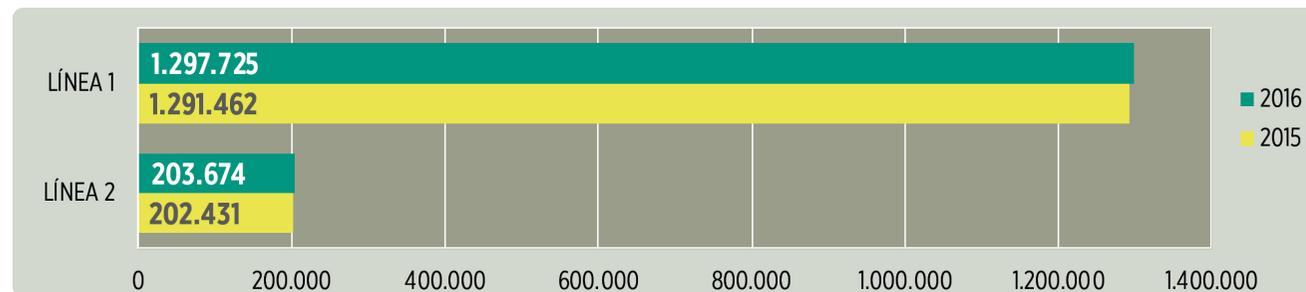
Comparativa mensual de la demanda (2016-2015)



 Demanda por tipo de día (cancelaciones)



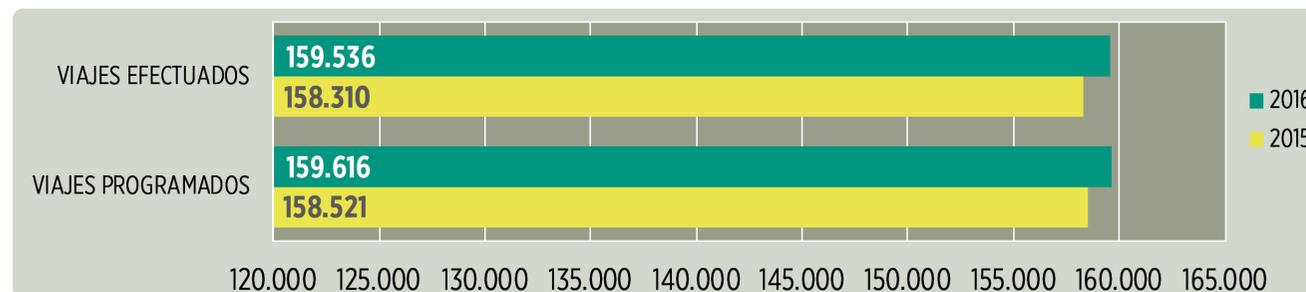
 Producción anual kilométrica real en servicio comercial



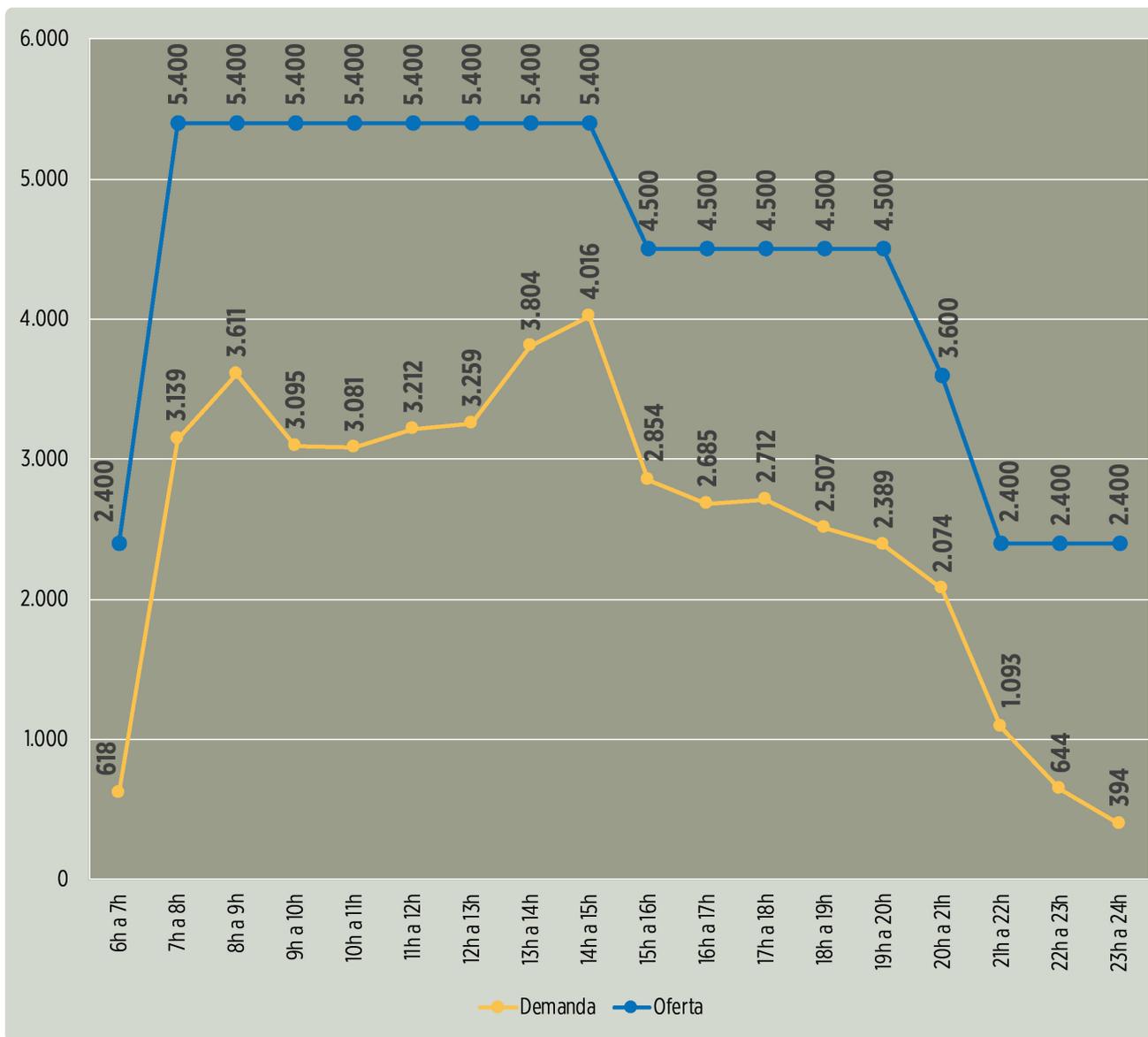
 Plazas-kilómetros anuales reales ofertados en servicio comercial



