



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.

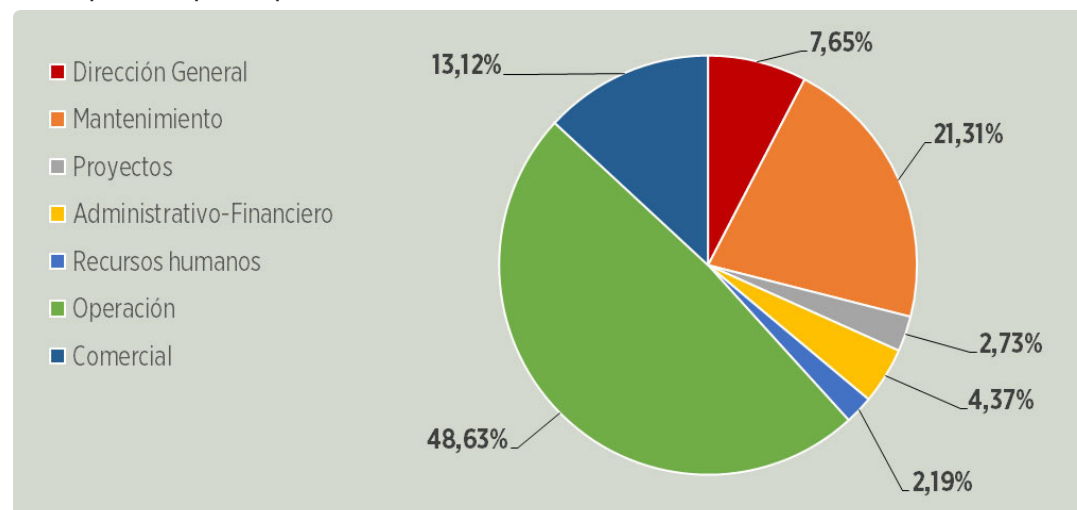
La distribución de personal por departamentos es la siguiente:

- 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.



Nuestro Plan de Formación 2016 ha contabilizado 3.807 horas lo que supone 10 horas de media de formación anual por persona.

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.