



En junio se aprobó la adaptación de las Políticas de los Sistemas de Gestión a la normativa mercantil.

**Consejo de Administración**

*Presidente*

Carlos E. Alonso Rodríguez

*Vicepresidente Ejecutivo*

Miguel Becerra Domínguez

*Secretario*

José Antonio Duque Díaz

*Vocales*

Aurelio Abreu Expósito

Dámaso Arteaga Suárez

Estefanía Castro Chávez

J. Jonathan Domínguez Roger

Manuel Fernández Vega

Ofelia Manjón-Cabeza Cruz

Efraín Medina Hernández

Fernando Sabaté Bel

A mediados de año se modificó la composición del Consejo al incorporarse la directora insular de Carreteras, Ofelia Manjón-Cabeza Cruz, y el portavoz de la formación política Podemos, Fernando Sabaté Bel, en

sustitución de Manuel Ortega Santaella, exdirector insular de Movilidad, y Pierre Jaffard, representante de Tenemetro.

Asimismo se aprobó en el mes de junio la actualización de las Políticas de los Sistemas de Gestión para su adaptación a la normativa mercantil vigente a raíz de que el Cabildo Insular de Tenerife asumiera la totalidad de las acciones de Metrotenerife, convirtiéndose ésta en una empresa cien por cien pública.

**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*

José Chinaa Mendoza

*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*

Lucas de la Torre

*Responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas*

Pablo Martín Pacheco



## PLANTILLA

Nuestra gestión en materia de Recursos Humanos se caracteriza por ofrecer estabilidad laboral y mantener una estructura organizacional que nos permite alcanzar un rendimiento óptimo acorde a los objetivos fijados en la planificación anual.

Al cierre del año 2017 la plantilla estaba conformada por 179 empleados, apenas un 2,2 % menos que el anterior ejercicio (2016 / 183). La composición en función del género es similar a la del año pasado, el 84,36 % son hombres y el 16,64 % mujeres.

Nuestra plantilla es un compendio de juventud y experiencia. Más del 70 % de nuestros trabajadores tiene entre 35 y 44 años y cerca del 55 % del total de la plantilla alcanza una antigüedad en la empresa de 9 y 11 años.

En cuanto a la distribución por departamentos, cabe destacar que Operación supone casi el 50 % de los empleados.

- Dirección General: 14 empleados.
- Mantenimiento: 38 empleados.
- Proyectos: 5 empleados.
- Administrativo-Financiero 8 empleados.
- Recursos Humanos: 4 empleados.
- Operación: 85 empleados.
- Comercial: 25 empleados.

A lo largo de 2017 hemos llevado a cabo varios procesos de selección de personal, tanto para la incorporación inmediata como para la creación



**El departamento de Operación representa el 50 % de los empleados de nuestra plantilla.**

de bolsas de trabajo con las que poder cubrir las necesidades temporales de personal.

Los procesos de selección para Agente de Fiscalización y Ventas así como para Agente de Compras y Almacén contaron con cerca de 80 candidatos, mientras que un total de 350 aspirantes optaron al de Conductor.