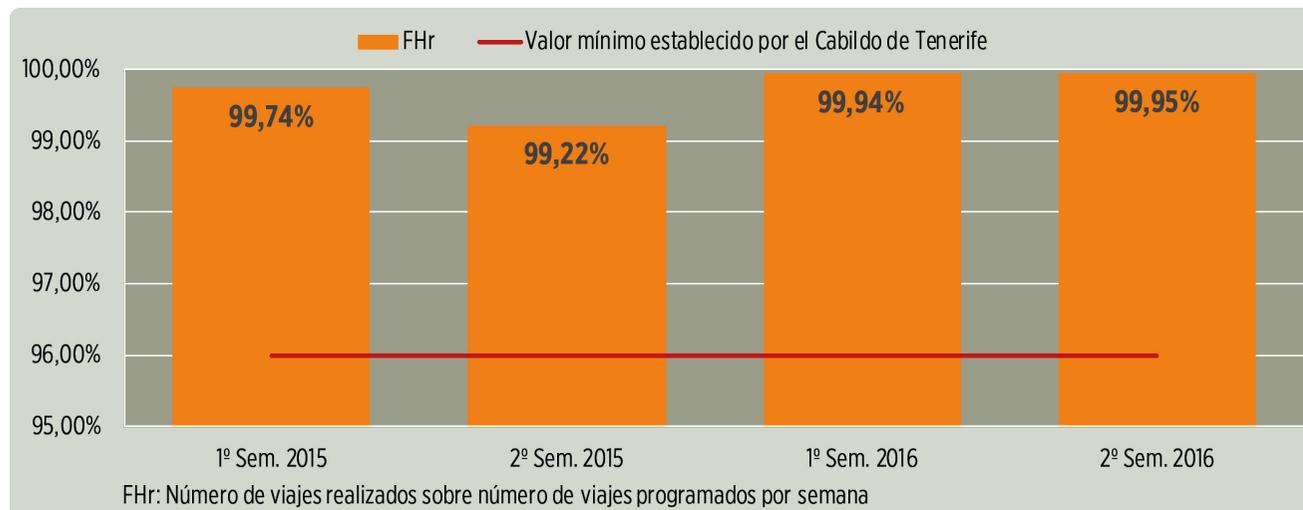
 Fiabilidad del servicio



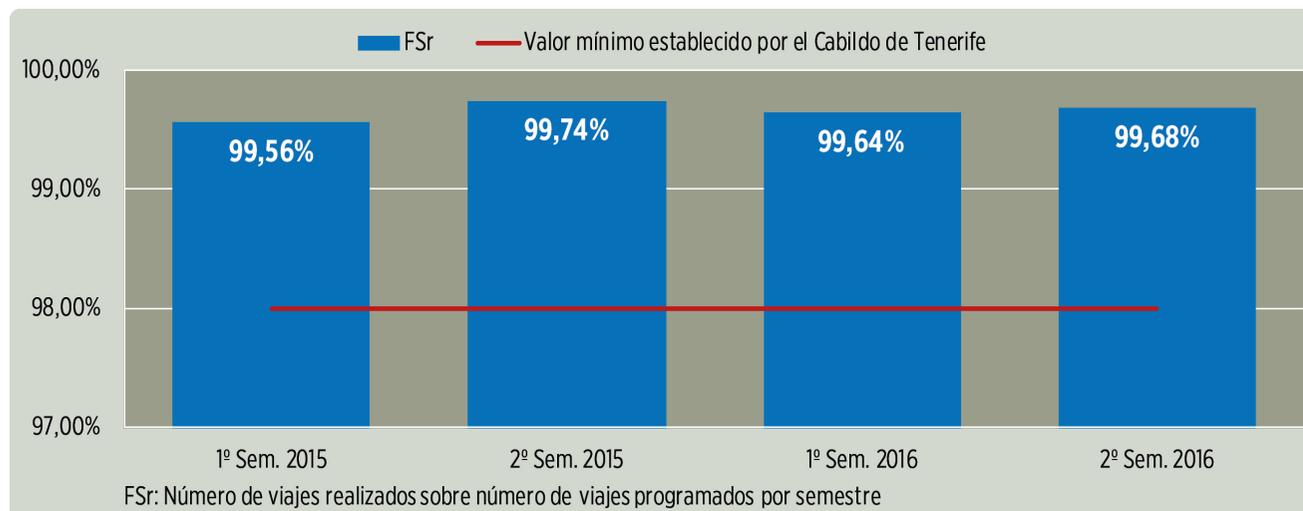
Demanda media/hora en día laborable (2016) en ambos sentidos



 Fiabilidad semanal



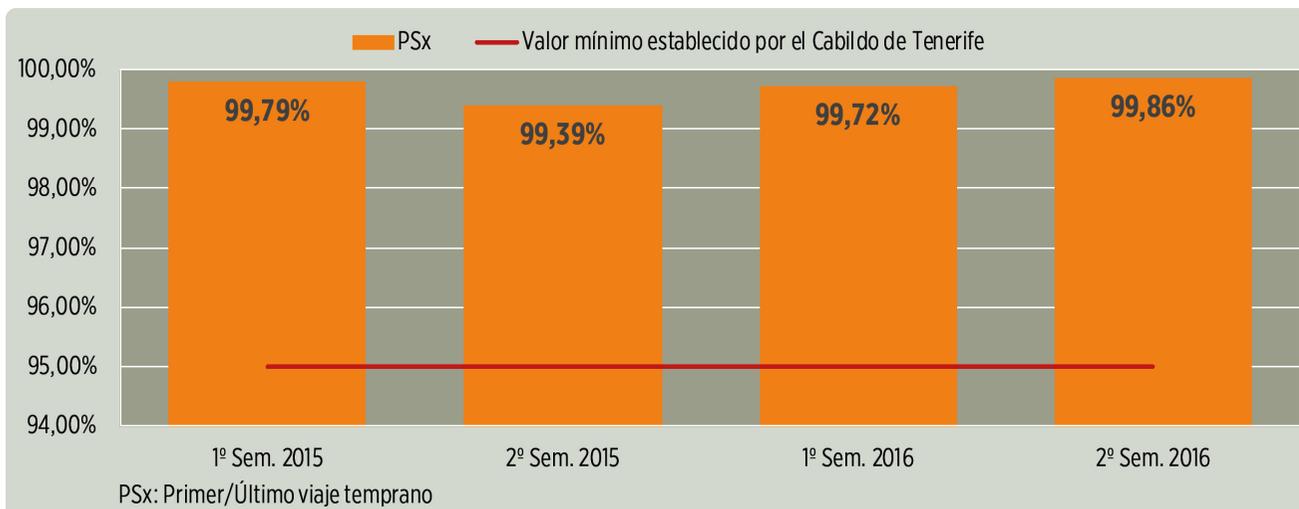
 Fiabilidad semestral



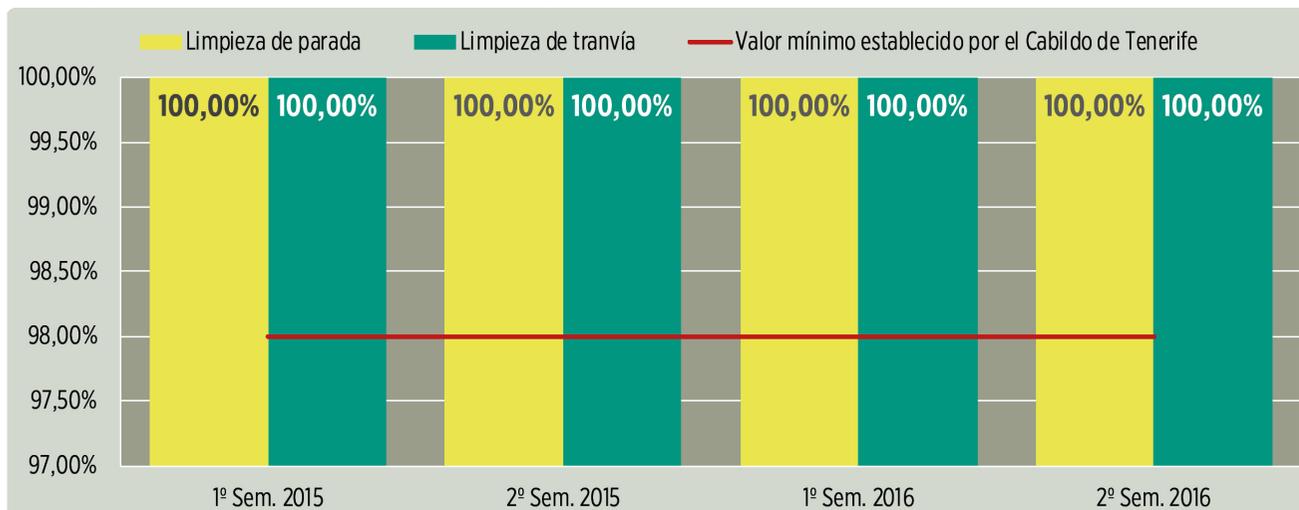
 Puntualidad



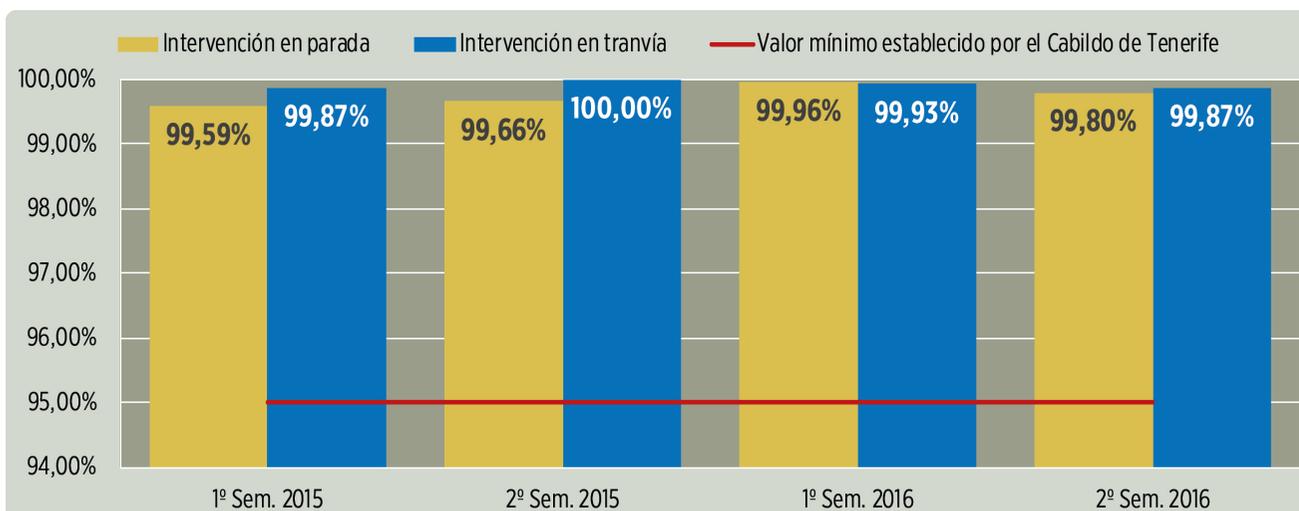
 Puntualidad: primer y último viaje



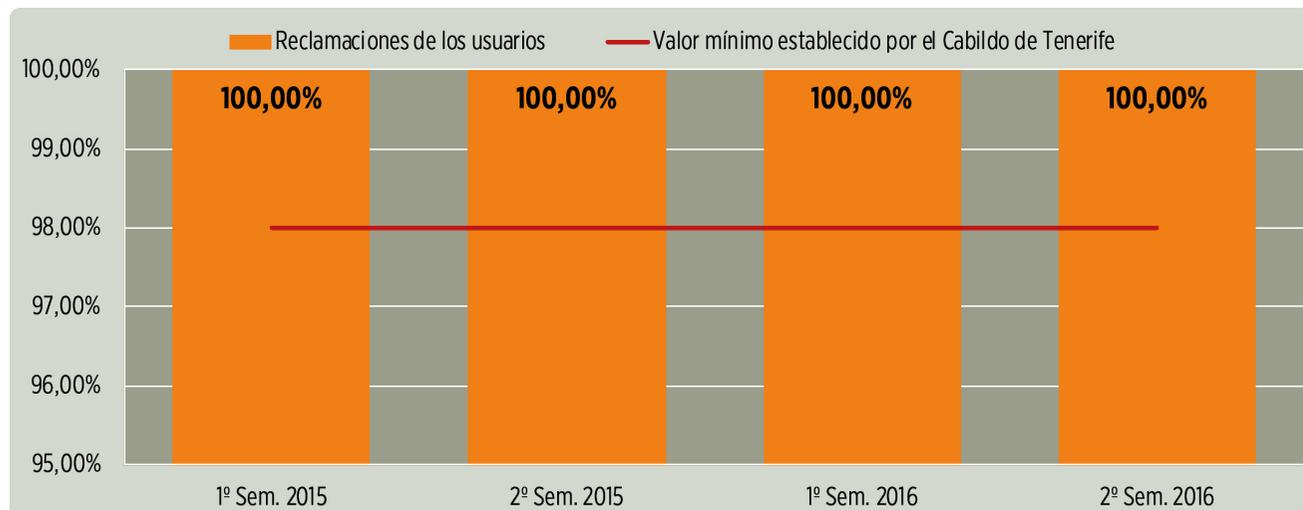
 Limpieza Material Móvil e Instalaciones Fijas



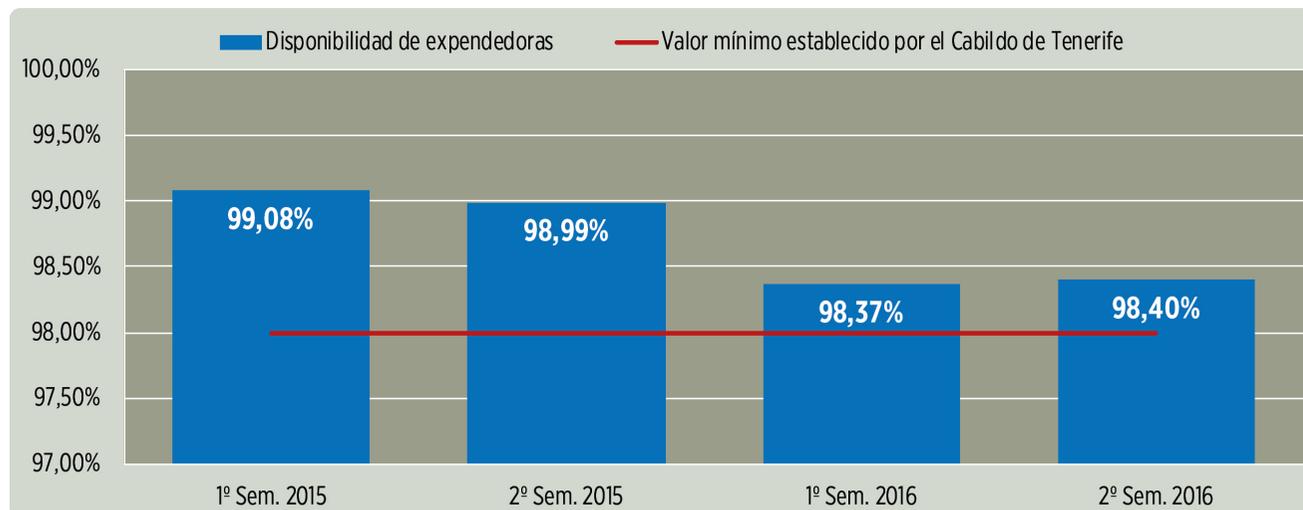
 Reparación de daños Material Móvil e Instalaciones Fijas