### Dirección Comercial

1 Agente de Fiscalización y Ventas.  
(Bolsa de trabajo de 10 plazas).

### Dirección General, Informática e Ingeniería de Sistemas

1 Técnico de Sistemas y Desarrollo.

## PLANTILLA

### Dirección de Operación

5 Conductores (Bolsa de trabajo de 15 plazas).

1 Técnico de Planificación y Métodos (Promoción interna).

### Dirección de Recursos Humanos

1 Administrativa de personal (sustitución).

### Dirección de Mantenimiento

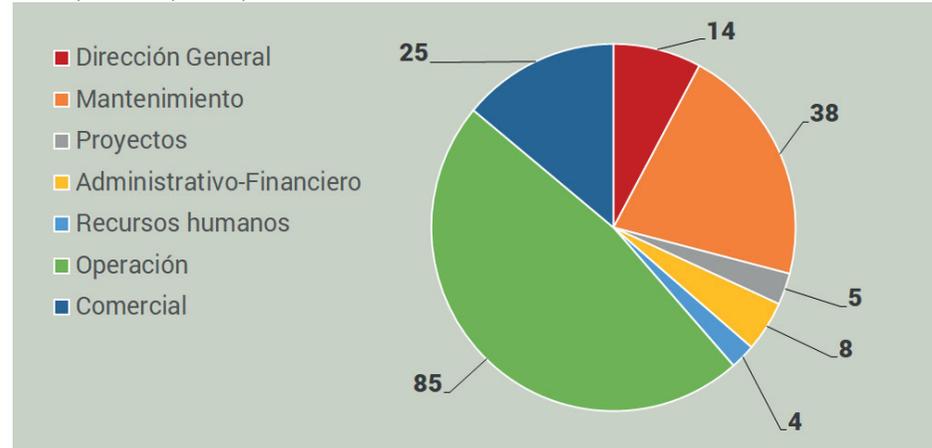
3 Agentes de compras y almacén (2 por sustitución temporal a través de Empresa de Trabajo Temporal, de los que permanece 1, y 1 por Bolsa de trabajo de 5 plazas).

4 Técnicos de Mantenimiento:

-2 para Material Móvil.

-2 para Instalaciones Fijas, permanece 1 (Empresa de Trabajo Temporal).

☑ Empleados por departamento



## FORMACIÓN

La formación continua de nuestro equipo de profesionales nos permite ser una empresa competitiva, como así hemos demostrado en estos primeros 10 años de servicio, y con capacidad para afrontar los retos presentes y futuros en un mercado cada vez más globalizado.

En respuesta a esa necesidad profesional, hemos invertido cerca de 40.000. euros en el diseño y desarrollo de un Plan de Formación con el que hemos dado respuestas a las exigencias de capacitación de los distintos departamentos.

Durante el ejercicio 2017 se ha contabilizado 4.666 horas de formación y se ha registrado la asistencia de 313 empleados, lo que supone una media por persona de 15 horas formativas. Los departamentos de Mantenimiento, Dirección General y Recursos Humanos representaron el 67 % del total de las horas de formación.

Entre los cursos impartidos destaca la renovación de la habilitación para la conducción y regulación, el módulo de Heures en su versión 8, el máster en ingeniería ferroviaria, estrategias de internacionalización, la formación en transportes colectivos en plataformas reservadas, así como el desarrollo de nuestro programa Líderes y del plan de prevención en riesgos laborales, principalmente.

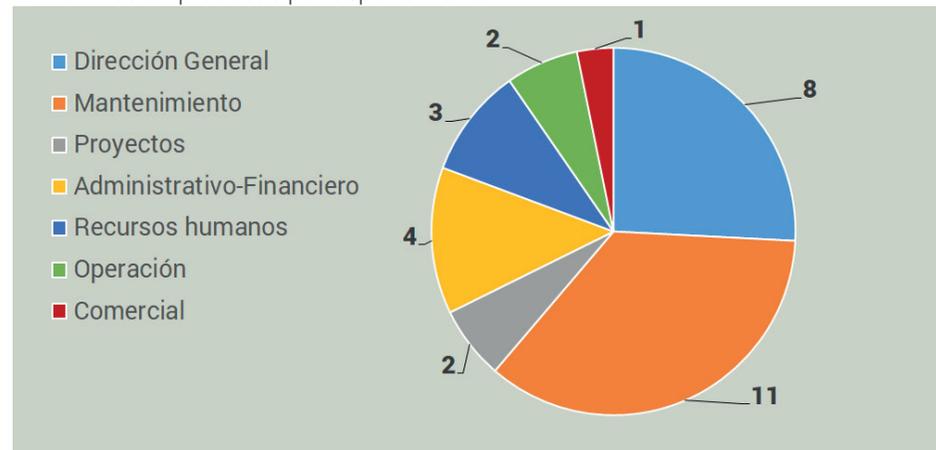
### Alumnos en prácticas

Nuestra línea formativa también contempla la colaboración con distintas entidades en sus programas



**El 67 % de las horas de formación correspondió a las áreas de Mantenimiento, Dirección General y Recursos Humanos.**

### Alumnos en prácticas por departamento



de prácticas en empresas. Con ello, intentamos ofrecer a los estudiantes un entorno profesional en el que aplicar sus competencias académicas con el objetivo de que su estancia en nuestras instalaciones suponga

## FORMACIÓN

un valor añadido a su futuro profesional. Desde 2005 hemos recibido alrededor de 200 estudiantes. El pasado año 2017 acogimos a 31 alumnos procedentes de 12 centros educativos, un 10 % más que en el anterior ejercicio, entre ellos también había estudiantes procedentes de Berlín y Francia gracias a la beca Erasmus suscrita por entidades canarias.