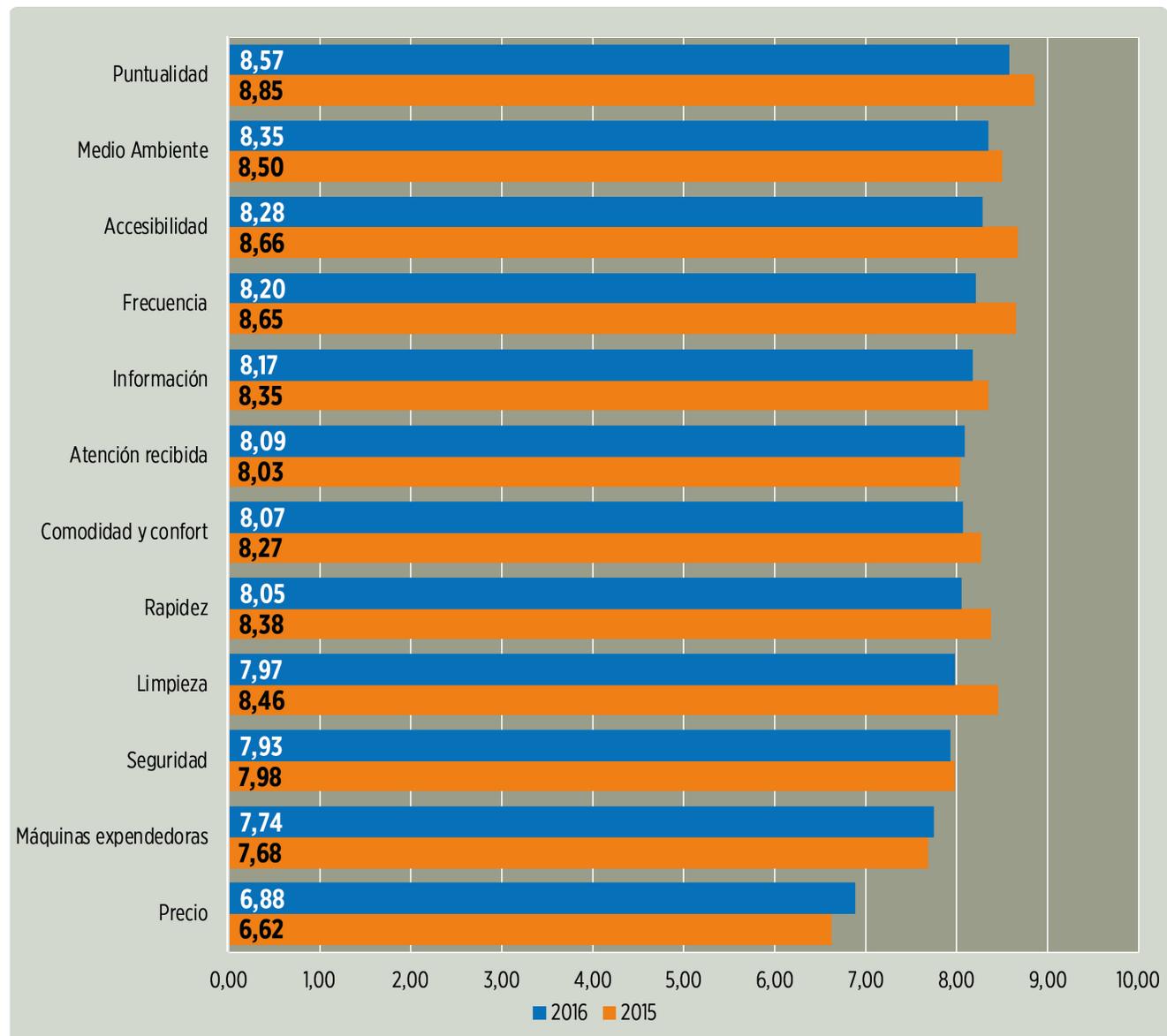
 Reclamaciones



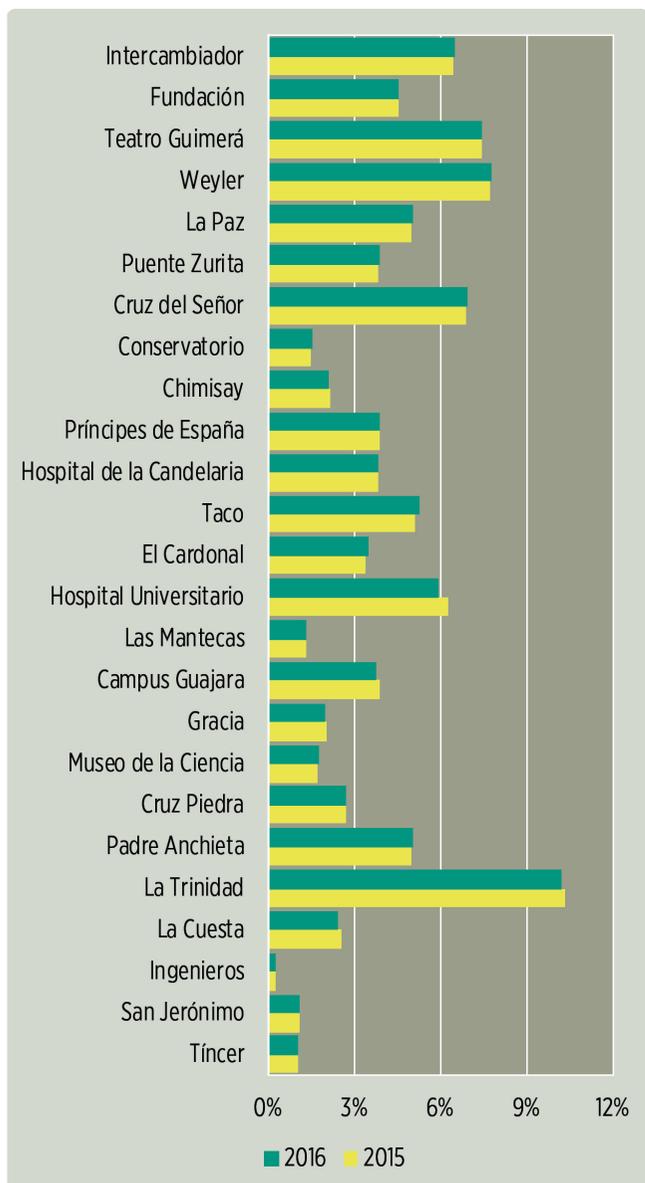
 Disponibilidad de expendedoras



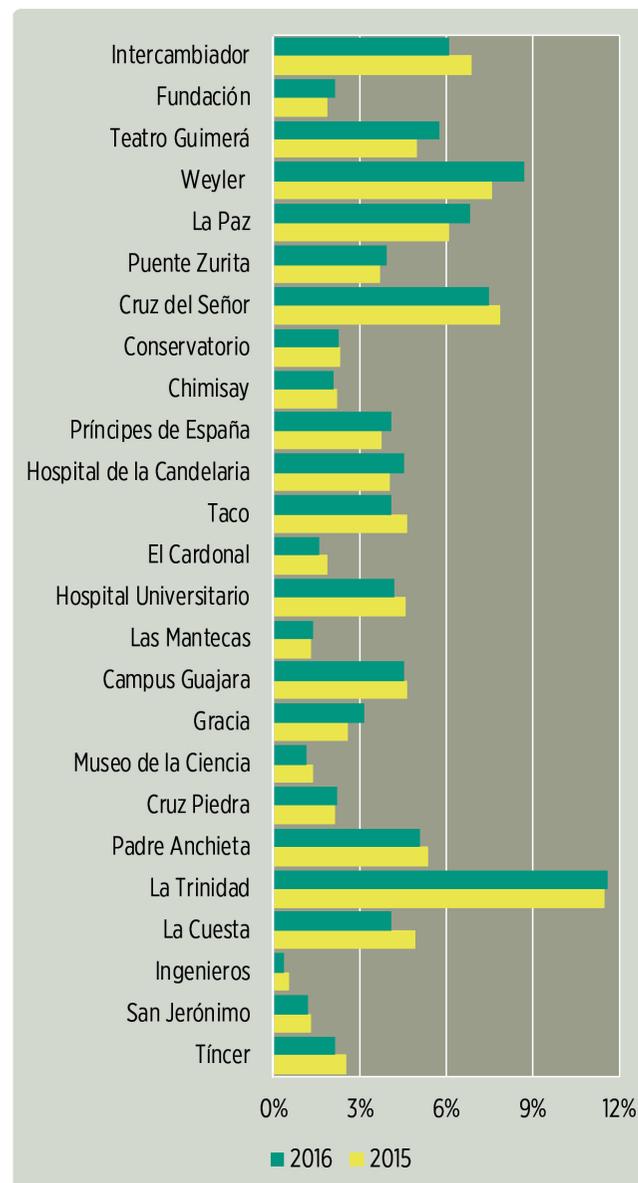
Valoración del servicio 2016-2015



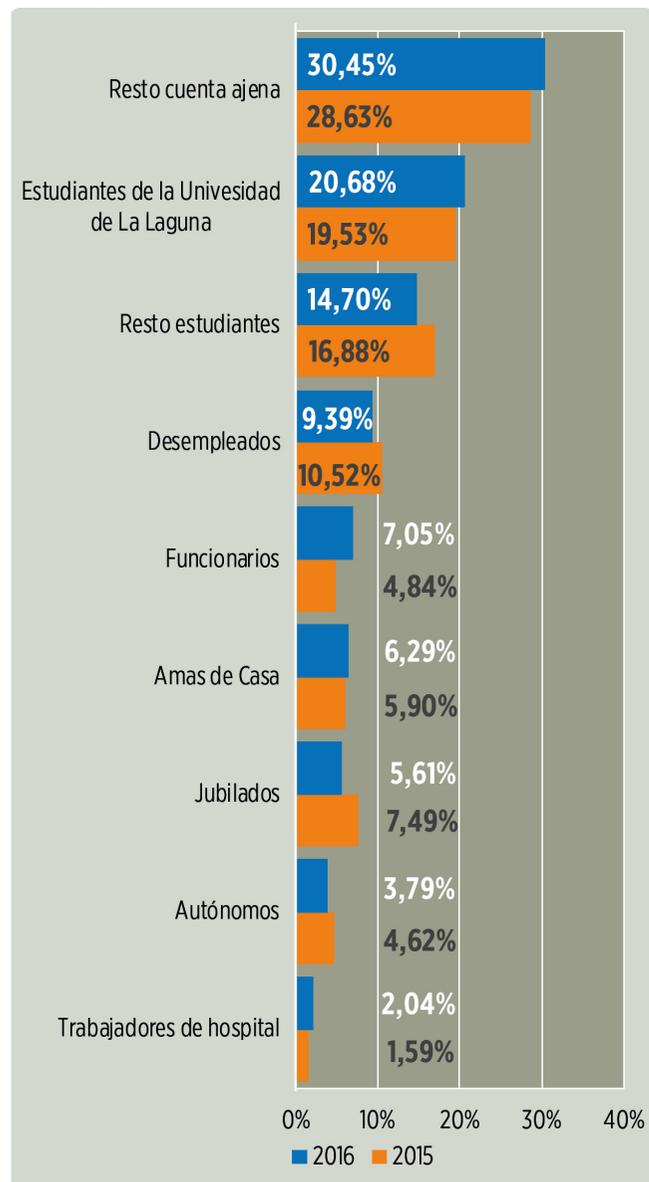
 Paradas de origen



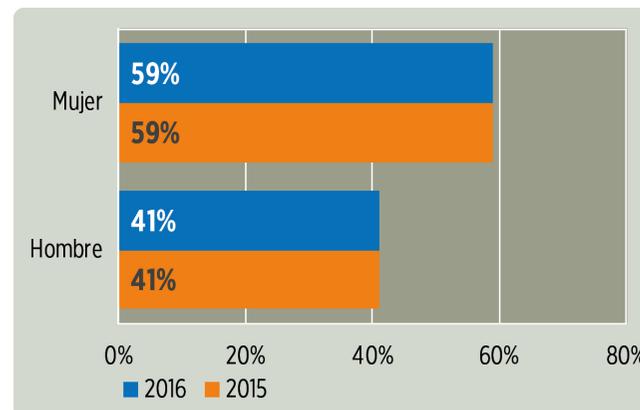
 Paradas de destino



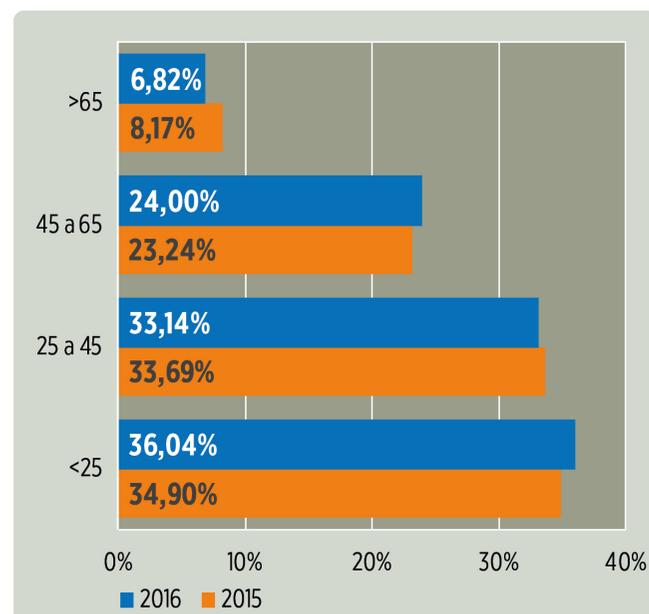
 Ocupación



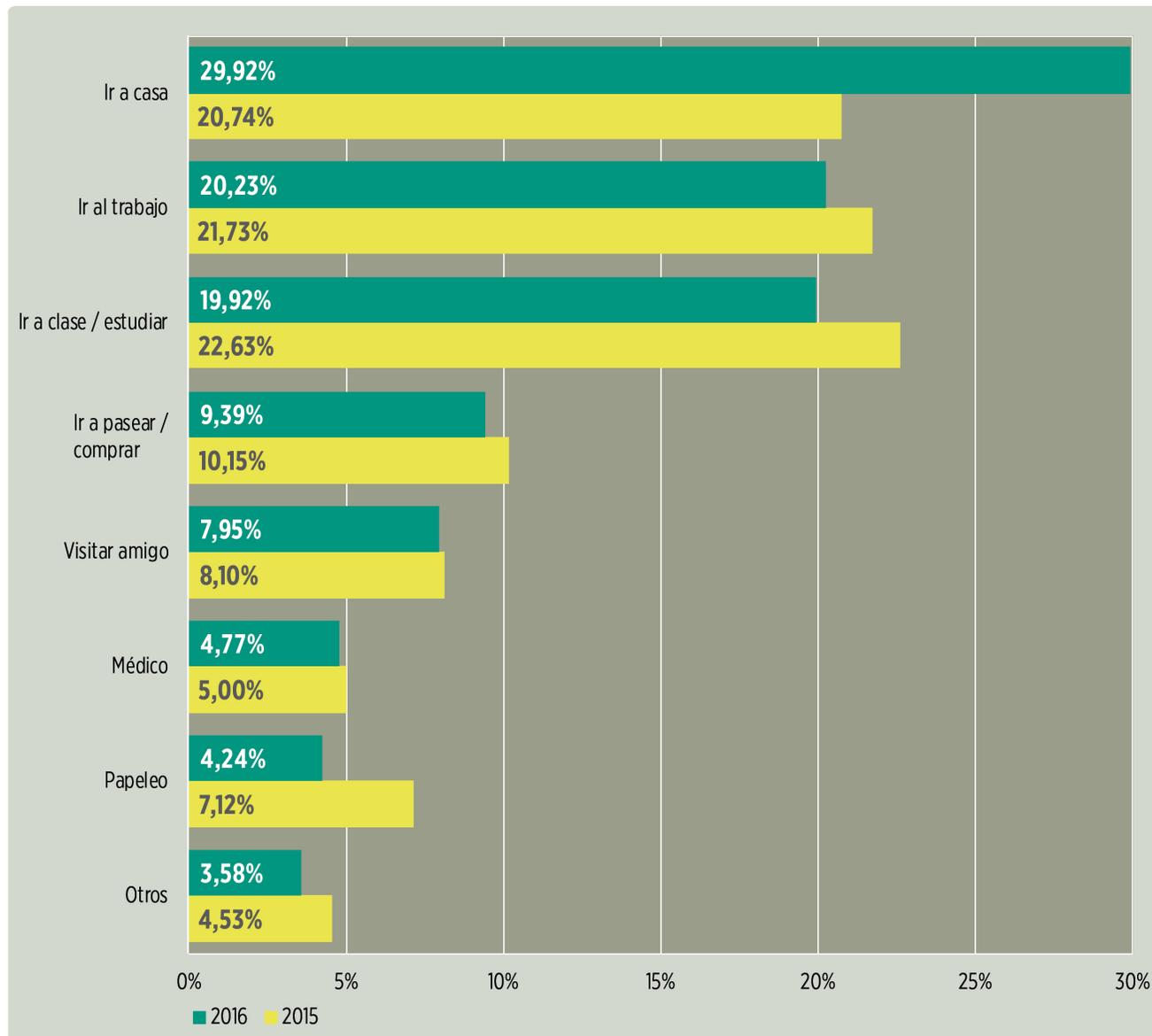
 Género



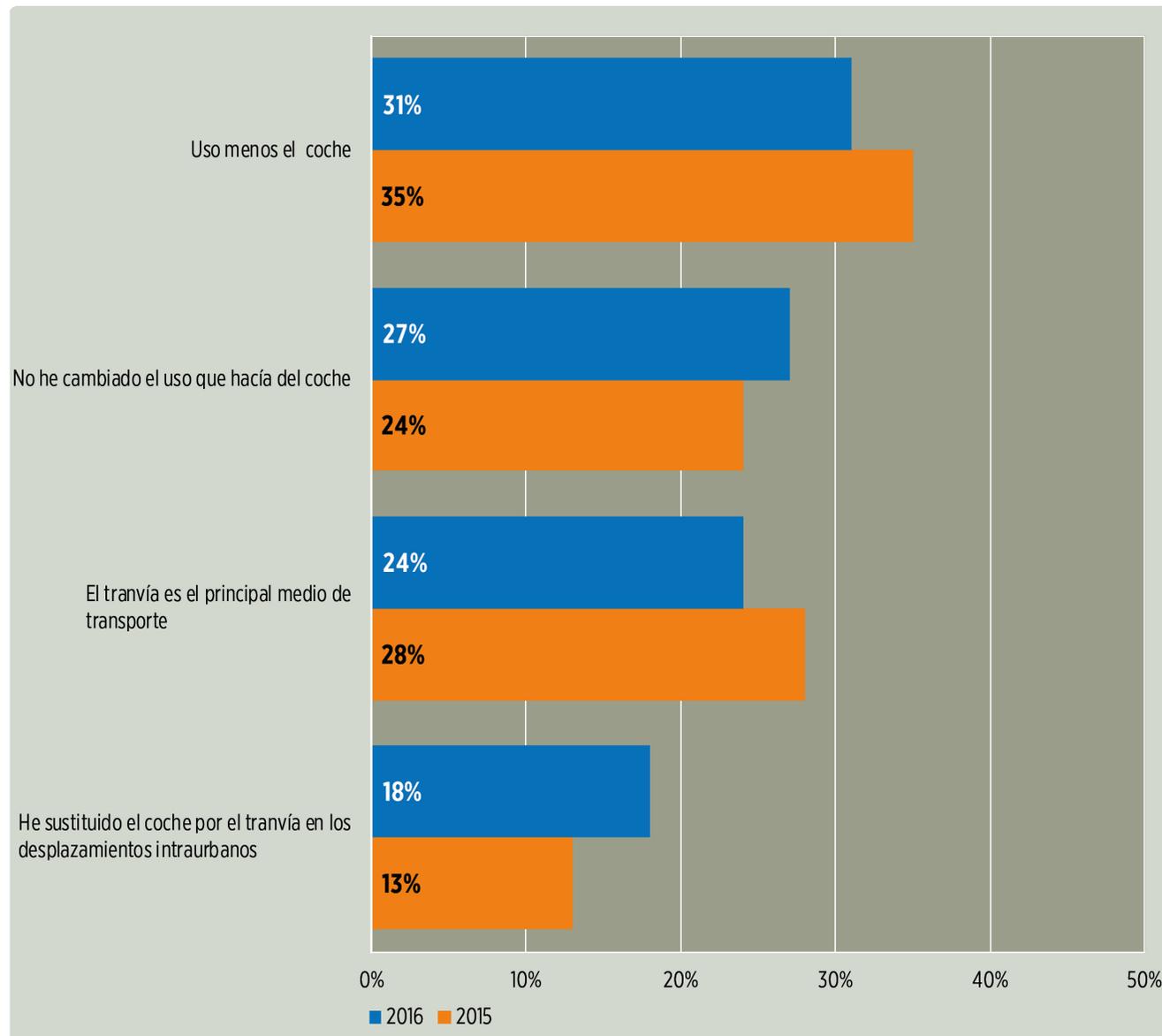
 Edad



 Tipo de movilidad



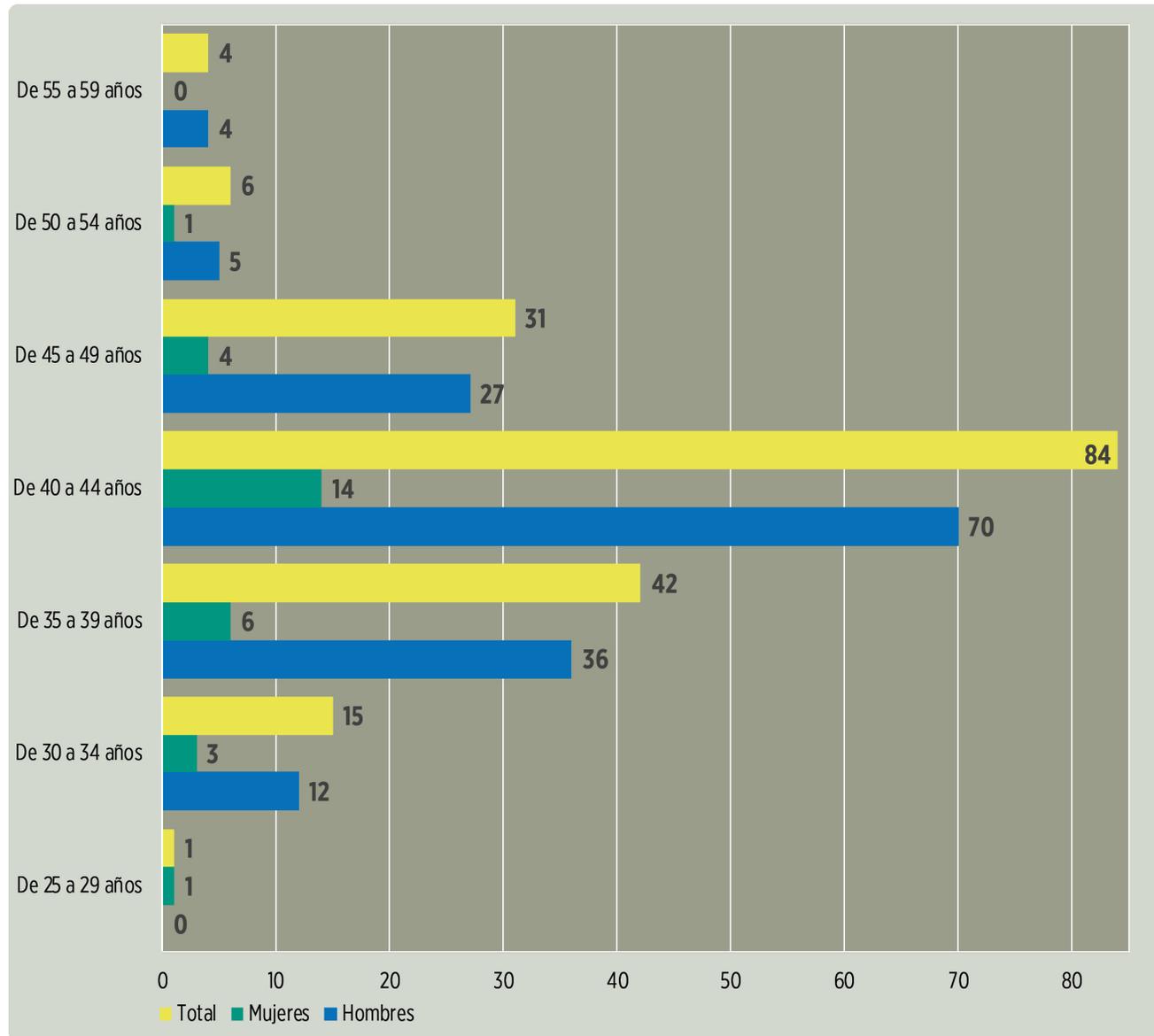
 Impacto sobre el uso del coche



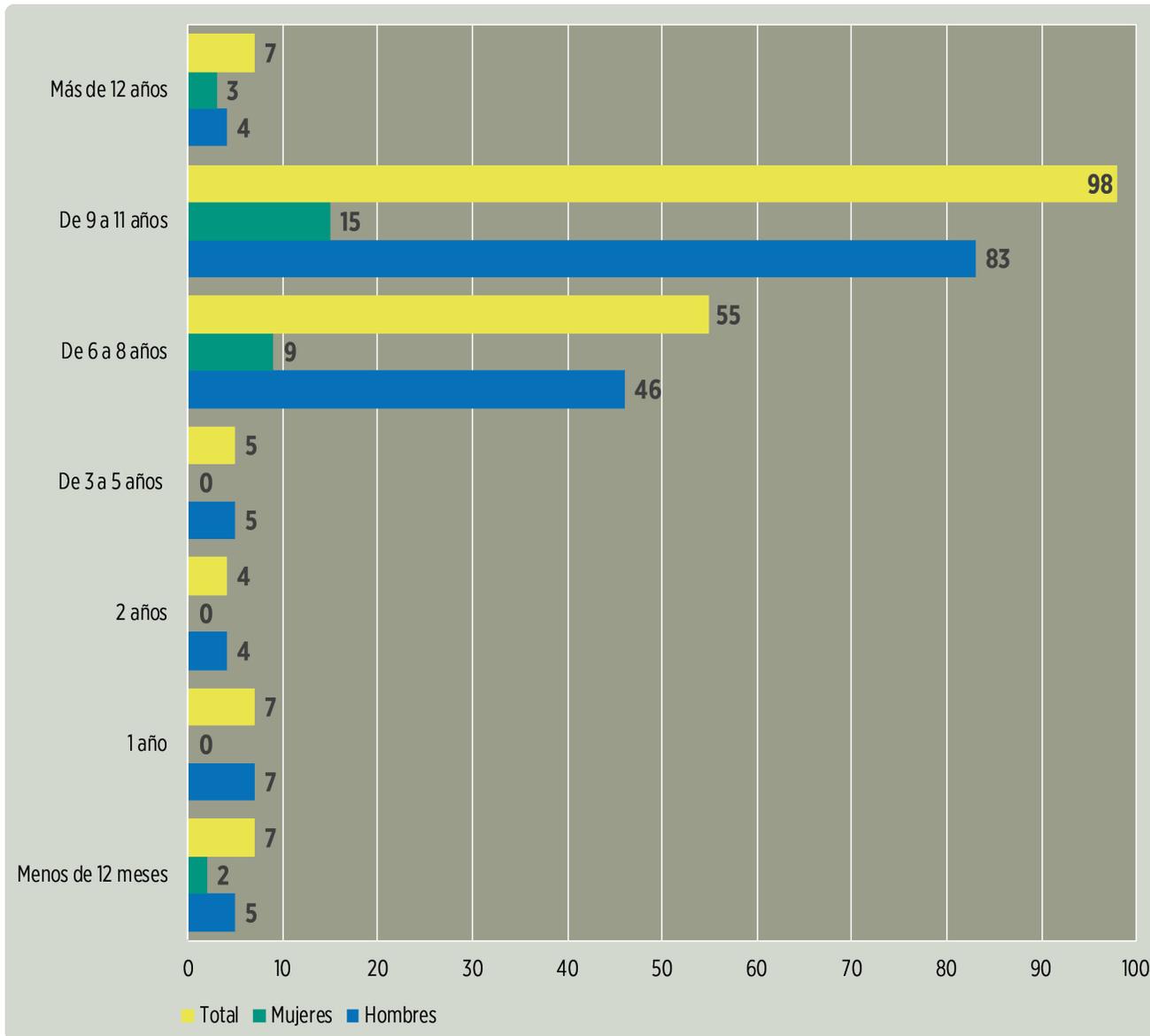
 Distribución de la plantilla por departamentos

Departamentos	2016		
	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN GENERAL	10	4	14
-Servicios comunes	1	3	4
-Informática e Ingeniería de Sistemas	7	0	7
-Comunicación y Relaciones Públicas	1	1	2
-Calidad, Seguridad y Medioambiente	1	0	1
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO	36	3	39
-Mantenimiento de Instalaciones Fijas	19	0	19
-Mantenimiento de Material Móvil	17	3	20
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	4	1	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	2	6	8
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	3	4
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	81	8	89
DIRECCIÓN COMERCIAL	20	4	24
Total 2016	154	29	183
Total 2015	155	27	182

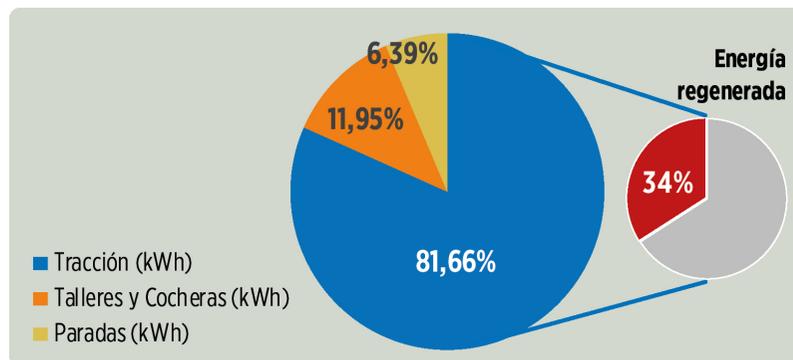
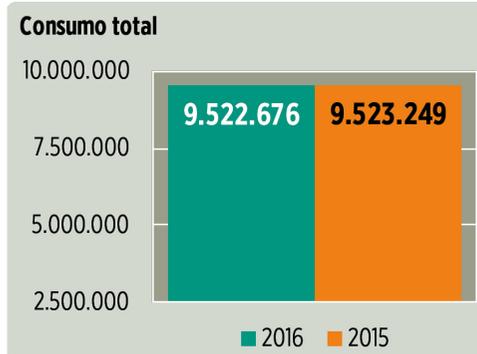
 Pirámide de edad 2016



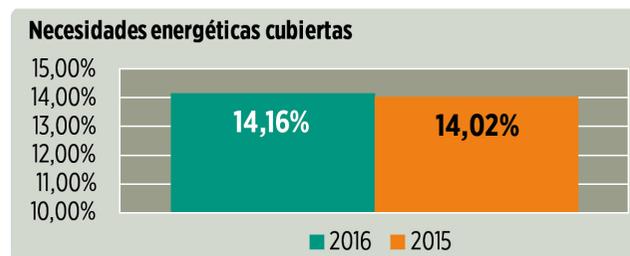
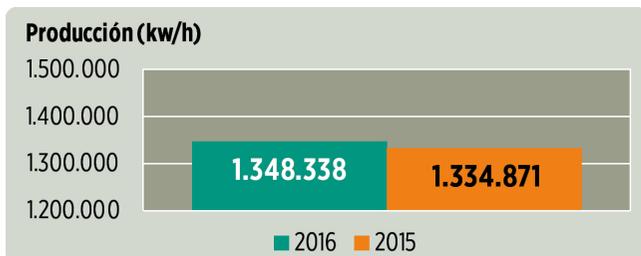
 Pirámide de antigüedad 2016



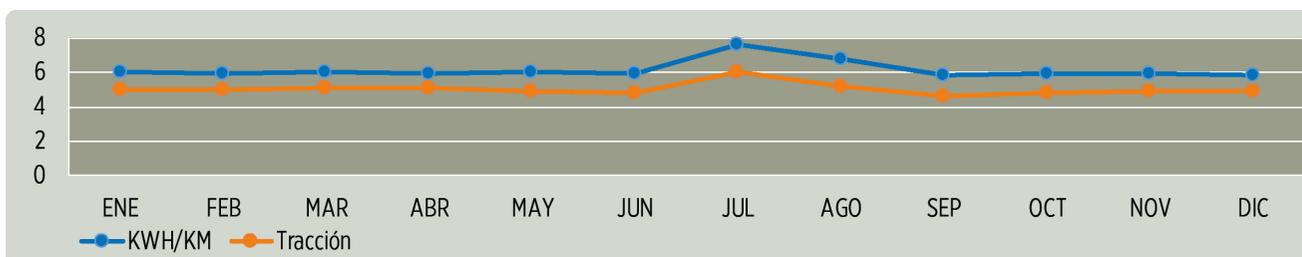
Consumo anual de energía eléctrica



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



Ratios de consumo



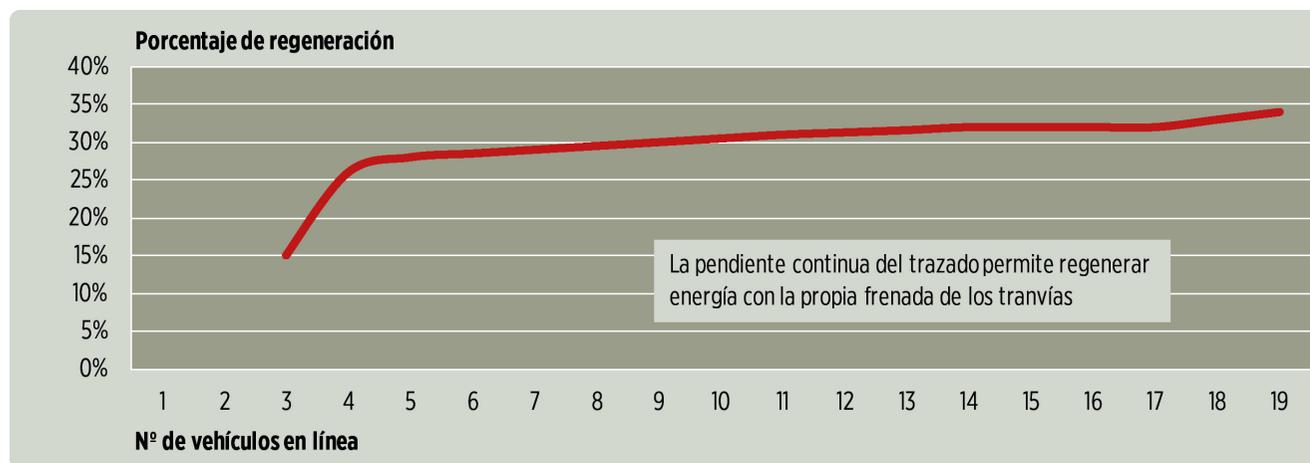
 Consumo de energía eléctrica

TIPO	2016	2015
Consumo de tracción por kilómetro (kWh/km)	5,03	4,84
Consumo total por kilómetro (kWh/km)	6,17	6,15
Consumo Total (kWh)	9.522.676	9.523.249