A través de diversos convenios formativos, hemos contribuido a la empleabilidad e inserción laboral de los usuarios de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias (CoordiCanarias) y de la Asociación Educativa-Formativa Jáslem. Procedencia académica de alumnos en prácticas y becarios:

- Universidad de La Laguna (Tenerife), 16
- CPEIPS San Juan Bosco (Tenerife), 3
- CIFP César Manrique (Tenerife), 3
- IES Domingo Pérez Minik (Tenerife), 1
- EASD Fernando Estévez (Tenerife), 1
- Oberstufenzentrum (Berlín), 1
- Asociación Jáslem (Tenerife), 1
- IES Güímar (Tenerife), 1
- CoordiCanarias (Tenerife), 1
- ICEX España Exportación e Inversiones (Tenerife), 1
- Lycée Carcado-Saisseval (Francia), 1
- Centro Internacional Politécnico (Tenerife), 1

Relación de departamentos con alumnos en prácticas y/o becarios:

- Mantenimiento: 11
- Dirección General: 8



**Gracias al programa de intercambio formativo del IES San Juan Bosco hemos recibido a alumnos de Alemania.**

- Administración financiera: 4
- Recursos Humanos: 3
- Operación: 2
- Proyectos: 2
- Comercial: 1

A esto hay que sumar nuestra participación e intervención en diversos foros y encuentros formativos, así como la visita de grupos de estudiantes interesados en conocer el abanico de profesiones que precisa el tranvía de Tenerife y los futuros proyectos ferroviarios en la isla que estamos desarrollando.



## “Metrotenerife es una empresa conocida en el exterior y con buena reputación”

**Teresa Benet**

*Técnico de Proyectos Internacionales.  
Departamento de Proyectos.  
1 año de antigüedad.*

Su pasión por el área internacional llevó a Teresa a abandonar su zona de confort, en el proyecto Tenerife Licita, para abordar un nuevo reto profesional como la internacionalización de una empresa ferroviaria como Metrotenerife.

Tras varios años realizando incursiones de negocio dentro y fuera de España, la empresa apostó por tener un profesional dedicado a tiempo completo al mercado internacional. Teresa se presentó al proceso de selección ya que “conocía a la empresa y su funcionamiento. Tenía la certeza de que se tomaban en serio este proyecto de expansión y de que

contaban con el conocimiento y profesionales necesarios para acometerlo”.

Dada la competitividad existente en el sector, somos conscientes de que debemos estar abiertos a oportunidades de negocio en cualquier país. Por eso cada día ella se encarga de realizar prospecciones de mercado, posicionar a la empresa, formalizar ofertas y realizar el posterior seguimiento de cada una de nuestras propuestas, “con la limitación de que se trabaja de forma simultánea con diferentes proyectos ya que son actuaciones de larga duración, gran envergadura y que están condicionados a la correspondiente financiación y a la política de actuación de cada país donde licitamos”.

Su trabajo le ha permitido comprobar que “somos una empresa conocida en el exterior y contamos con una buena reputación. Los profesionales del sector, conocen a Metrotenerife e incluso a algunos de sus técnicos. La imagen que proyectamos es de profesionalidad, ya que hemos sido capaces de acometer de manera óptima nuestros proyectos, obteniendo excelentes resultados. Esta buena reputación que hemos alcanzado es también resultado del trabajo de nuestro gerente, que ha trabajado fuera de España y se mantiene en contacto constante con el sector ferroviario en el ámbito nacional e internacional”.

El reto de mejorar y aprender, la flexibilidad o el alto grado de especialización de la plantilla son algunas de las fortalezas que destaca nuestra técnico de Proyectos Internacionales, quien remarca que “ese conocimiento tan específico nos abre puertas. El hecho, de que la empresa haya gestionado y desarrollado de manera integral todo el proyecto del tranvía y esté llevando a cabo el importante proyecto de los trenes en la isla, ha dado a la plantilla una visión global de todas las fases de un plan de transporte ferroviario.”





## “Continuaré haciendo mi trabajo lo mejor posible para que la empresa siga confiando en mí”

**Yonatan Brito Díaz**

*Técnico de Material Móvil.*

*Departamento de Mantenimiento de Material Móvil.*

11 años de antigüedad.

Nuestro compañero Yonatan se puede presentar tanto como técnico como también encargado de turno, ya que “cada uno de los tres turnos de trabajo en talleres cuenta con un encargado para gestionar las llamadas de incidencias y/o averías con el Puesto Central de Control. Es una función rotatoria y de responsabilidad entre los miembros del equipo”.

Este técnico de electrónica industrial decidió hacer un cambio de rumbo en su vida profesional. Dejó su trabajo de mantenimiento de carretillas elevadoras para sumergirse en un nuevo sector como el del transporte guiado, “no tenía miedo

alguno porque aunque los mecanismos de funcionamiento del tranvía y la carretilla son diferentes, tienen cosas en común”.

Inicialmente, la empresa formó al personal de Mantenimiento de Material Móvil durante 6 meses sobre todos los aspectos de la mecánica y los equipos del tranvía. Para ello se desplazó a la isla personal especializado de los propios fabricantes de los equipos para explicarles su funcionamiento y cómo resolver las averías.

Después de 10 años en circulación con más de 1.500.000 kilómetros recorridos, Yonatan no duda en afirmar que “los tranvías tienen buena salud; hasta ahora lo hemos hecho bien” y califica este tiempo como “una buena experiencia. Estar en una empresa estable como Metrotenerife me ha dado calidad de vida y también me ha permitido contribuir a mi entorno familiar. Continuaré haciendo mi trabajo lo mejor posible para que la empresa siga confiando en mí”.

A pesar de contar con buenos planes preventivos y correctivos, confiesa que pueden surgir averías complicadas y, en ocasiones, “de entrada no sabes por dónde tirar. Los fallos de la red informática embarcada son los más difíciles de resolver, ya que pueden pasar días para llegar a la clave del problema y solucionarlo definitivamente. Cuando lo logramos es una satisfacción para el departamento. La gente desconoce la cantidad de equipos y sistemas que se necesitan para que los tranvías circulen”.





## “Es gratificante comprobar que al día siguiente todo funciona correctamente”

**José Alberto Guanche Chico**

*Técnico de Vía.*

*Departamento de Mantenimiento de Instalaciones Fijas.*

*9 años de antigüedad.*

Al igual que los tranvías, los carriles son revisados cada día para mantener la calidad y confort de nuestro servicio. Alberto, y otro compañero, son los responsables de recorrerse las vías de la red para subsanar cualquier contratiempo y conseguir condiciones óptimas de circulación de los tranvías.

Formado en electromecánica, soldadura, torno y fresado, Alberto se presentó a este puesto animado por un amigo que estaba convencido de que reunía los requisitos profesionales solicitados. A un año de cumplir una década en la empresa, se muestra contento por su trabajo y opina que “ha crecido como

técnico. No sabía que me gustaría tanto este puesto, incluso más que la mecánica. Es verdad que los turnos de noche son duros y, en ocasiones, estresantes porque hay que acabar las intervenciones para que el servicio se ponga en marcha, pero en general, es gratificante comprobar que al día siguiente todo funciona correctamente”.

De su labor nos comenta que no solo trabajan a pie de vía, sino también desde el interior de los tranvías, “nos subimos a ellos para interpretar los ruidos o detectar los cabeceos que hacen en determinadas curvas. Para corregir esto contamos con una pequeña máquina amoladora de carril para tramos de vía de 10 a 15 metros, una medida preventiva hasta el gran amolado que realiza cada año una empresa especializada que le devuelve el perfil original al carril alargando su vida útil”.

Del mismo modo que los tranvías pasan por el ‘overhaul’, la gran revisión cada 600.000 kilómetros, los aparatos de vía que permite que las unidades pasen de uno a otro carril, también se someten a una importante verificación de componentes y funcionamiento. Como puntualiza Alberto, “este tipo de revisiones las realizamos *in situ* en horario nocturno, sin aparato de sustitución y sin perder ni un solo segundo para que el tranvía opere con normalidad a la mañana siguiente”.