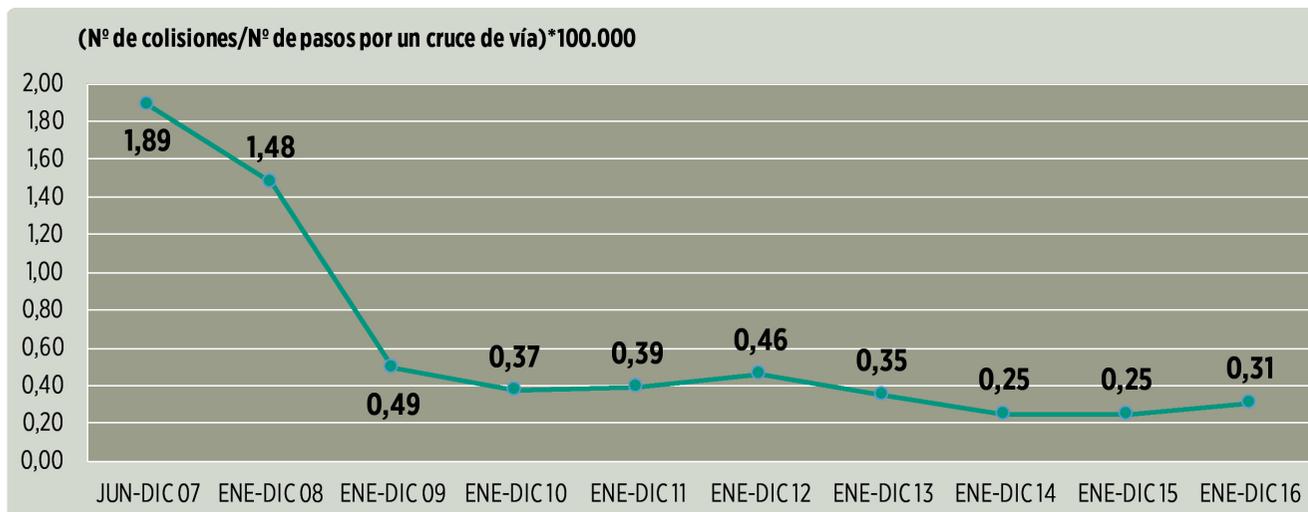
 Tabla de consumo

TIPO	2016	2015
Tracción (kWh)	7.776.107	7.679.201
Talleres y Cocheras (kWh)	1.137.960	1.131.212
Paradas (kWh)	608.609	934.096

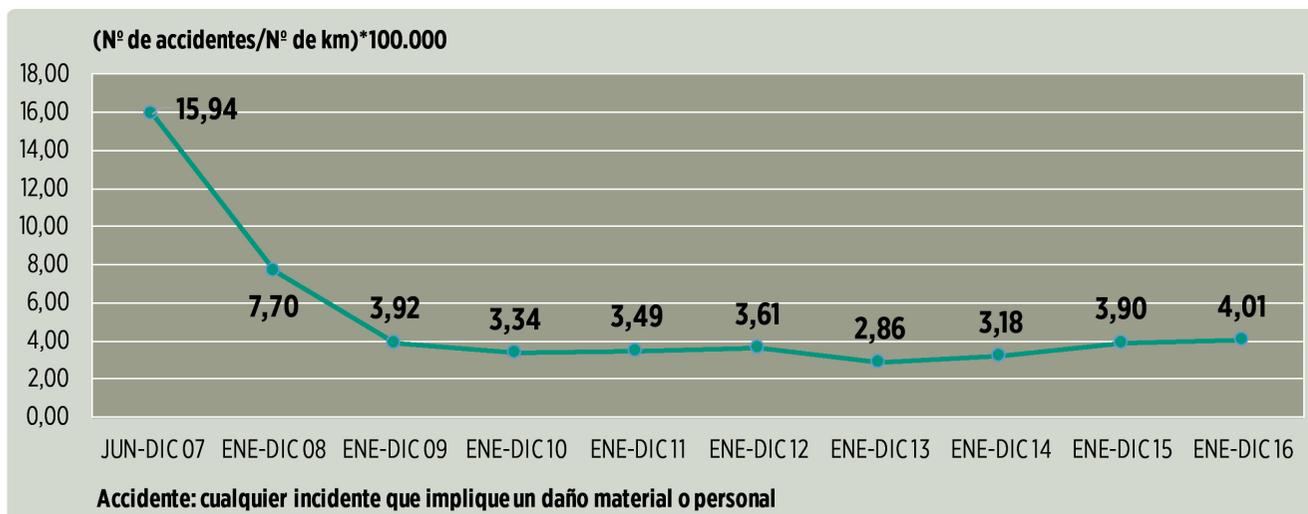
 Tasa de regeneración = $f(n^\circ \text{ de vehículos en línea})$



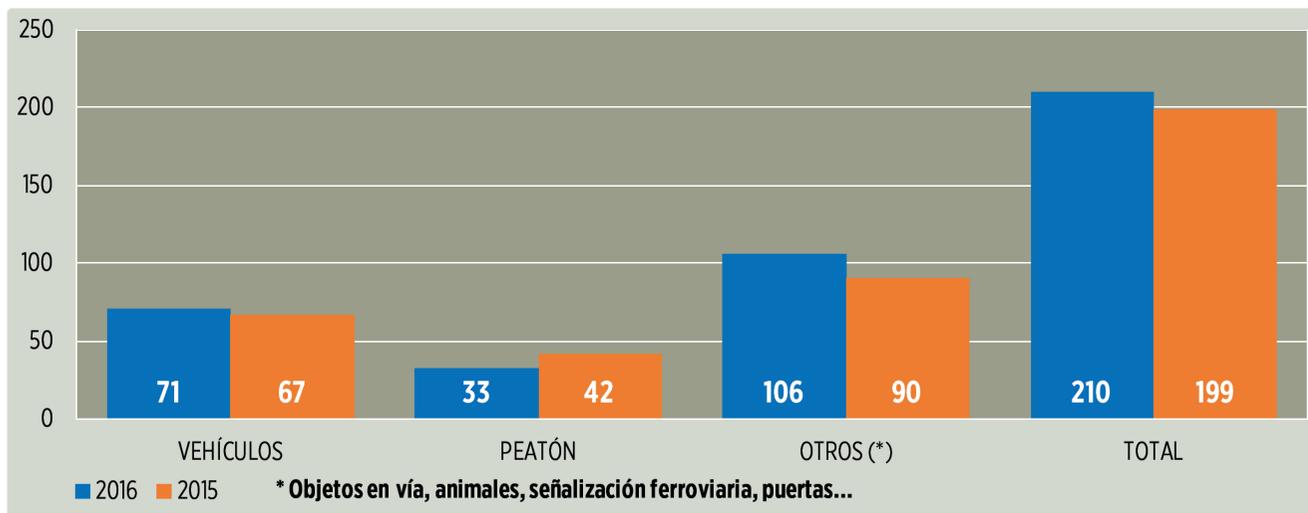
 Índice de colisión (por 100.000 km)



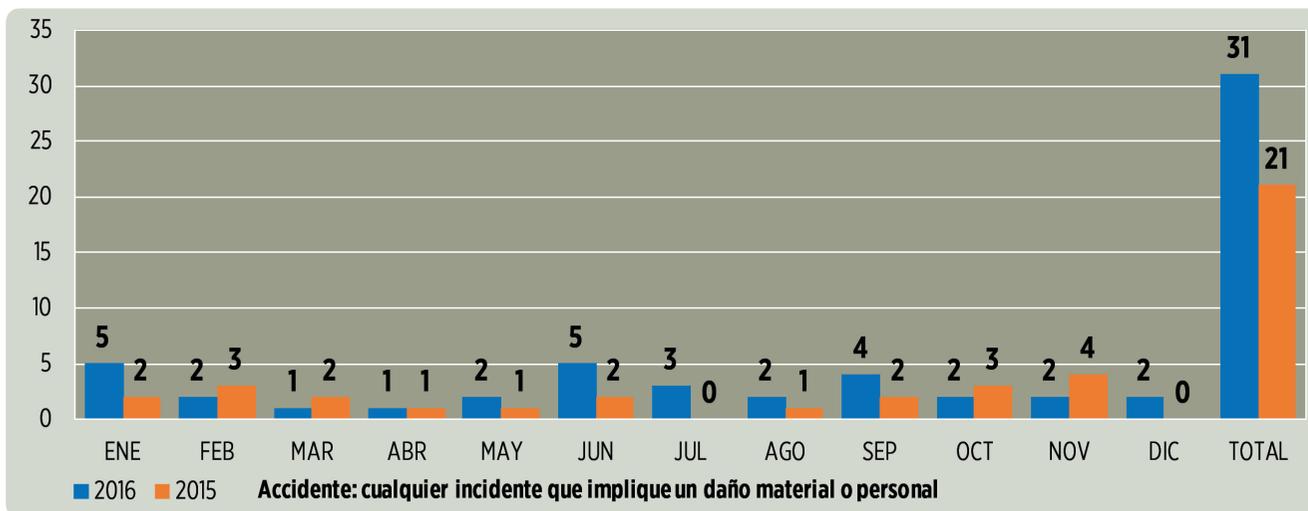
 Índice de siniestralidad (por 100.000 km)