## “Me hice formador porque quería ayudar a los futuros conductores”

### Marcos Jorge Barrios

*Conductor y formador.*

*Departamento de Operación.*

10 años y medio de antigüedad.

Como el tranvía, Marcos también cumple una década con nosotros. Forma parte de uno de los departamentos más numerosos de nuestra empresa, el área de Operación, y desde 2008 compagina la conducción de tranvías con la actividad de formador. Tiene muy claro que la empresa le ha aportado estabilidad y futuro profesional.

Recuerda que el primer año que la empresa solicitó entre los conductores voluntarios para convertirse en formadores “tenía la sensación de que aún estaba para seguir aprendiendo y no para formar. En la segunda convocatoria ya me sentía capacitado para aportar, de hecho, me hice formador porque quería ayudar a

los futuros conductores”. Sus años de experiencia a los mandos del tranvía le han permitido entender lo fundamental que es la figura del monitor porque “manejar un tranvía durante 8 horas diarias no es fácil, hay que vivirlo. Por eso intento transmitir a los conductores en formación mi experiencia, mi confianza para que me vean como un compañero, como uno más del equipo. En ese sentido, debo decir que los nuevos y antiguos conductores a los que he formado me siguen pidiendo consejo sobre la conducción y eso es muy gratificante”.

En la compañía contamos con 8 ó 10 conductores-monitores quienes, durante el periodo formativo (2 meses), no salen a línea para dedicarse plenamente a la preparación de los nuevos conductores. En esas sesiones Marcos siempre incide en no coger malos hábitos, “es verdad que la conducción es monótona, pero si encima adoptamos vicios, se cometerán errores”. No obstante, deja claro que éste no es el caso del Tranvía de Tenerife porque “nuestros conductores registran pocas incidencias dado su alto grado de profesionalidad”. También les recuerda que “aunque los primeros conductores enseñamos a la población a circular, a caminar con el tranvía, debemos continuar enseñando a la gente para reforzar esa convivencia”.





## “Metrotenerife me ha dado la estabilidad horaria para poder estar más tiempo con mis hijas”

**Cristina León Luis**

*Auxiliar administrativo.*

*Departamento de Administración Financiera.*

11 años de antigüedad.

Cuando recibió la llamada desde Metrotenerife para informarle de que fue seleccionada para incorporarse a nuestra plantilla, Cristina continuaba trabajando en su anterior empresa. Gestionaba una firma de toldos y ese día coordinaba el montaje de una estructura; recuerda que “todo el Puerto de la Cruz se enteró de la buena noticia por el grito que di”. Sabía que su incorporación a la empresa sería positiva para ella y su familia, y es que como afirma “Metrotenerife me ha dado la estabilidad horaria para poder estar más tiempo con mis hijas”.

Nos equivocamos si pensamos que su trabajo es rutinario. Ella forma parte del equipo que se encarga del proceso de recaudación de las máquinas expendedoras. Según nos explica “estoy presente en las paradas del tranvía cuando se abren estos equipos. Planifico las intervenciones con la empresa asignada para la recogida de fondos; nos desplazamos a las máquinas expendedoras y se procede a recoger la recaudación y a reponer efectivo. Luego, en la oficina, tenemos una labor administrativa y de contabilidad relacionada con este tema”. Las revisiones se programan dependiendo del volumen de ventas de cada parada, 25 paradas con dos expendedoras cada una, y de la disponibilidad de la empresa responsable del manipulado del dinero. En algunas de ellas, como La Trinidad, debemos intervenir tres veces por semana, con lo que el volumen de trabajo es importante.

Destaca que gracias a sus funciones con las expendedoras ha tenido la oportunidad de estar en contacto con más compañeros porque “al estar en las paradas coincido con conductores y revisores, y eso me ha permitido conocer a otros miembros de la plantilla. Sin duda, eso es lo que voy a echar de menos cuando se implante el sistema de billeteaje sin contacto a lo largo del próximo año ya que el mecanismo de intervención será diferente y no será necesario acompañar a la empresa de seguridad”. “He estado 11 años en contacto con los usuarios, ha sido una experiencia muy positiva, llena de anécdotas y donde he conocido muchas personas”.





## “En nuestro puesto es importante escuchar sin prejuicios”

### Salvador Pérez Brito

*Agente de Fiscalización y Ventas.*

*Departamento Comercial.*

11 años de antigüedad.

Nuestro compañero lo tenía claro cuando se presentó al proceso de selección de personal, quería ser revisor; una figura conocida para él gracias a sus viajes por Europa con el Interrail.

Afirma que “el trato con el cliente me gratifica enormemente y me ha hecho tener grandes amistades. Debo reconocer que tuve una cierta lucha interna en relación al tema de sancionar, sin embargo, lo he aceptado como una parte más de mi función e incluso he logrado sacar de ella un aprendizaje de mi actitud y de la de los demás, que me ha ayudado a crecer como revisor pero también como persona”.

Salvador se muestra agradecido por la formación recibida en la empresa ya que como él señala “soy de una generación que fuimos analfabetos en cuanto a la asertividad o la inteligencia emocional. En ese terreno he aprendido mucho de mis compañeros, debo decir que son una generación maravillosa, una juventud formada en todos los niveles”. En línea con esto, recalca que “en nuestro puesto es importante escuchar y no ir con prejuicios, pero manteniendo y mostrando a la gente que eres una figura de autoridad en el tranvía”.

Su rostro se ilumina cuando recuerda el Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, que organizamos y celebramos en 2017 como parte de los actos por nuestro décimo aniversario; una maravillosa experiencia que le dio la fuerza y energía suficiente para superar asuntos personales. Y es que Salvador fue el guía-acompañante del equipo de París, ganador de esta sexta edición, “cuando me comunicaron que había sido designado para ser acompañante y traductor del equipo parisino me volví loco; París es una ciudad que adoro. Además, a la pareja de conductores francesa le llamó gratamente la atención que yo fuera revisor porque iban a estar con una persona del gremio. Y encima tuve la suerte de que ellos fueran finalmente los ganadores del campeonato; fue una experiencia indescriptible”.





## “Los compañeros son lo mejor que tiene este trabajo”

### José María Sánchez Moratalla

*Técnico de Sistemas y Métodos.*

*Departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas.*

*12 años de antigüedad.*

Cuando el ordenador está bloqueado o no recibimos emails, cuando queremos establecer una videconferencia o conectar el proyector al portátil,... llamamos a Chema, como todos los compañeros conocen a José María. Él está a cargo de la microinformática de la entidad, la asistencia más cercana al usuario interno, además de apoyar al departamento Comercial en las incidencias o casuísticas registradas en nuestra aplicación Vía-Móvil.

Es técnico en Mantenimiento Industrial y Telecomunicaciones, se incorporó a la empresa como técnico de Métodos de Mantenimiento de Instalaciones Fijas y, en aquel entonces,

daba apoyo al director y a los responsables del área de sistemas, infraestructuras y energía. La verdad es que “yo tenía un perfil profesional difícil de encontrar en el mercado y que, precisamente, era el que solicitaba la empresa, un técnico de mantenimiento bueno en informática”.

Durante años Chema trabajó en el Centro Integral de Servicios Telemáticos (CIST) del Gobierno Canario, Cibercentro, donde adquirió soltura en infraestructura y aplicación de sistemas heterogéneos. Decidió incorporarse a nuestra plantilla porque “necesitaba un cambio de la empresa en la que estaba. El contrato anterior era por proyecto y cuando te planteas un futuro buscas estabilidad y aquí la he encontrado”. Añade en ese sentido que “en Metrotenerife se puede trabajar en buenas condiciones y ambiente; es una empresa en la que da gusto estar, y los compañeros del departamento, y nuestra buena relación profesional y personal, son lo mejor que tiene este trabajo”.

Antes de concluir esta conversación, Chema quiso resaltar la evolución que ha experimentado la entidad en el sector, “funciona a pleno rendimiento, superando los hitos con creces y desarrollando nuevos proyectos que tienen repercusión internacional. Y como dice Andrés, nuestro gerente, lo hacemos todo con las herramientas de casa. Y eso, con el hándicap de la insularidad, tiene su mérito. Así que pertenecer y participar de todo esto, para mí es una gran satisfacción”.