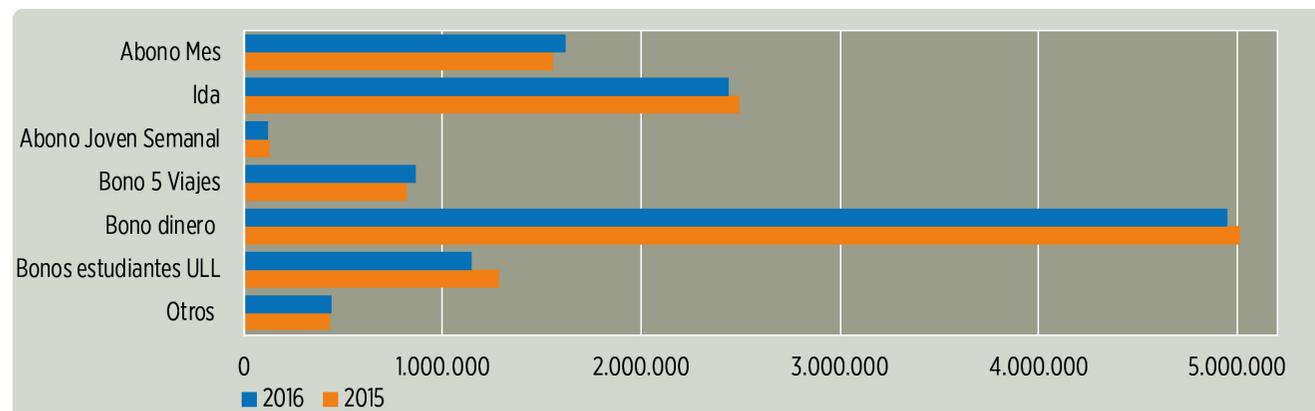
 Número y causas de frenadas de urgencia



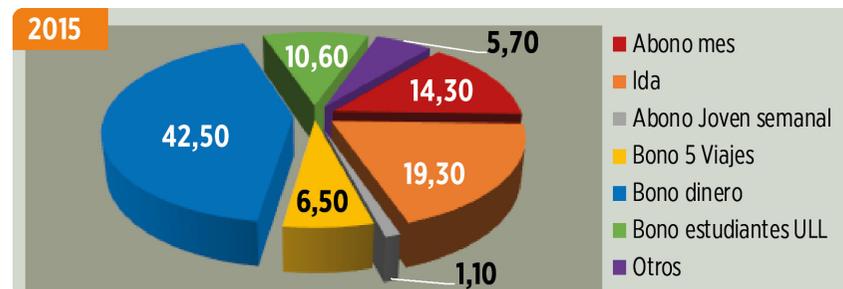
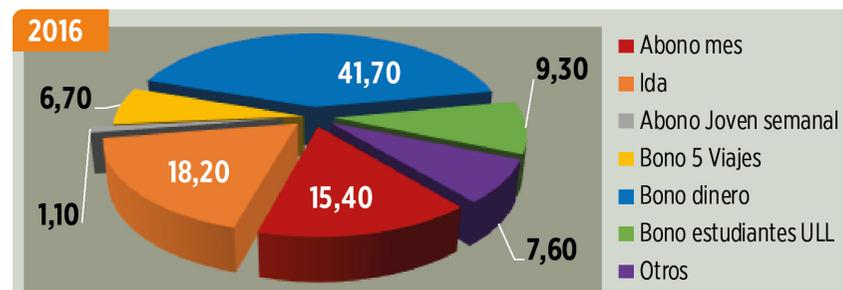
 Número de accidentes



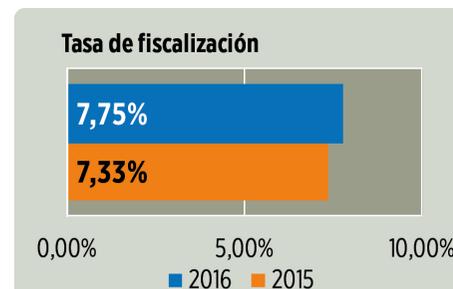
 Recaudación por tipo de título (€)



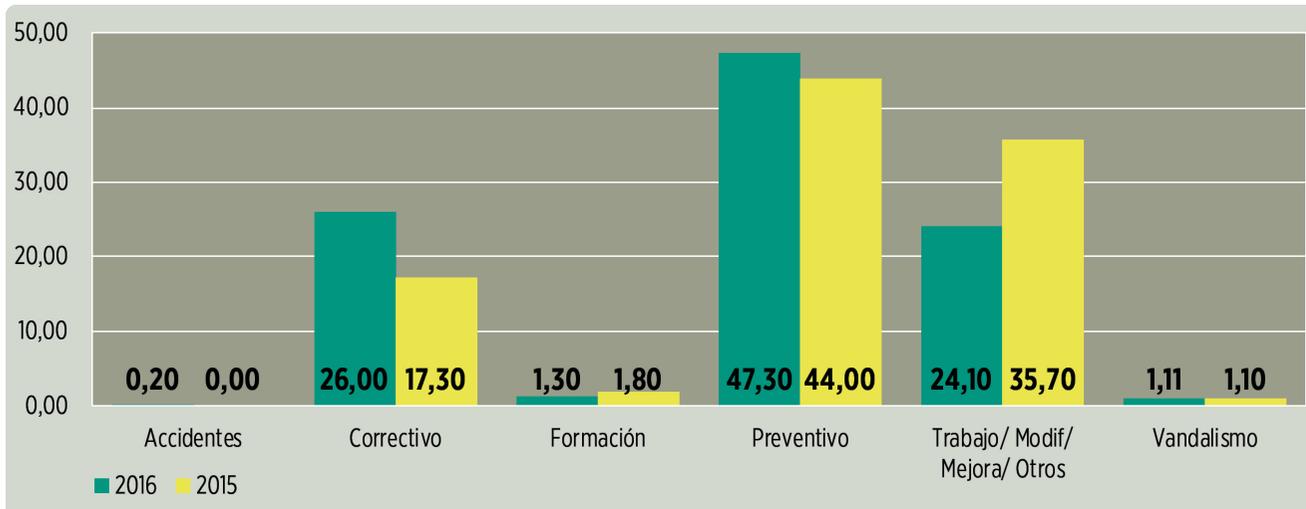
 Recaudación por tipo de título (%)



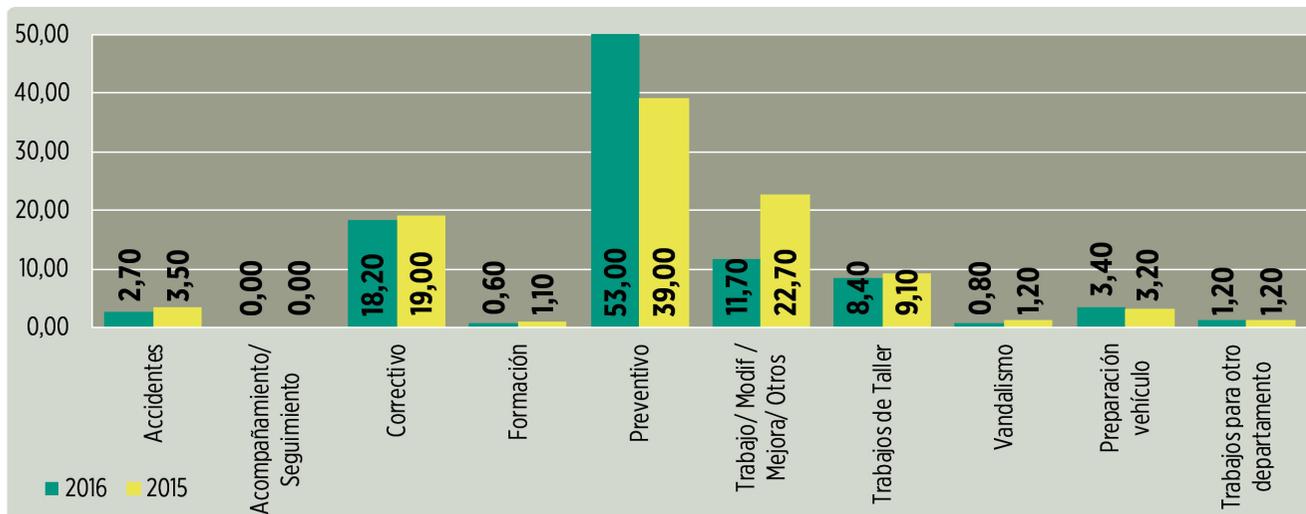
 Controles y fraude



Reparto horas de Instalaciones Fijas (%)



Reparto horas Material Móvil (%)



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



Miembro de:

