



M

MEMORIA
ANUAL
2017

Metrotenerife


ANIVERSARIO

2007 - 2017



ÍNDICE

SALUDAS	3
NUESTROS CLIENTES	5
NUEVOS RETOS	14
PROYECTOS	17
SERVICIOS Y CONSULTORÍA	19
RECURSOS HUMANOS	22
COMUNICACIÓN	34
ANIVERSARIO	44
HITOS EN IMÁGENES	49
POLÍTICAS EMPRESARIALES	75
INFORMACIÓN FINANCIERA	79
PRINCIPALES INDICADORES	83



SALUDAS



Carlos Alonso Rodríguez

**Presidente del Cabildo Insular de Tenerife.
Presidente de Metrotenerife.**

Pocos proyectos han marcado un antes y un después en las ciudades; y nuestro tranvía lo hizo. Si bien revolucionó el transporte insular, también logró un cambio de mentalidad de la sociedad en favor de núcleos urbanos sostenibles y libres de humo.

Hace una década iniciamos ese camino. Desde el Cabildo Insular de Tenerife adoptamos la determinación de implantar el tranvía para recuperar la calidad de vida en las ciudades de Santa Cruz y La Laguna y desbancar al vehículo privado como principal modo de transporte. En los últimos años los problemas de movilidad se han cronificado y extendido al resto de la isla. Y es que el crecimiento del parque automovilístico alcanza cifras insostenibles para un territorio limitado como es el nuestro. Se cuantifican 680.000 vehículos para 891.000 habitantes, lo que supone un 35 % por encima de la media española. Para evitar que el territorio se convierta de un gran 'scalextrix' de carreteras y asfalto, una de las soluciones más sostenibles y eficientes para todos pasa por invertir, de manera definitiva, por el transporte guiado.

Pero no basta solo con nuestro actual servicio de tranvía. Por eso mantenemos el reto de completar, de tejer una red de

transporte guiado en toda la isla, tanto en el área metropolitana con la ampliación de la Línea 1 hasta el aeropuerto de Los Rodeos y de la Línea 2 hasta el Suroeste de Santa Cruz como hacia el Sur y Norte con los proyectos de tren, a fin de favorecer la igualdad de oportunidades, desde el punto de vista económico, social, laboral, etcétera, pero también para cohesionar el territorio hasta convertir a la isla en una gran área urbana perfectamente comunicada.

Estamos convencidos de que Tenerife tiene derecho a contar con sistemas ferroviarios, y no solo por un tema de equidad en relación a otras comunidades, sino por una necesidad real. La congestión diaria de tráfico en las vías está imponiendo un modelo socioeconómico que afecta negativamente a la productividad de nuestras empresas, 45,15 millones de pérdidas en Santa Cruz según el estudio Tom Tom Traffic Index (2017); y a la salud de nuestra población, condenada a soportar interminables atascos. Por ello, continuaremos negociando con el Estado la partida para trenes, como hemos hecho en 2017 y que ha permitido la adjudicación de los servicios de redacción de los tramos de la plataforma del Tren del Sur, y esperamos que, lo antes posible, Tenerife forme parte de la red nacional de trenes y que la población recupere su nivel de bienestar.

Para concluir quiero felicitar a responsables y empleados de Metrotenerife por los primeros 10 años del Tranvía. En este tiempo han sabido posicionarlo como uno de los sistemas más rentables, han despertado el interés del sector con el desarrollo de productos innovadores como SIMOVE o Vía-Móvil y han iniciado la exportación de nuestro modelo de tranvía a otras ciudades del mundo.

Una vez más les felicito y les animo a estrenar una segunda década siguiendo la misma línea de trabajo basada en el compromiso, la innovación y la profesionalidad, que iniciamos en 2007, y que tantos logros ha traído a la entidad.



SALUDAS

[VOLVER AL ÍNDICE](#) ↩

SALUDAS



Andrés Muñoz de Dios Rodríguez
Director-Gerente de Metrotenerife.

Cumplimos 10 años de la puesta en servicio de nuestro tranvía gracias a la confianza que nos han depositado más de 143 millones de usuarios y gracias también a la profesionalidad de todo nuestro equipo humano, quienes cada día ponen en servicio un transporte público a la altura de lo que se merecen los ciudadanos.

Llegar hasta aquí no ha sido fácil. Desde un principio creímos en el éxito del tranvía y en su idoneidad para el área metropolitana. La constancia y los buenos resultados nos han dado la razón y han derribado los prejuicios hacia este sistema de transporte sostenible.

A finales de 2017 registramos récord histórico de demanda anual, 14.158.691 usuarios, encadenando así cuatro años consecutivos de crecimiento positivo. Un volumen de demanda comparable al de grandes operadores nacionales, pero que en nuestro caso lo hemos conseguido con tan solo 2 líneas y un total de 16,5 kilómetros de trazado. Como transporte público tenemos la responsabilidad, los 365 días del año, de dar respuesta a los requerimientos de nuestros clientes brindándoles un servicio eficiente y cercano. Y así nos lo han reconocido en el último Estudio de Demanda al otorgarnos una

calificación de notable alto, 8,26 sobre 10, y ya van 6 años en los que la valoración del servicio se sitúa por encima de los 8 puntos.

Sin duda, de este ejercicio deseo reconocer especialmente el trabajo realizado en la planificación y organización de la 6ª edición del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía para conmemorar el 10º Aniversario del servicio de tranvía; y en la que participaron 23 equipos de 14 ciudades europeas e Israel. Meses de trabajo y coordinación, en los que hemos contado con la colaboración de empleados así como de diversas entidades y empresas para ser la segunda capital española en acoger este evento de gran repercusión internacional.

Asimismo, se mantiene en nuestra hoja de ruta abrirnos al mercado exterior en busca de nuevos retos y nichos de trabajo. Y siempre contando con la colaboración de empresas locales. Somos uno de los pocos operadores nacionales que, en paralelo a la explotación comercial, concurrimos a diversos procesos de licitación. Nuestra ubicación geográfica, a caballo entre Europa, América y África, no ha sido para nosotros un hándicap, sino una oportunidad de expansión, aprendizaje y progreso. A lo largo de este año hemos participado en 19 Expresiones de Interés, además de seguir asesorando al Tranvía de Jerusalén en la ampliación de su red; de implantar el proyecto piloto de SIMOVE en Metro Ligero Oeste; de ofrecer asistencia técnica de pre-operación para la puesta en marcha del Tren-Tranvía de Cádiz; y de optar firmemente, junto a otros operadores internacionales, a la licitación de los servicios de pre-operación y asistencia técnica del Tranvía de Cuenca (Ecuador).

Sencillamente, 2017 ha sido un año magnífico en todos los sentidos. Ahora toca lo más difícil, si cabe, como es renovar el entusiasmo y la intensidad para desarrollar nuevas infraestructuras y mantener las cuotas de movilidad y los ratios de oferta y de calidad del tranvía otros 10 años más, como mínimo.



SALUDAS

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Desde que iniciáramos la operación del servicio comercial del tranvía hace 10 años, hemos llevado a cabo estudios de demanda con carácter semestral conforme a los parámetros de la Fundación del Centro de Estudios del Transporte del Mediterráneo (CETMO) y a la normativa UNE-EN 13.816. Estas herramientas evaluativas nos permite conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes, pero también debemos valorarlas como una oportunidad de mejorar el servicio para que sea más cercano y próximo a las necesidades del propio usuario.

En el último estudio de 2017 entrevistamos de manera aleatoria a 1.322 personas en las 25 paradas de la red tranviaria. Los encuestados correspondían a perfiles de edad y sexo representativos a nuestro usuario habitual, el cual continúa siendo:

- mujer: 60 %
- joven, menor de 45 años: 67,48 %
- residente en el área metropolitana: 89 %
- estudiante: 33,43 %
- perteneciente a redes sociales: 76 %

Sus hábitos de movilidad no han variado con respecto al ejercicio anterior. Cerca del 71 % de los viajeros utilizaron el tranvía entre 4 y 5 días a la semana, por lo que la media de uso semanal se situó en 4,5 días (4,39 / 2017), mientras que la frecuencia diaria supera los 2 viajes en días laborales al igual que el año pasado.

Los principales motivos de desplazamiento fueron para regresar a casa (28,44 %) o bien por razones de trabajo (20,73 %) y estudio (20,42 %). De hecho, el 82 % de los encuestados afirmó reducir el uso del vehículo privado



El 82 % de los encuestados redujeron el uso del vehículo privado en favor del tranvía.

en favor del tranvía a la hora de realizar sus viajes y el 53 % de los que se desplazaban a su puesto de trabajo, y disponían de coche, optaron por trasladarse en tranvía.

Nuestra aplicación Vía-Móvil, que a partir de septiembre pasó a denominarse ten+móvil a fin de unificar su imagen con el nuevo sistema de billeteaje sin contacto de Tenerife ten+, continúa ganando presencia entre los pasajeros. El 87 % de los clientes utiliza la app por su comodidad para validar y por su precio. Califican su rendimiento de satisfactorio y el 99 % de ellos recomiendan su uso.



**NUESTROS
CLIENTES**

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Valoración del servicio

Por sexto año consecutivo el conjunto de la actividad del tranvía ha recibido una valoración general de notable. En esta ocasión, los pasajeros nos han otorgado una puntuación de 8,26 sobre 10, superando en 0,24 la nota del año pasado (2016 / 8,02).

En líneas generales, la mayoría de los 12 atributos evaluados mejoraron los resultados del ejercicio anterior al registrar notas superiores a los 8 puntos. A la cabeza del ranking se encuentra Puntualidad, con 8,75 (2016 / 8,57); Medio Ambiente, con 8,62 (2016 / 8,35); y Accesibilidad, con 8,56 (2016 / 8,28). Cabe destacar que la Puntualidad ha mantenido el primer puesto en valoración durante esta primera década de servicio del tranvía.

Por otro lado, hay que reseñar que el Precio mantiene la tendencia positiva de 2016, alcanzando un 7,30 en la valoración de 2017. Si bien este atributo, dependiente de la política tarifaria en materia de transporte del Cabildo Insular de Tenerife, recibió una nota baja respecto al resto de indicadores, un 7,30, en esta ocasión obtuvo su mayor valoración desde 2012.

Este punto de inflexión se ha debido a la modernización de soportes y sistemas de billética, así como a las nuevas políticas tarifarias llevadas a cabo por el Cabildo Insular de Tenerife.



La Puntualidad del servicio, con un 8,75, es el aspecto mejor valorado por los pasajeros.

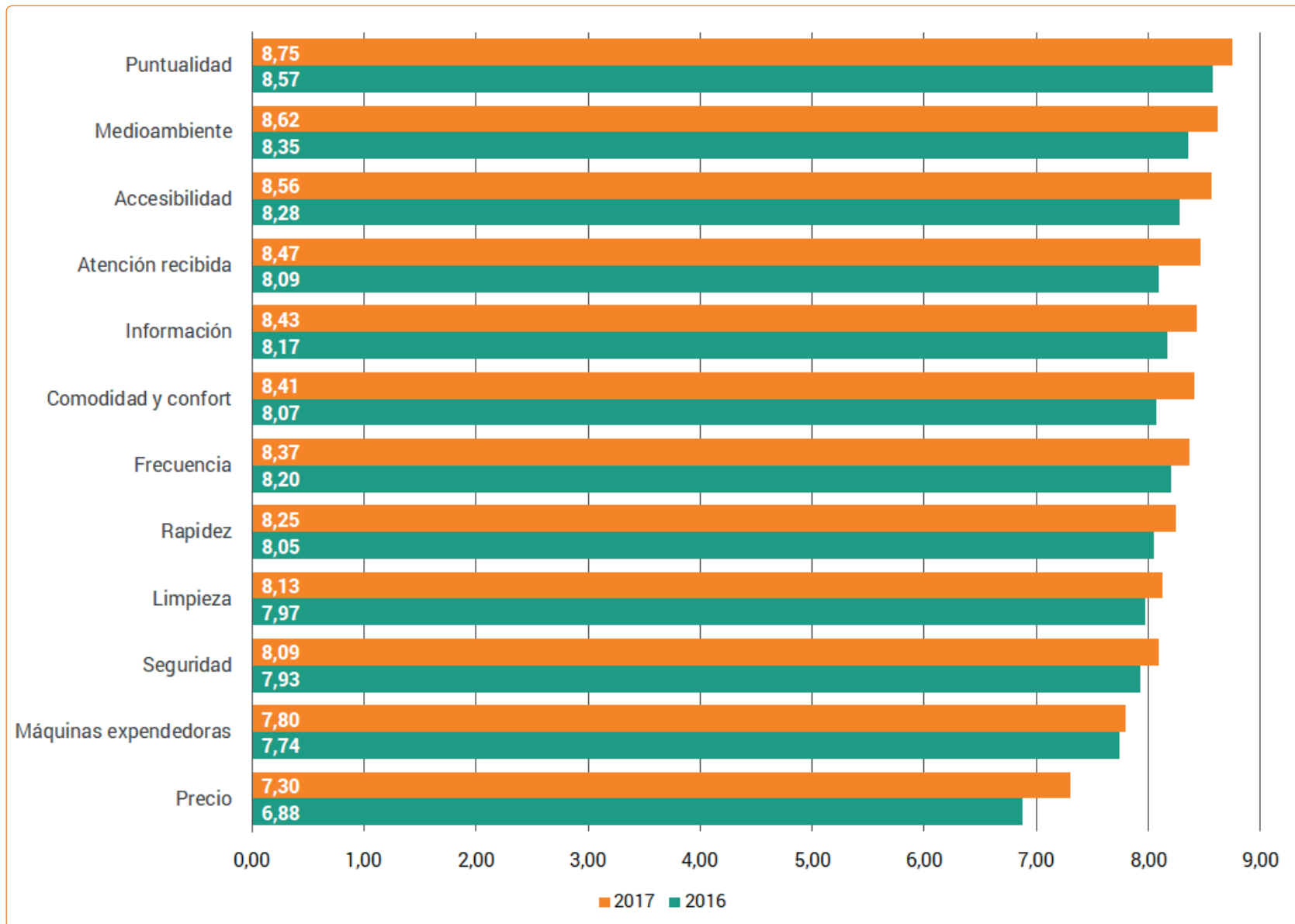


NUESTROS
CLIENTES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Valoración del servicio (2017-2016)



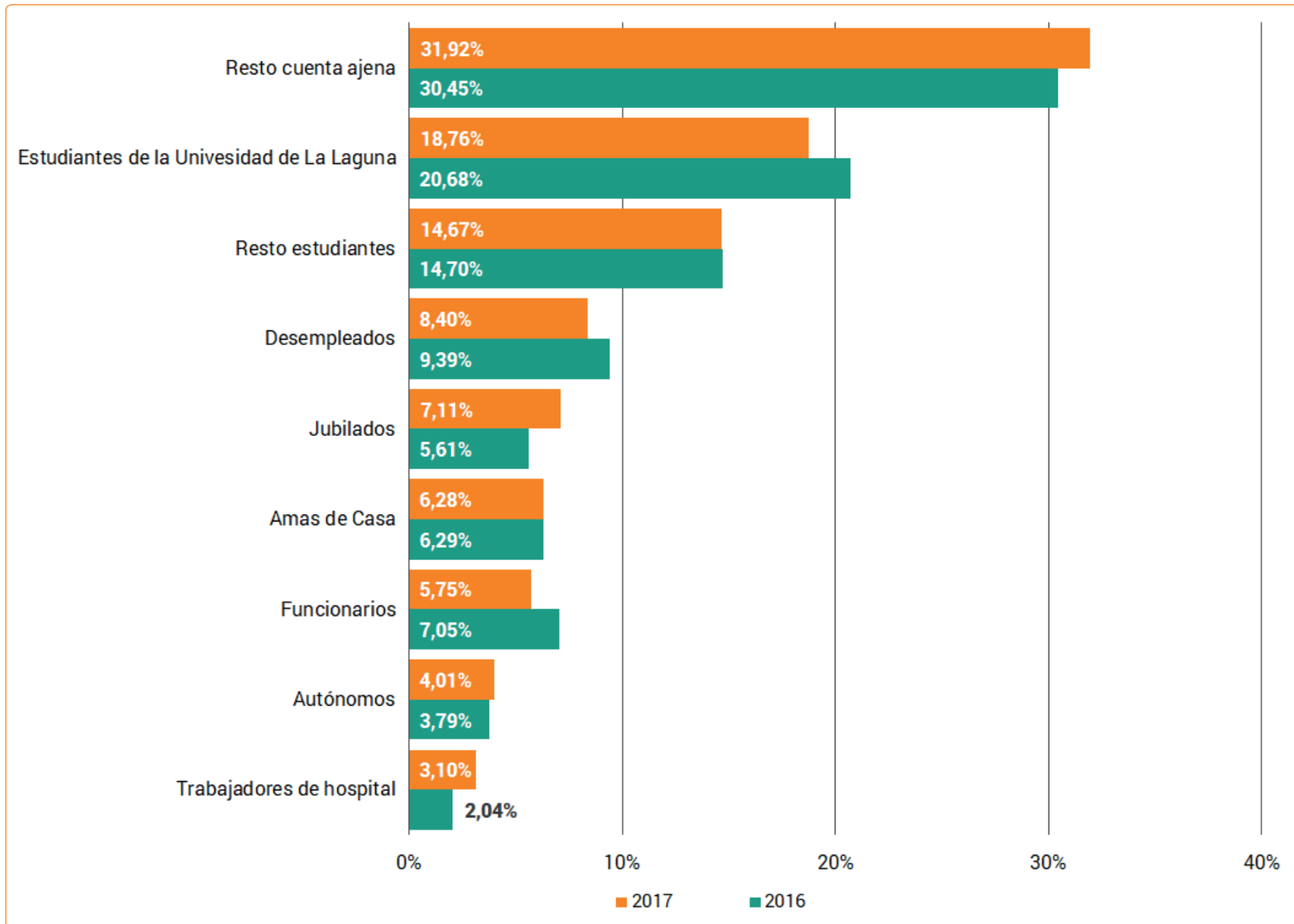
MEMORIA
ANUAL
2017

NUESTROS
CLIENTES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

☑ Ocupación



NUESTROS
CLIENTES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

DEMANDA Y OFERTA

El 2017 ha sido un año importante para nosotros porque el Tranvía de Tenerife ha alcanzado dos hitos significativos para su historia. Por un lado, el transporte guiado cumplió sus primeros 10 años de servicio, y por otro lado, alcanzamos el récord histórico de demanda anual con 14.158.691 pasajeros desde la inauguración del servicio comercial en junio de 2007. Nuestra demanda anual no superaba los 14 millones desde mayo de 2010, antes del comienzo de la crisis económica que sufrió el país.

En comparación con los ejercicios de 2016, 2015 y 2014, el crecimiento se ha situado por encima del 5 %, del 6 % y del 11 %, respectivamente. Encadenamos así tres años seguidos de incremento del número de pasajeros y ya acumulamos un total de 140.184.977 usuarios.

En el conjunto del año, la tendencia de la demanda ha sido positiva registrándose un especial repunte en el último trimestre con 3.959.234 viajeros. El servicio ha mejorado sus resultados en todos los parámetros con respecto al ejercicio anterior, siendo los datos más destacables los siguientes:

- mes de mayor demanda, noviembre con 1.394.064 usuarios
- día de mayor demanda, martes 31 de octubre con 60.298 pasajeros
- media de cancelaciones en días laborales: 48.109
- media de cancelaciones en días festivos: 19.766.
- tramo horario de máxima demanda: de 14:00 a 15:00 horas con 4.281 pasajeros/hora.



Atendiendo a la afluencia de clientes por parada, ésta se ha concentrado en La Trinidad (1.474.260), Weyler (1.063.453), Teatro Guimerá (1.020.664), Cruz del Señor (937.314). Estas paradas de la Línea 1 representan el 32 % de la demanda total.

Cada año nuestra planificación de servicios se elabora con la premisa de la competitividad. En su conjunto la fiabilidad ha vuelto a rozar la excelencia al situarse en el 99,71 %. Durante el ejercicio 2017 nuestro tranvía ha recorrido un total de 1.500.342 kilómetros y ha realizado 158.665 viajes.

En 2017 se registró un incremento del número de pasajeros del 5 %.



**NUESTROS
CLIENTES**

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

DEMANDA Y OFERTA

Además del servicio comercial regular, los 365 días del año y los fines de semana con carácter ininterrumpido, en la planificación anual contemplamos servicios especiales:

- 15 refuerzos por la celebración de destacadas jornadas de ocio y cultura así como por diversas convocatorias en las que se preveía una importante asistencia de público.
- servicio especial de Navidad y Carnavales. Con motivo de la demanda extraordinaria que se concentra esos días, el tranvía opera con unidades dobles a fin de duplicar el número de plazas ofertadas (400). Asimismo, el operativo de Carnaval cuenta con el despliegue de un dispositivo especial de seguridad en la parada La Paz de la Línea 1.

El incremento de la demanda está directamente relacionado con el crecimiento de la venta de títulos de transporte, cuya media mensual de ingresos ha sido un 4,74 % superior a la del año anterior. Hemos dispensado un total de 2.563.000 títulos entre nuestras máquinas expendedoras, oficinas comerciales y la app ten+móvil (anteriormente denominada Vía-Móvil).

Si bien el billete de Ida ha sido el título más vendido durante 2017, el Bono Vía 15 euros fue el que más recaudación ha generado, un 26,2 % del total de ingresos. Añadir que la venta de títulos a través de la aplicación ten+móvil, generó el 35,1 % de los ingresos del año.



En Navidad y Carnavales se establece un servicio especial de tranvías dobles.

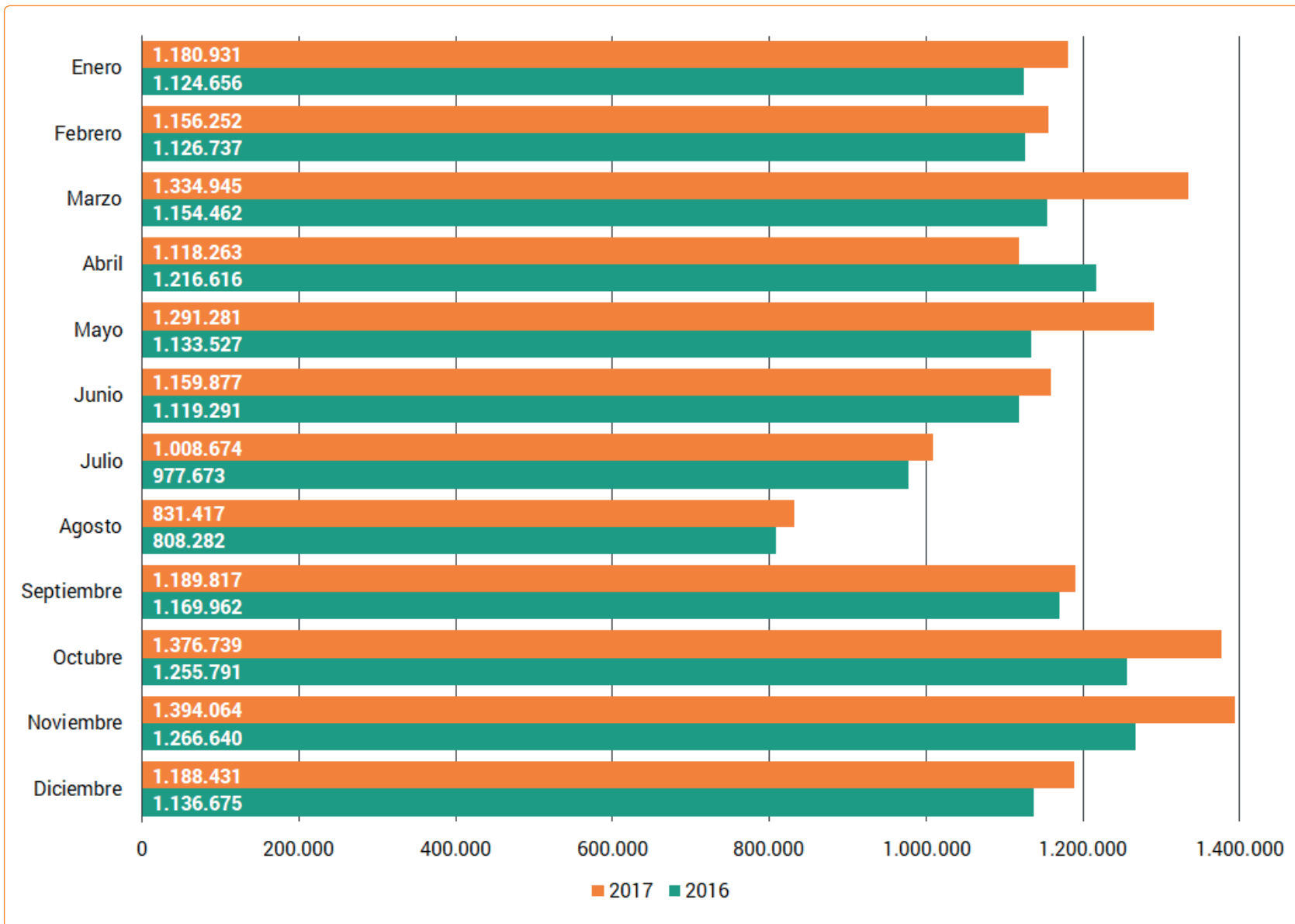


NUESTROS
CLIENTES

VOLVER AL ÍNDICE

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Comparativa mensual de la demanda 2017-2016

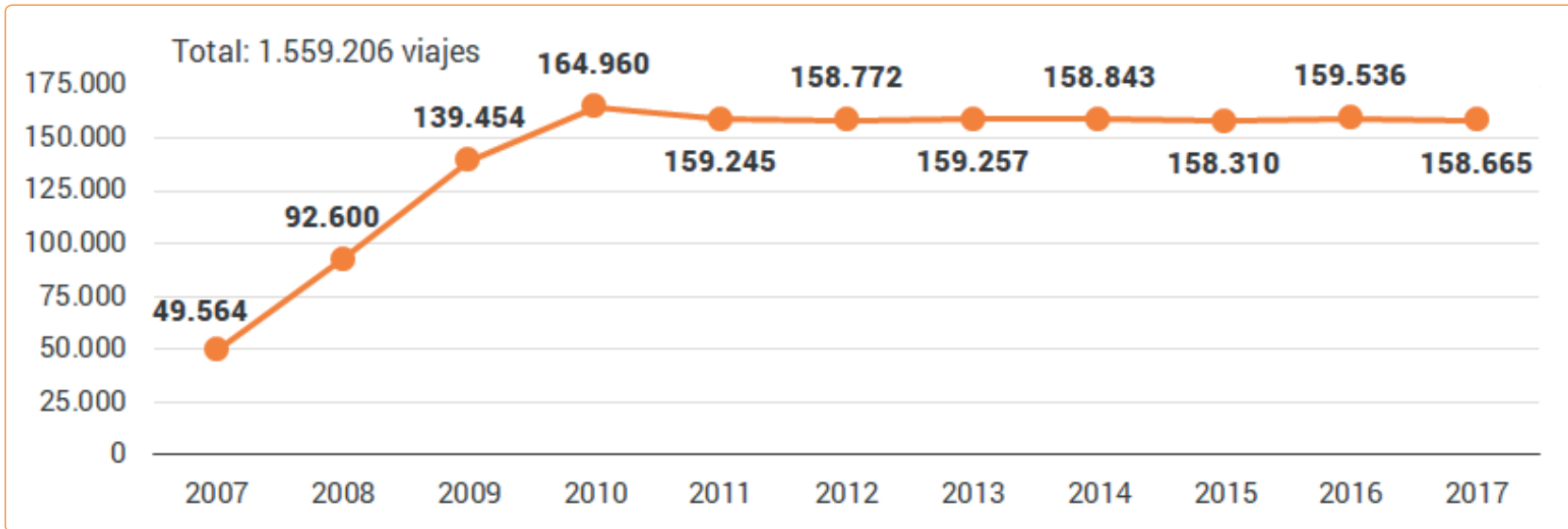


NUESTROS
CLIENTES

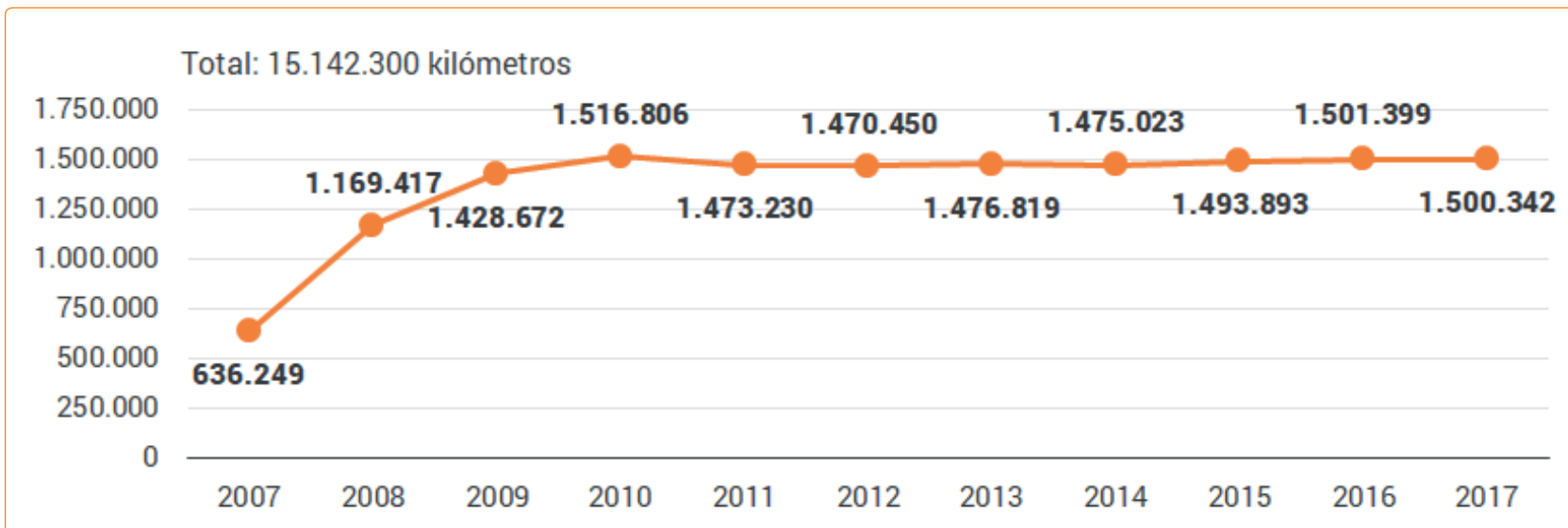
[VOLVER AL ÍNDICE](#)

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Historico de viajes comerciales



Historico de kilómetros ofertados

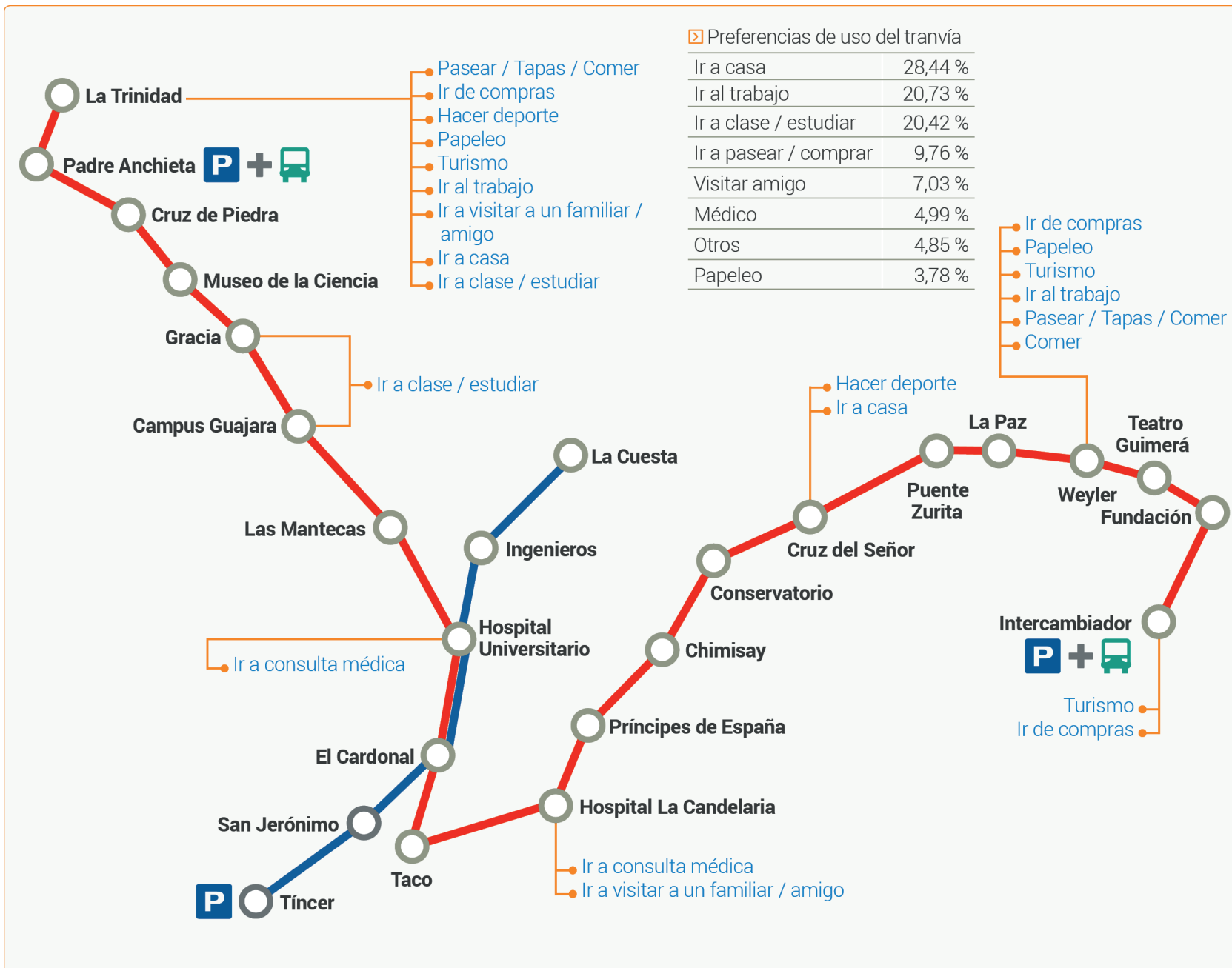


MEMORIA
ANUAL
2017

NUESTROS
CLIENTES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

MOTIVOS DE DESPLAZAMIENTO



NUESTROS
CLIENTES

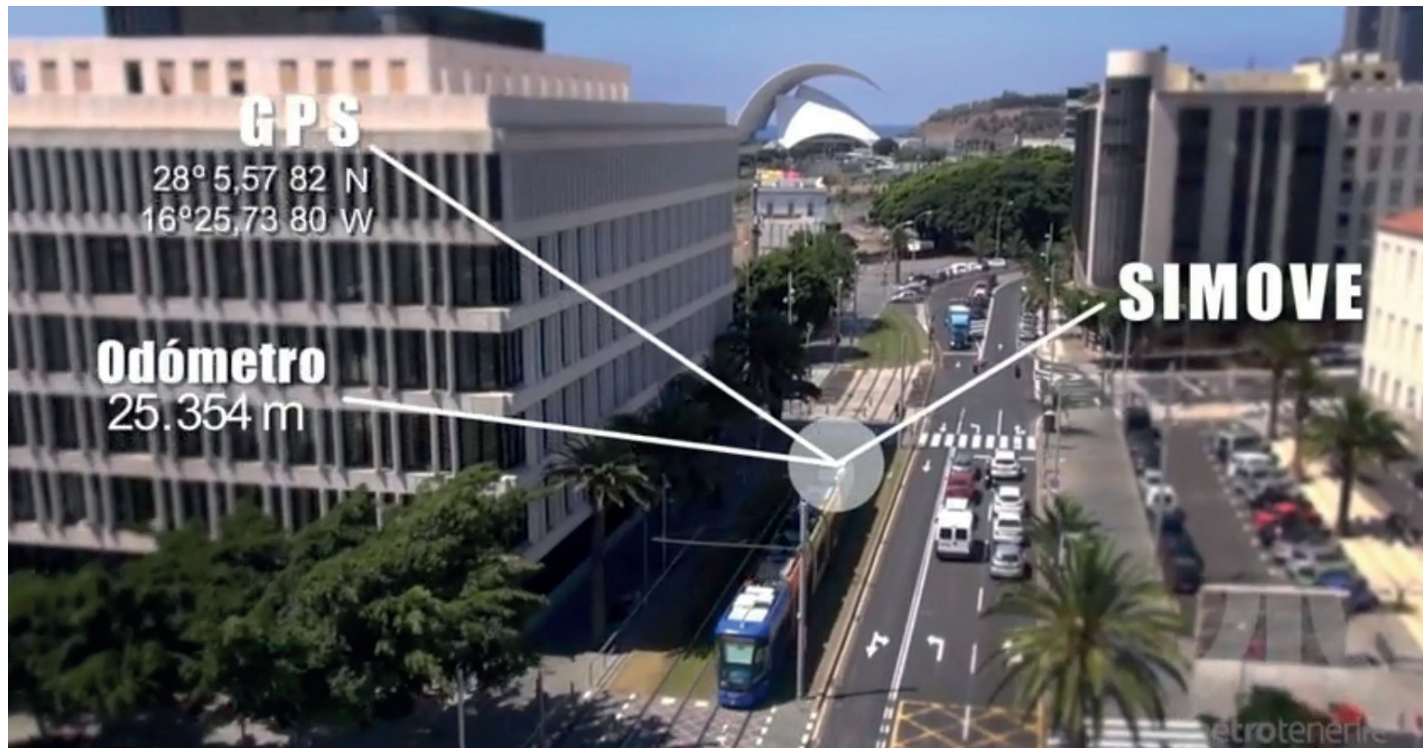
VOLVER AL ÍNDICE

SIMOVE

En Metrotenerife somos una empresa con espíritu de innovación y mejora continua. Por eso seguimos trabajando en el desarrollo y evolución de las herramientas que hemos creado. Tal es así que el Consejo de Administración adjudicó a la empresa Novation IT System el diseño e industrialización del equipamiento y hardware embarcado de SIMOVE.

A modo de experiencia piloto hemos implantado en uno de nuestros tranvías la funcionalidad de medidor de energía con la que podremos conocer datos sobre los consumos en cada zona de circulación.

Mencionar también que, tras algunos meses de negociación, llegamos a un acuerdo con Metro Ligero Oeste (Madrid) para instalar SIMOVE en una de sus unidades. Una vez concluya la fase de pruebas, el operador madrileño decidirá la implantación del sistema en el resto de la flota. También hemos presentado SIMOVE en distintos foros y encuentros internacionales y fruto de este esfuerzo divulgador, en el último trimestre del año los Global Lightrail Awards reconocieron este sistema entre las mejores iniciativas de seguridad.



Con este proceso de industrialización, SIMOVE podrá comercializarse en el sector de acuerdo a la normativa ferroviaria EN-50155 y EN-50121.



NUEVOS
RETOS

VOLVER AL ÍNDICE 

14

SISTEMA DE BILLETAJE SIN CONTACTO

El proyecto insular de Billetaje sin Contacto ha dado importantes pasos para su implantación en el sistema de transporte público colectivo de la isla (Tranvía de Tenerife y Transportes Interurbanos de Tenerife, Titsa).

La presentación de la tarjeta ten+ supuso el inicio de la simplificación del actual sistema de títulos de transporte insular, cuyo proceso culminará a lo largo del último trimestre de 2018. El nombre de la nueva tarjeta resume las ventajas y las mejoras en las condiciones de acceso que tendrán los usuarios, quienes podrán viajar con una sola tarjeta y consultar y cargar saldo, a través de la web de recargas y los puntos de información y venta de Metrotenerife y Titsa. Asimismo, está previsto que ten+ evolucione hacia un uso polivalente, funcionando como tarjeta ciudadana para el pago o el acceso de distintos servicios gestionados por el Cabildo Insular de Tenerife.

De manera paralela a la fase de pruebas de ten+ con usuarios voluntarios, procedíamos a la instalación de las nuevas validadoras sin contacto a bordo de nuestros tranvías y de las nuevas máquinas expendedoras en las paradas, de tal forma que a finales de año ya contábamos con 4 unidades dentro de cada vehículo y de 7 expendedoras repartidas a lo largo de la red de paradas. Por otro lado, se trabajó en el desarrollo del sistema software y de la web comercial, a través de la cual se puede solicitar, registrar y recargar de saldo las nuevas tarjetas.

En el último cuatrimestre se llevó a cabo la transición de la aplicación digital Vía-Móvil a ten+móvil y el lanzamiento de un nuevo título de transporte, el Abono



Al cierre del año se entregaron más de 17.000 tarjetas físicas ten+ y se superó las 107.000 cancelaciones a través de la app ten+móvil.

Joven, disponible tanto con la tarjeta ten+ como con la aplicación ten+móvil. Este abono está diseñado para que los jóvenes tinerfeños menores de 30 años puedan viajar por toda la isla y durante un mes, por solo 35 euros.



**NUEVOS
RETOS**

[VOLVER AL ÍNDICE](#) ↩

TRANSICIÓN DE VÍA-MÓVIL A TEN+MÓVIL

A raíz de la progresiva implantación del sistema de billeteaje sin contacto, impulsado por el Cabildo Insular de Tenerife, el actual sistema de pago a través de teléfono móvil para el transporte público colectivo, Vía-Móvil, pasa a denominarse ten+móvil a fin de unificar su imagen con el nuevo sistema sin contacto ten+.

La aplicación ten+móvil conserva las mismas funcionalidades de Vía-Móvil y garantiza el acceso de los usuarios al abanico de títulos de transporte. La renovación de la imagen llevó aparejada mejoras relativas a la velocidad comercial en el operador de guagua, la inclusión del Abono Joven y verificación del usuario, así como la obligación de validar a la salida del servicio correspondiente al operador de guagua.

Con el objetivo de mejorar la fluidez del tráfico en las autopistas, el Cabildo tinerfeño ha solicitado que la aplicación ten+móvil contemple en un futuro próximo, una nueva funcionalidad, ten+ VAO, que premiará a las personas que compartan coche ya que el sistema será capaz de determinar a través del geolocalizador cuántos ocupantes viajan en cada coche y los kilómetros recorridos. En 2018 se prevé su lanzamiento en fase de pruebas.



Vía-Móvil renueva su imagen y pasa a denominarse ten+móvil para así unificar su imagen con el nuevo sistema sin contacto ten+.



NUEVOS
RETOS

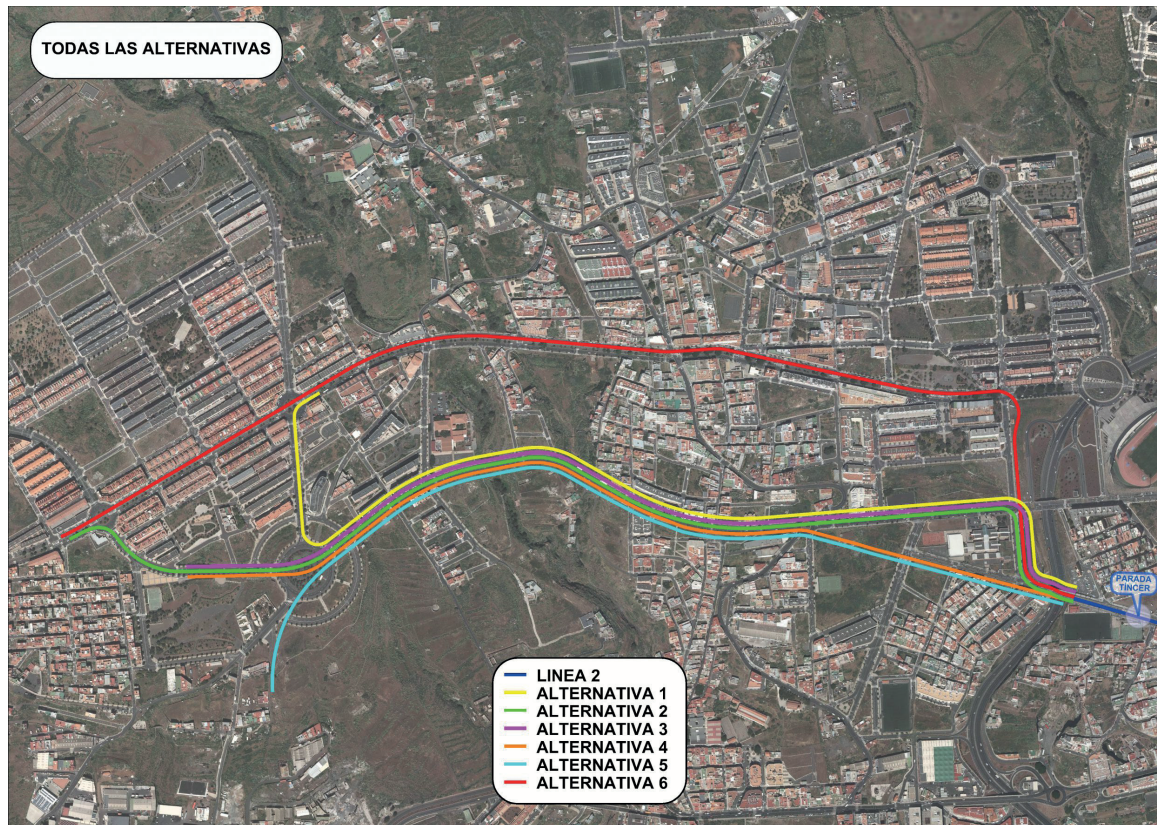
VOLVER AL ÍNDICE

AMPLIACIÓN DE LA LÍNEA 2

Continúa en nuestra hoja de ruta la ampliación de la Línea 2, Tíncer-La Gallega, para ampliar la oferta de movilidad en los barrios del suroeste de Santa Cruz de Tenerife, capital de la isla. En ese sentido, hemos completado la redacción del proyecto constructivo, iniciado en septiembre de 2016, y que desarrolla la alternativa óptima que se determinó en el análisis multicriterio. Dicho estudio comparó las 6 combinaciones de trazado teniendo en cuenta aspectos sociales, consideraciones urbanas, costes y demanda captada por cada una de ellas. El análisis determinó que la mejor opción es la que discurre por la avenida de Los Majuelos porque daría servicio a un mayor número de población,

minimizaría costes de mantenimiento e inversión y porque no generaría afecciones a la red viaria.

La prolongación de la Línea 2 es una de las actuaciones que se contemplan en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrada (DUSI) para el crecimiento inteligente e integrador de esta zona del área metropolitana de la isla de Tenerife. Finalmente, el Cabildo Insular de Tenerife y el Ayuntamiento de Santa Cruz acordaron posponer la elección del trazado hasta la próxima legislatura.



El estudio multicriterio determinó que la alternativa óptima es la que discurre por la avenida de Los Majuelos.

TREN DEL SUR

Con los fondos provenientes del convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y el Cabildo Insular de Tenerife en materia ferroviaria correspondientes al ejercicio 2017, hemos avanzado en materia de licitaciones y adjudicaciones.

Se dio luz verde para la contratación de los servicios de redacción de los proyectos constructivos necesarios para completar la plataforma, que se había quedado sin terminar en el año 2015, siendo los tramos y las uniones temporales de empresas adjudicatarias las siguientes:

Lote 1: Tramo 1: Estación de Guaguas de Santa Cruz de Tenerife – Inicio falso túnel TF1 – Radazul. Se otorga a Teno Ingenieros-Saitec.

Lote 2: Tramo 3: Límite municipal de Candelaria – Arafo – Límite municipal Fasnia – Arico. Se entrega a Eptisa – Globalplan - Icyfsa.

Lote 3: Tramo 4: Límite municipal Fasnia – Arico hasta San Isidro. Se concede a Trazas.

Lote 4: Tramo 6: Inicio falso túnel Oroteanda (San Miguel) – Inicio falso túnel Montaña de Guaza (Arona). Se adjudica a Eptisa - Globalplan - Icyfsa.

Lote 5: Tramo 7: Inicio falso túnel Montaña de Guaza (Arona) – Inicio túnel Los Cristianos – Las Américas. Adjudicada a Eptisa - Globalplan - Icyfsa.

Lote 6: Tramo 8: Inicio túnel Los Cristianos – Las Américas (Adeje). Se otorga a Intecsa - Inarsa - Ardanuy - Urbeing. También se adjudicó a IDOM los servicios de redacción del

proyecto constructivo del Intercambiador de Transportes del Aeropuerto Tenerife Sur, una vez que Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) finalizara el proyecto de la futura terminal.



En 2017 se contrató los servicios de redacción de los proyectos constructivos necesarios para completar la plataforma.

INTRODUCCIÓN

Destacamos por ser una empresa autosuficiente, desde el punto de vista financiero y de gestión integral del tranvía. Esto ha favoreciendo nuestra internacionalización en el mercado del sector ferroviario al ofrecer tanto servicios globales de asistencia técnica como productos para planes y proyectos de movilidad sostenible.

Hemos participado en 19 Expresiones de Interés (Expression of Interest, EOI) en diversos países, entre los que se incluye España, aparte de continuar con los contratos de asesoramiento con la Autoridad del

Transporte Público de Jerusalén, la asistencia técnica de servicios de pre-explotación y puesta en marcha del tren – tranvía de la Bahía de Cádiz.

Además hemos presentado ofertas de contrato para la implementación del SIMOVE en el Tranvía de Parla (España) y para la asistencia técnica a la pre-operación del Tranvía de Cuatro Ríos de Cuenca (Ecuador); al finalizar el año ambas se encuentran en fase de negociación.



SERVICIOS Y CONSULTORIA

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 M ²
Inversión	6,7 M€

TODA NUESTRA EXPERIENCIA A TU LADO, DE OPERADOR A OPERADOR

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

ADECUAMOS EL SISTEMA A SU ENTORNO

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

PLANIFICACIÓN

PROYECTOS

CONSTRUCCIÓN

PRUEBAS Y ENSAYOS

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

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	30 km	35 km
Intercambiadores	10	7
Vehículos (100 m)	17	—
Inversión	1.000 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 ESTÉ EN ORDEN

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

PROYECTO DE TRANVÍA DE TENERIFE

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

	LÍNEA 1	LÍNEA 2
Longitud	12,5 KM	3,6 KM
Paradas	21	6
Vehículos	20	6
Inversión	350 M€	70 M€

En 2017 nos hemos presentado a 19 Expresiones de Interés.

VOLVER AL ÍNDICE

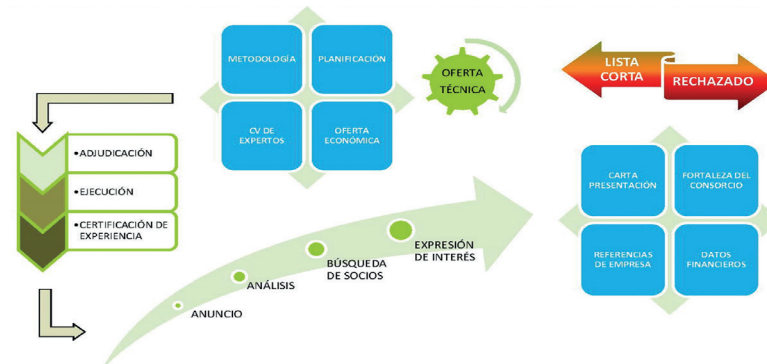
LICITACIONES

En 2017 hemos continuado elaborando y presentando Expresiones de Interés (EOI) y ofertas para postularnos como empresa consultora en proyectos nacionales e internacionales. De las 19 EOI's, siete corresponden a ofertas en fase final de adjudicación.

El balance final del ejercicio en relación a esta actividad ha sido el siguiente:

- Tres propuestas preseleccionadas que requerirán la presentación de una oferta final para evaluar la posible adjudicación de los servicios:
- Asistencia técnica a la pre-operación y durante los tres primeros años de operación y mantenimiento del Tranvía de Cuatro Ríos de Cuenca. La entidad responsable de este procedimiento es la Municipalidad de Cuenca en Ecuador.
- Support with project implementation and management of environmental and social issues, para el organismo Albanian Railways (Albania).
- Design and supervision of works for the rehabilitation of the Raml Tram, en Alexandria (Egipto).
- Tres propuestas en proceso de resolución:
- Automated vehicle speed monitoring device and driver vigilance device de Transport for London (Reino Unido).
- Istanbul Metro Project - Corporate Development Programme (Turquía).

- Technical advisory for TransCaribe BRT System City of Cartagena (Colombia).
- Cinco ofertas presentadas:
- Przewozy Regionalne Rolling Stock Modernization - Technical Monitor (Polonia).
- Supervisión integral de la prestación del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao (Perú).
- Technical Assistance under O&M framework of Jakarta's LRT (Indonesia).
- Implantación del sistema de seguridad SIMOVE en el Tranvía de Parla (España).
- Implantación del sistema de seguridad SIMOVE en el tranvía de Jerusalén (Israel).



Nuestras propuestas han sido preseleccionadas en proyectos de movilidad de Ecuador, Albania y Egipto.



SERVICIOS Y
CONSULTORIA

VOLVER AL ÍNDICE

Tren-tranvía de Cádiz

En consorcio con la empresa 2iT, hemos continuado con la ejecución del contrato suscrito con la Agencia de Obra Públicas de la Junta de Andalucía para la asistencia técnica de los servicios de pre-explotación y puesta en marcha del tren-tranvía de la Bahía de Cádiz.

En el primer cuatrimestre de 2017 se iniciaron las pruebas dinámicas, las cuales se prolongaron durante varios meses, y que fueron supervisadas por nuestro responsable del Puesto Central de Control, Marcos Hernández Barroso, y por nuestros directores de Gerencia y Mantenimiento, Andrés Muñoz de Dios e Ignacio Teresa, durante sus estancias temporales en la ciudad gaditana. El contrato fue finalizado en diciembre del 2017.



El tren-tranvía Bahía de Cádiz es un transporte bimodal que conectará Chiclana, San Fernando y Cádiz a través de 24 kilómetros de trazado y 21 paradas. (imagen Trenvista.net)



El tranvía de Jerusalén cuenta con una sola línea de 23 paradas y 14 kilómetros de trazado. (imagen readyfortakeoffblog.com)

Tranvía de Jerusalén

Nuestro servicio de asesoramiento con la Autoridad del Transporte Público de Jerusalén se ha centrado en 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.



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

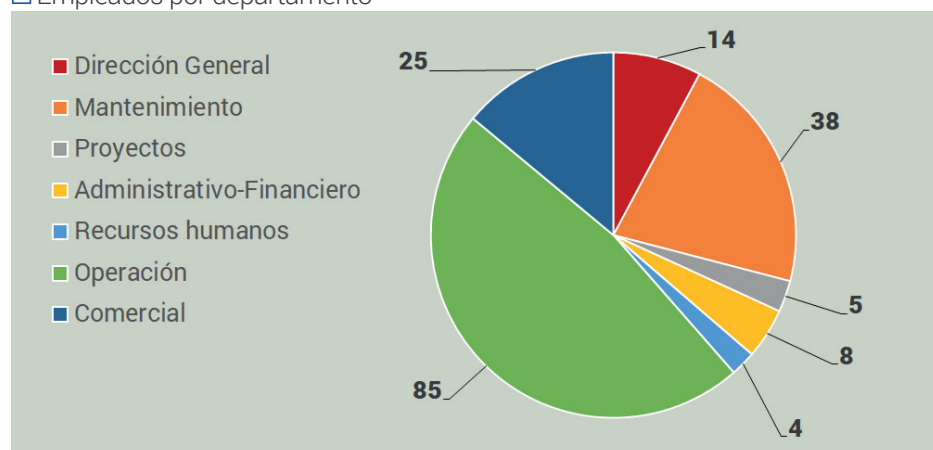
3 Agentes de compras y almacén (2 por sustitución temporal a través de Empresa de Trabajo Temporal, de los que permanece 1, y 1 por Bolsa de trabajo de 5 plazas).

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.

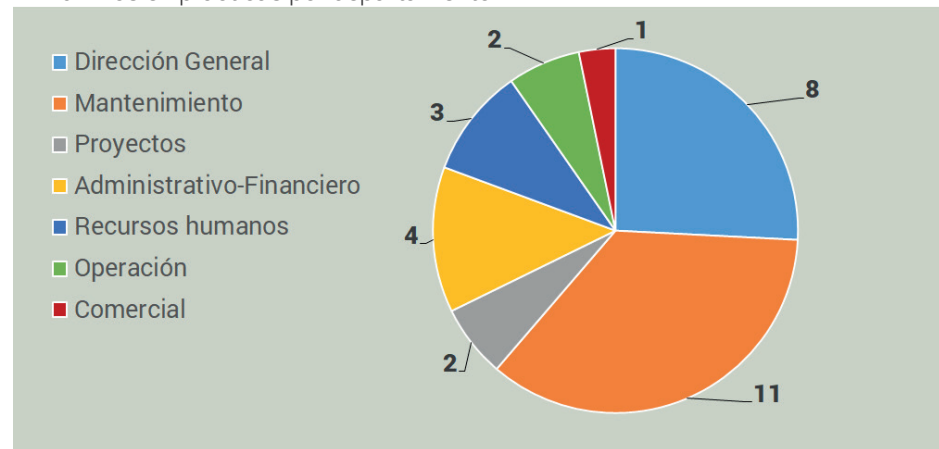
Alumnos en prácticas

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”.



COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación es una herramienta fundamental para el desarrollo de toda empresa pudiendo marcar la diferencia con respecto a otras. En ese sentido, como operador de un servicio público, con 2 líneas de tranvía, una cuota interanual de 14 millones de pasajeros y con una plantilla de 179 empleados, resulta imprescindible para nosotros poner en práctica una estrategia de comunicación integral, que se adapte a los cambios y se ajuste a las necesidades de los clientes y de nuestro propio equipo humano.

A lo largo de esta primera década de actividad, nuestra política de comunicación interna se ha orientado y preocupado de que la plantilla comparta la visión, valores y objetivos de la empresa. Fomentar el compromiso con la entidad supone mantener la estabilidad laboral, retener talento, fomentar la creatividad e innovación, etcétera. Todo ello se plasma en una mayor productividad y competitividad con la que poder alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

BALANCE EMPRESA

En doble sesión, nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, expuso la gestión interna y externa desarrollada durante el ejercicio 2016 abordando los siguientes puntos:

- Reubicación de los departamentos de Operación y Comercial.
- Renovación de las oficinas comerciales en las paradas Intercambiador y La Trinidad.



La Dirección General convocó la cuarta sesión informativa dirigida a todo nuestro equipo humano.

- Cierre de las cuentas anuales de 2016 con un beneficio de 360.000 euros.
- Cambio de gestión de la empresa con capital totalmente público.
- Estado de los proyectos locales como la ampliación de la Línea 2, el Sistema de Billetaje sin Contacto, Vía-Móvil y SIMOVE.
- Contrataciones obtenidas como resultado de la oferta de los servicios de asistencia técnica.



COMUNICACIÓN

VOLVER AL ÍNDICE 

DESAYUNO ANIVERSARIO

Como cada 2 de junio, nos reunimos en la cafetería para celebrar nuestro tradicional 'Desayuno Aniversario'. En esta ocasión, el ambiente fue más festivo que en anteriores convocatorias por el ritmo impuesto por la 101 Brass Band para festejar los 10 años de servicio del tranvía.

FIESTA DE NAVIDAD

La Comisión de Navidad, integrada por compañeros de la empresa Teresa Benet, Pablo Oromí y Belén Suárez, planificó diversas actividades para la despedida del año 2017.

Los más pequeños tuvieron su fiesta infantil. El taller de Instalaciones Fijas se convirtió durante toda una tarde en un auténtico parque lúdico con castillos hinchables, pintacaras, gymkana, cantajuegos, etcétera. Los compañeros le otorgaron a esta jornada infantil una nota global de sobresaliente.

Nuestra cena navideña se realizó en la Finca Mac-Kay, una casona canaria del siglo XVI situada en la zona de Finca España. En este bonito entorno, todos los compañeros disfrutamos de la tradicional cena y de una velada de diversión en la que hubo tiempo para entrega de regalos, photocall y sorteos, entre otras iniciativas de dinamización.



La plantilla se divirtió con el espectáculo de la 101 Brass Band.



Foto de familia de la cena de Navidad.

COMUNICACIÓN INTERNA

CONCURSO DE FOTOGRAFÍA

En la segunda mitad de 2017 lanzamos el I Concurso de Fotografía Tranvía de Tenerife, dirigido a todo nuestro personal, con el objetivo de aprovechar la visión interna del servicio de nuestro tranvía.

Los compañeros aficionados a la fotografía tuvieron la oportunidad de participar con sus trabajos; en total recibimos 20 propuestas. Los autores premiados fueron Tony López, Kevin Costoya, Jesús Cejas, Héctor Galván, Chema Sánchez, y David González. Como reconocimiento a su colaboración, sus imágenes fueron seleccionadas para nuestro calendario corporativo 2018 y también recibieron como premio una tarjeta microSD de 64 Gb y una batería portátil.

BOLETÍN INTERNO

Esta herramienta digital persigue ser un canal informativo y divulgativo para estar al corriente de la gestión de la empresa, así como de los logros, tanto profesionales como personales, alcanzados por nuestra plantilla.

En el ejercicio 2017 se editaron cinco números, y a finales de año estrenamos una nueva imagen y maquetación de este boletín.

Las principales secciones han registrado el siguiente número de noticias:

- Actualidad Metrotenerife, 50



Recibimos una veintena de propuestas fotográficas para nuestro calendario 2018.

- Metrotenerife Solidario, 17
- Comunidad Tranvía, 20

La media de noticias por número se ha cuantificado en más de 22 y se ha registrado 618 visitas con una media de usuarios únicos por boletín de 52.



COMUNICACIÓN

VOLVER AL ÍNDICE 

36

COMUNICACIÓN EXTERNA

Somos una empresa que ofrece un servicio de transporte público, de gran calado social, comprometida y partícipe de la vida de nuestra isla. La colaboración en actividades, proyectos o iniciativas de diversa índole han acaparado una parte importante de nuestra gestión comunicativa.

En este año hemos enviado 60 notas, de la que 50 corresponden a nuestro gabinete de prensa y el resto se han elaborado en coordinación con otras instituciones y entidades. Además, hemos organizado 6 ruedas de prensa y concertado 38 entrevistas.

Nuestra labor de comunicación ha generado más de 1.700 referencias repartidas de la siguiente manera:

- prensa escrita, 544
- prensa digital, 1.120
- radio, 84
- televisión, 38

Por otro lado, también hemos intensificado el uso de nuestro canal Youtube (Tranvía Tenerife) como otra herramienta más de divulgación que complementa y enriquece nuestra gestión informativa. El canal cuenta con más de medio centenar de vídeos, 24 corresponden a 2017 y han contabilizado cerca de 2.140.000 visualizaciones.



Hemos registrado 1.700 referencias de nuestro tranvía en los medios de comunicación.

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

Las estrategias y recursos de comunicación se han centrado en el 10º Aniversario del Tranvía de Tenerife y, especialmente, en la celebración de la sexta edición del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía. Asimismo, la promoción de la tarjeta sin contacto ten+, y sus diferentes títulos de transporte, también han formado parte de nuestra labor divulgativa.

No obstante, hemos lanzado nuevas campañas y retomado otras que, por su efectividad y buenos resultados, consideramos apropiadas para incidir en la fidelización de pasajeros, la educación social y convivencia cívica, la promoción de títulos de transporte o en la prevención del fraude, entre otros aspectos. Esas campañas también fueron publicadas en nuestras redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, así como en el canal Youtube.



COMUNICACIÓN

[VOLVER AL ÍNDICE](#) ↩



Enero

DISFRUTA YA DE VÍA-MÓVIL
Acción divulgativa para promover las ventajas y fomentar el uso de la aplicación.



Abril

¿ERES NOVELERO?
A través de nuestros principales canales de comunicación online se busó a usuarios voluntarios para testar la tarjeta sin contacto ten+.



Mayo

6º CAMPEONATO EUROPEO DE CONDUCTORES DE TRANVÍA
Promoción de esta competición internacional como parte de los actos conmemorativos del 10º Aniversario del Tranvía.





Junio

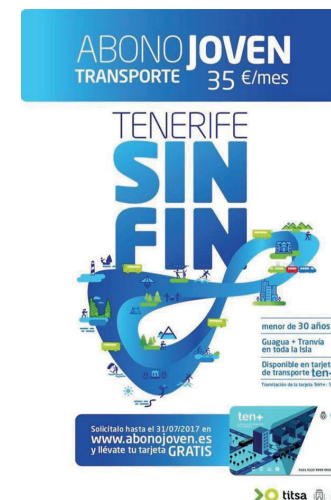
10º ANIVERSARIO: NUESTROS VIAJEROS NOS CUENTAN

Un grupo de viajeros ha querido compartir con nosotros sus vivencias, experiencias y anécdotas en estos 10 años de servicio.



EN VERANO SIGUE AHORRANDO CON VÍA-MÓVIL

Campaña informativa sobre los descuentos por utilizar esta app para desplazarte a la playa santacrucera de Las Teresitas.



Julio

ABONO JOVEN. TENERIFE SIN FIN.

El Cabildo Insular lanza este nuevo título de transporte mensual que permite a los menores de 30 años viajar por 35 euros por toda la isla.



COMUNICACIÓN

VOLVER AL ÍNDICE 



Septiembre

ELLOS SON HÉROES ¿Y TÚ?

Colaboramos con el Ayuntamiento de La Laguna y el colectivo Queremos Movernos en la concienciación y el respeto de los espacios destinados a personas con movilidad reducida y discapacidad.



Diciembre

PARA APARCAR ASÍ, MEJOR UTILIZA EL TRANSPORTE PÚBLICO

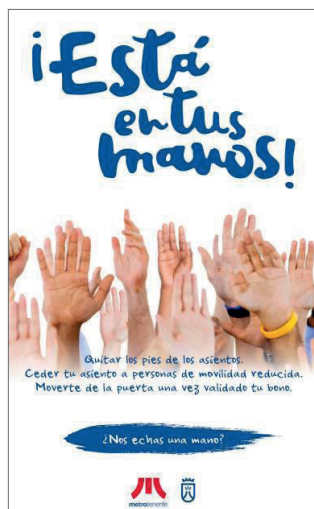
Acción para fomentar el uso del tranvía y la guagua para desplazarse en el área metropolitana durante la época navideña.



VÍA-MÓVIL ES AHORA TEN+MÓVIL

Nuestra aplicación unifica imagen con el nuevo sistema de billeteaje sin contacto ten+.





Diciembre

¡ESTÁ EN TUS MANOS!

Nueva campaña publicitaria para el uso cívico del tranvía.



10 AÑOS ACERCÁNDOTE A LA NAVIDAD...

Felicitación navideña del tranvía a todos sus usuarios.

SOPORTES PUBLICITARIOS: TRANVÍAS ROTULADOS

Seguimos apostando por la comercialización de nuestros tranvías como soportes publicitarios para las empresas dado su alto impacto y alcance entre la población usuaria del tranvía y la que transita por nuestras paradas y a lo largo de las líneas del área metropolitana.

En 2017 se rotularon 21 tranvías generándose un incremento de los ingresos del 38 % en relación al ejercicio anterior.

REDES SOCIALES

Es un hecho que las redes sociales ya son otro canal de información que ha traído consigo nuevas formas de comunicación para las empresas. En ese sentido, el último Estudio de Demanda, el 76 % de nuestros pasajeros afirmaron pertenecer a una red social y, es por ello, que estas plataformas representan para nosotros una pieza fundamental en la comunicación comercial e institucional, pero sobre todo, en el contacto directo y permanente con el propio usuario.

En Facebook y Twitter (@traviatenerife) alcanzamos 35.579 seguidores, un incremento de penetración del 12,53 % respecto a 2016, y que se distribuye de la siguiente manera:

- Facebook Tranvía de Tenerife: 18.486
- Twitter @traviatenerife: 16.627
- Instagram tranvía: 466



Los ingresos por rotular tranvía se incrementaron un 38 % respecto al anterior ejercicio.

JORNADAS Y ENCUENTROS PROFESIONALES

Con el objetivo de conocer la realidad del sector al tiempo que promover nuestros proyectos y servicios, hemos participado en diversas reuniones sectoriales durante el año 2017, entre las que destaca:

Tram Summit, enero (Reino Unido)

En este encuentro internacional se expusieron las buenas prácticas en materia de seguridad llevadas a cabo por algunos operadores.

Presentación del Proyecto de Ingeniería de la ampliación de la Línea 2, febrero (Tenerife)

En el Casino de Santa Cruz nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, desgranó y explicó de manera minuciosa los fundamentos del estudio técnico del proyecto de ampliación.

Movilidad en Tenerife, junio (Tenerife)

El director insular de Fomento y Movilidad del Cabildo de Tenerife, Miguel Becerra, resaltó en la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife el desafío que tiene la institución insular para facilitar la movilidad de los ciudadanos y visitantes que a diario transitan las carreteras.

15ª Reunión Técnica de Alamys, junio (Tenerife)

Alamys eligió nuestras instalaciones para desarrollar diversas mesas de trabajo sobre la seguridad ferroviaria y el papel de la comunicación en situaciones de crisis.

12th UK Light Rail, julio (Reino Unido)

Cerca de 300 delegados de operadores y de empresas del sector debatieron y presentaron en la ciudad de Manchester las últimas tendencias e innovaciones en el sector.

Comité de Comunicadores Ferroviarios, octubre (Tenerife)

Acogimos este encuentro nacional en el que se analizó los protocolos de actuación y las prácticas de comunicación de algunos operadores.



Alamys celebró su 15ª Reunión Técnica en nuestras instalaciones para celebrar el 10º Aniversario del Tranvía.

ExpoVEA, Feria de Vehículos Alternativos, noviembre (Tenerife)

El Recinto Ferial de Santa Cruz de Tenerife acogió esta iniciativa de exposición e información para impulsar la movilidad sostenible en Canarias.

El 2017 vivimos uno de los años más memorables y especiales para la entidad al celebrar el 10º Aniversario del Tranvía de Tenerife. El 2 de junio de 2007 poníamos en marcha nuestro servicio de transporte público comenzando así su historia en el sector ferroviario de la isla. Con su inauguración, Tenerife se unía a otras ciudades nacionales y europeas que han apostado por implantar el transporte guiado en favor de la movilidad sostenible.

En esta primera década de servicio hemos transportado a más de 140 millones de pasajeros, con lo que nuestro tranvía ha irrumpido en el sector de manera significativa por sus altos índices de demanda, a la vez que por los avances tecnológicos que hemos creado y puesto en servicio, como la aplicación para una billética digital Vía-Móvil o el sistema de seguridad ante sobrevelocidades SIMOVE.

Metrotenerife sigue comprometida con la Accesibilidad Universal. En 2011 obtuvimos la certificación AENOR en esta materia y nuestro tranvía se convertía en el único medio de transporte público colectivo nacional con este reconocimiento, condición que continuamos renovando y manteniendo año tras año.

Para conmemorar esta efeméride, logramos traer a la isla el Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía (Tram-EM). De esta forma, Santa Cruz de Tenerife se convertía, con la celebración de la sexta edición de esta competición internacional, en la segunda ciudad española en acogerla tras Barcelona en 2014.



La competición contó con la participación de 23 de equipos.

6º CAMPEONATO EUROPEO DE CONDUCTORES DE TRANVÍA

Desde que nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, recibió el testigo del campeonato de Tram-EM, en abril de 2016 en Berlín, nos volcamos en los preparativos, organización y desarrollo de la 6ª edición de esta prueba que premia la pericia de los conductores.

El domingo 4 de junio, todas las miradas del transporte guiado europeo se centraron en Tenerife al darse cita los mejores conductores de tranvía de los principales operadores del continente. Compitieron 23 equipos procedentes de Alemania, Suecia, Hungría, Austria, Bélgica, Italia, Portugal, España, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza, Holanda e Israel, como país invitado.

DÉCIMO ANIVERSARIO DEL TRANVÍA 2007-2017

El equipo del Tranvía de París se proclamó ganador con 3.390 puntos. El pódium se completó con las parejas de Berlín y Frankfurt en 2ª y 3ª posición, respectivamente. Nuestra pareja, conformada por Cándida Suárez y Vicente Ruiz, compartió con el equipo de Barcelona la undécima posición junto al equipo de Barcelona con 2.370 puntos. Los premios a mejor conductora y conductor recayeron en Franka Sonntag (Berlín) y Karim Annough (París), quienes intentarán revalidar su título en la ciudad alemana de Stuttgart, sede de la próxima edición del este singular campeonato.

El tramo de la vía de la Línea 1 en la avenida Bravo Murillo, en la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, se transformó por un día en un circuito cerrado de pruebas donde los conductores demostraron y midieron sus habilidades a los mandos de nuestros tranvías, modelo Citadis 302. Cada equipo debía completar dos recorridos con un total de cinco disciplinas, en las que se aunaba destreza, seguridad y precisión, como fueron las pruebas de máxima velocidad y frenada, control de gálibo, parada lateral y trasera, y una espectacular prueba de bolos.

Junto a la zona de competición, en la Plaza de Europa, se instaló un escenario en el que se desarrollaron las ceremonias de apertura y clausura, y desde donde el público pudo seguir en una gran pantalla las casi 8 horas de competición a través de la retransmisión en directo, cuya señal fue emitida al mundo vía streaming por el Canal Tenerife Tv. Esta jornada contó también con actuaciones musicales, actividades infantiles y el Tranvía convertido en Estafeta donde un funcionario de Correos emitió sellos y matesellos conmemorativos



Las pruebas evaluaron la habilidad y destreza de los conductores.



Santa Cruz de Tenerife y Barcelona son las dos únicas ciudades españolas que han organizado este evento internacional.



El campeonato fue retransmitido internacionalmente vía streaming por el Canal Tenerife TV.



Tranvía de París ganó esta sexta edición del campeonato.



ANIVERSARIO

VOLVER AL ÍNDICE 

DÉCIMO ANIVERSARIO DEL TRANVÍA 2007-2017

de este 6º Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía; en este mismo tranvía se exhibieron colecciones de sellos y artículos ferroviarios en una curiosa exposición.

TRANVÍA ESTAFETA DE CORREOS

En colaboración con Correos y con el Grupo Filatélico y Numismático de Tenerife, convertimos uno de nuestros tranvías en una eventual estafeta de Correos, la cual visitó las paradas Intercambiador de Santa Cruz y La Trinidad. Tal oficina dispuso de un funcionario de Correos para matasellar cartas o postales con la imagen conmemorativa del 10º Aniversario y de diverso material relacionado con esta efeméride.

En su interior instalamos una exposición sobre filatelia y transporte titulada 'Tranvías, Filatelia y otros Coleccionismos', compuesta por 150 piezas.

CUPÓN DE LA ONCE

La Organización Nacional de Ciegos de España editó la víspera del aniversario, jueves 1 de junio, un cupón nacional conmemorativo de nuestros 10 años de servicio.

La imagen del cupón, con el eslogan 'Tranvía de Tenerife, 10 años de accesibilidad en el transporte', fue presentada en la parada La Trinidad por nuestro presidente, Carlos Alonso; el director de zona de la ONCE en Tenerife, Andrés Guillén; el alcalde de La Laguna, José Alberto Díaz; y nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios.



El Tranvía Estafeta albergó una muestra de filatelia de 150 piezas.



La estafeta contó con matasellos y material conmemorativo del 10º Aniversario del Tranvía de Tenerife.



El Cupón Diario de la ONCE salió a la venta la víspera del 10º Aniversario del Tranvía.



ANIVERSARIO

VOLVER AL ÍNDICE

Cinco millones y medio de cupones difundieron nuestra imagen y efeméride en todo el territorio nacional. Se pudieron adquirir en los más de 20.000 agentes de venta y en la web Juegos ONCE.

CUENTOS AL ATARDECER

Celebramos en nuestras instalaciones la actividad 'Cuentos al Atardecer en las cocheras'. Una iniciativa de Cruz Roja Juventud con un maratón de cuentos narrados por Ernesto Rodríguez, Héctor Ruiz, Fabio González y Andrés González. Los relatos estuvieron acompañados por la música del pianista Diego Expósito. La recaudación obtenida se dedicó a fines solidarios y proyectos sociales de la institución.



Las cocheras del tranvía fueron el escenario de la iniciativa de Cruz Roja, 'Cuentos al Atardecer'.

REUNIÓN SECTORIAL DE ALAMYS

La Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys) decidió celebrar su 15ª Reunión del Grupo de Trabajo de Tranvías y Metros Ligeros en nuestra sede. Participaron más de 40 representantes de los operadores de Barcelona, Valencia, Granada, Madrid, Málaga, Murcia, Parla, Porto, Sevilla y Zaragoza, que, junto a nuestro equipo de Metrotenerife, debatieron sobre la seguridad ferroviaria, el papel de la comunicación y las novedades implementadas en los distintos operadores.

A través de estas mesas de trabajo, Alamys favorece entre los operadores el intercambio de conocimientos y experiencias en la gestión y explotación de los tranvías y metros ligeros.



Más de 40 representantes de operadores nacionales debatieron en Tenerife sobre la seguridad ferroviaria.

DESAYUNO Y CENA ANIVERSARIO

Al ritmo de la 101 Brass Band celebramos nuestro 'Desayuno Aniversario'. Andrés Muñoz de Dios agradeció a la plantilla asistente el trabajo desarrollado durante el ejercicio 2017 y a lo largo de estos 10 años de servicio.

Al igual que en otras ocasiones, los compañeros que no pudieron asistir en cumplimiento de su servicio, recibieron un bono especial de desayuno.

Para cerrar los actos conmemorativos de nuestro décimo aniversario, tuvimos la cena de empresa. Nuestro presidente y gerente, Carlos Alonso y Andrés Muñoz de Dios, ofrecieron unas palabras de agradecimiento a toda la plantilla por la trayectoria de la empresa en esta primera década de servicio y por el esfuerzo continuo para mantener la calidad en nuestra gestión del transporte público.

En el transcurso de la cena se reconoció el trabajo y dedicación de Santiago Correa y María Arroyo, de nuestro departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, por el programa de actividades del aniversario y por la organización el 6º Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, así como a Marcos Hernández Barroso y Manuel Trujillo Brito, del área de Operación, por su labor en la asistencia técnica para la puesta en servicio del tranvía de la Bahía de Cádiz.

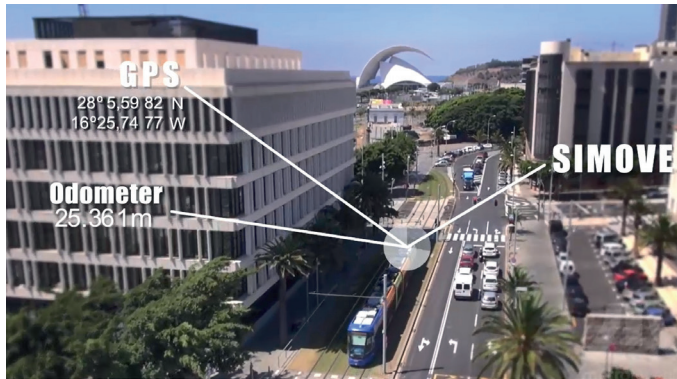


El 'Desayuno Aniversario' estuvo amenizado por la música de la 101 Brass Band.



En el transcurso de la cena se puso en valor el trabajo de varios de nuestros compañeros.

ENERO



SIMOVE despertó el interés de los operadores por ser una herramienta eficiente para evitar las sobrevelocidades y los posibles accidentes producidos por esta causa.

SIMOVE SE PRESENTÓ EN LA 'TRAM SUMMIT' DE LONDRES

Fuimos el único operador español que participó en la reunión 'Tram Summit', organizada por Transporte de Londres, organismo del gobierno local encargado de la mayoría de los sistemas de transporte de la capital del Reino Unido, y a la que asistieron los principales operadores británicos y de otras ciudades europeas.

Este encuentro estuvo dedicado a la seguridad en el transporte por lo que se expusieron las buenas prácticas en seguridad puestas en marcha por algunos operadores. Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, presentó el Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado, SIMOVE.

FEBRERO

RENOVADA LA CERTIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Seguimos renovando la Certificación del Sistema de Accesibilidad Universal AENOR, otorgada en 2011, y que convirtió a nuestro tranvía, y aún continúa siéndolo, en el primer medio de transporte público colectivo de España en poseer la accesibilidad universal en todos sus servicios. La actual certificación de Gestión de la Accesibilidad Universal está vigente hasta 2020 y, como las anteriores, se extiende al conjunto de nuestros servicios: transporte de pasajeros, información y venta de billetes.

La Auditoría de Renovación se celebra cada tres años y supone un trabajo más exhaustivo por parte del equipo auditor que debe acreditar el cumplimiento de la norma UNE 17001-2:2007 de AENOR.

En esta última auditoría, AENOR ha destacado algunos aspectos, especialmente, la obtención del certificado de etiquetado braille de las expendedoras sin contacto por parte de la Comisión Braille Española, la difusión en paradas y soportes publicitarios de campañas de concienciación sobre las dificultades de las personas con movilidad reducida en espacios públicos, y la estrecha colaboración con los distintos colectivos de discapacidad en la implantación del nuevo sistema de billeteaje sin contacto.



La auditoría AENOR valoró la certificación de la Comisión Braille Española de las máquinas expendedoras.



HITOS EN IMÁGENES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

LICITACIONES DEL SISTEMA DE BILLETAJE SIN CONTACTO

Nuestro Consejo de Administración dio luz verde a la licitación de varios servicios relacionados con la activación del nuevo sistema de billeteaje sin contacto. Se aprobó la licitación de los servicios de atención telefónica para los clientes que hacen uso de la nueva tarjeta de transporte ten+ y de los servicios de personal de información durante la campaña de lanzamiento del nuevo sistema.



Nuestras 25 paradas y oficinas comerciales dispusieron de azafatas para explicar al público el funcionamiento de esta nueva tarjeta sin contacto.



La delegación americana se interesó por la explotación del tranvía y por nuestros servicios de asistencia técnica.

PERÚ Y COLOMBIA SE FIJAN EN NUESTRO TRANVÍA

Gestores públicos de Colombia y Perú nos han visitado para conocer la explotación del servicio de nuestro tranvía y la gestión que realizamos como proyectistas, constructores, operadores y mantenedores de la red.

Andrés Muñoz de Dios y Raúl Parra, gerente y director de Proyectos, respectivamente, acompañaron a la delegación americana por las instalaciones de la sede, al tiempo que les explicaba la labor de cada una de las áreas o departamentos, así como los diferentes productos y servicios que desarrollamos para planes de movilidad.

La visita forma parte de la iniciativa Tenerife Licita, de la que somos miembros y que fue creada por el Cabildo de Tenerife y la Cámara de Comercio de Santa Cruz de Tenerife con la finalidad de impulsar el proceso de internacionalización de las empresas público-privadas insulares a través de su concurrencia a concursos internacionales.

TRANSPORTAMOS CERCA DE 290.000 USUARIOS EN CARNAVALES

El servicio de tranvías dobles transportó, en los ocho días de Carnaval, a un total de 289.246 clientes, lo que supuso un crecimiento de la demanda del 1,23 % respecto al pasado año (2016 / 285.742). Atendiendo a la demanda registrada por día, las jornadas con mayor volumen de pasajeros fueron el Viernes de Carnaval (día 24/02) y el Viernes de Piñata (día 03/03) con 54.345 y 44.218 usuarios, respectivamente.

Este servicio especial de tranvías dobles viene acompañado de un potente operativo que desplegamos todas las jornadas de Carnaval y que convierte a La Paz en la parada final de la Línea 1 durante los servicios nocturnos. De acuerdo a los datos obtenidos, el número de pasajeros en esta parada creció un 7,37 % respecto a los Carnavales del año pasado (2016/31.258) y el uso de la aplicación Vía-Móvil para viajar en el tranvía obtuvo una variación positiva del 41,07 %, 7.172 cancelaciones en 2017 frente a las 5.084 registradas en 2016.



La demanda de Carnavales 2017 creció más de un 7 % respecto al año pasado.



El Banco Europeo de Reconstrucción tiene sus oficinas en el Reino Unido.

RECIBIDOS POR EL BANCO BERD

Nuestra técnico de Proyectos Internacionales, Teresa Benet, se reunió en Londres con varios responsables del Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD) para darnos a conocer como empresa y operador de transporte y, de este modo, contar con información sobre licitaciones en las que podemos participar.

NUEVAS OFICINAS COMERCIALES DEL TRANVÍA DE TENERIFE

A mediados del mes de marzo iniciamos la sustitución de nuestras oficinas comerciales de Intercambiador y La Trinidad por otras instalaciones más modernas, cómodas, accesibles y con una imagen renovada.

Las nuevas oficinas presentan un diseño más abierto y cercano al usuario ya que las paredes desaparecen en favor de mamparas acristaladas. Tienen un planta de 6,75 metros de largo por 3,50 metro de ancho. Al igual que las anteriores, cuentan con el equipamiento para la correcta tramitación por parte de nuestro personal de cualquier necesidad de los clientes del tranvía, con toda la información de las líneas y venta de billetes especiales, entre otros servicios.



Las nuevas oficinas, más diáfnas y accesibles, mantienen su ubicación en las paradas Intercambiador de Santa Cruz y La Trinidad, en ambos extremos de la Línea 1.



La mesa de trabajo abordó la labor del Puesto Central de Control y el desarrollo de SIMOVE.

INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS CON TRAM DE BARCELONA

Recibimos al equipo de Dirección de Operaciones del TRAM de Barcelona para trabajar y compartir experiencias sobre la organización y los métodos de trabajo en el Puesto Central de Control, entre los responsables de línea, y en materia de planificación.

Además, los compañeros de la Ciudad Condal se quedaron gratamente sorprendidos de la implementación y funcionamiento de SIMOVE, nuestro sistema de seguridad para prevenir accidentes por sobrevelocidades.

VISITA DE LA ESCUELA TÉCNICA DE TRENES Y TRANVÍAS DE LITUANIA

En el marco de la iniciativa de investigación y desarrollo de experiencias relacionadas con competencias logísticas en el extranjero del Programa Educativo 'Erasmus +', estudiantes y profesores lituanos, junto a dos profesores del Centro en Tenerife TEMIS EDUCATION se acercaron a nuestras instalaciones con el objetivo de conocer el aspecto logístico, organizativo y estadístico, así como el funcionamiento, la aplicación de nuevas tecnologías, la seguridad y el parque empresarial, entre otros temas.



Informamos a los estudiantes y profesores lituanos de nuestros productos de innovación.



La parada Fundación expuso la fotografía ganadora.

LA MODA DE TENERIFE VISTIÓ NUESTRAS PARADAS

Las 10 instantáneas finalistas del VI Certamen de Fotografía Tenerife Moda, organizado por el Cabildo de Tenerife, se expusieron en los mupis de las principales paradas de nuestra red.

Daniel Pérez fue el ganador de esta edición, en la que presentaron 127 trabajos.



Entramos en la fase de beneficios tras reducir la carga financiera del propio proyecto.

CERRAMOS EL EJERCICIO 2016 CON UN BENEFICIO DE 360.000 EUROS

El Consejo de Administración procedió a la formulación de las cuentas anuales de 2016 en las que se recoge que la compañía cerró el ejercicio con un resultado positivo de 360.000 euros.

Carlos Alonso, nuestro presidente y de la Corporación insular, destacó que “Metrotenerife entra en la senda del beneficio después de varios años reduciendo la carga financiera propia de un proyecto de la magnitud del tranvía. La gestión desarrollada por la compañía no solo ha permitido cumplir con las previsiones del modelo financiero inicial, sino también situar sus resultados económicos por encima del punto de equilibrio, a partir del cual el importe de los ingresos es igual al de gastos”.

METROTENERIFE PASA A SER EMPRESA 100 % PÚBLICA

El Cabildo de Tenerife ha formalizado la adquisición de las acciones de Tenemetro, sociedad que hasta ahora asumía como socio privado el 14 % de los valores de la empresa.

Mediante esta compraventa, el Cabildo adquiere las 9.000 acciones de la que era titular Tenemetro. Cada una de ellas tiene con un valor nominal de 1.000 euros por lo que el total final de la transacción ha sido de 9 millones de euros. Con este acuerdo, se produce un cambio de gestión de la compañía pasando de un sistema indirecto, basando en modelo de economía mixta, a uno directo por parte de una entidad con capital totalmente público.



El Cabildo Insular de Tenerife adquirió las 9.000 acciones de Tenemetro.

PRESENTACIÓN DE LA TARJETA DE TRANSPORTE TEN+

Nuestro presidente, Carlos Alonso, presentó a los medios de comunicación de la isla la nueva Tarjeta de Transporte de Tenerife ten+, basada en la tecnología sin contacto, que sustituirá definitivamente a los actuales bonos magnéticos a partir del próximo año. Este es el primer paso hacia un nuevo sistema de billetaje con el que se pretende simplificar el actual sistema insular de títulos para los operadores de transporte público.

Las tarjetas podrán ser adquiridas y recargadas cuantas veces sea necesario tanto de manera online como en nuestras oficinas comerciales y máquinas expendedoras, en los puntos de información y venta de Titsa (Transportes Insulares de Tenerife), y en comercios habituales.



La tarjeta sin contacto ten+ sustituirá a los bonos magnéticos.



La séptima edición contó con la participación de más de un centenar de alumnos de Primaria de La Laguna.

VUELVE EL PROYECTO 'LEEMOS EN EL TRANVÍA'

En colaboración con el Cabildo Insular de Tenerife, el Ayuntamiento de La Laguna y la Asociación Española de Lectura y Escritura (AELE), arrancó la séptima edición del proyecto educativo 'Leemos en el Tranvía', que se desarrolló en nuestra Línea 1. Un total de 120 alumnos de quinto de Primaria de La Laguna amenizaron los trayectos de los usuarios con la lectura de textos de autores canarios como Pedro García Cabrera, Rafael Arozarena y Cecilia Domínguez, entre otros.



En la presentación del programa aniversario se anunció la celebración en Tenerife del VI Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía.

EL TRANVÍA DE TENERIFE SE PREPARA PARA SU 10º ANIVERSARIO

El Salón Noble del Cabildo Insular de Tenerife acogió la rueda de prensa de presentación del programa de actividades para celebrar el 10º Aniversario del Tranvía de Tenerife.

Nuestro presidente y del Cabildo Insular, Carlos Alonso, acompañado por nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios y los alcaldes José Manuel Bermúdez (Santa Cruz de Tenerife) y José Alberto Díaz (La Laguna) recordó que el tranvía “funciona y bien” y, en estos años, “ha cambiado la fisonomía de Santa Cruz y La Laguna, con el mérito de haberlo hecho en un periodo complicado de crisis”.

Muñoz de Dios se encargó de anunciar las actividades y eventos que se han programado, entre los que destacaba el interesante Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, que se realizó el domingo 4 de junio con la participación de 23 equipos de operadores de tranvías de 14 países.

CLAUSURA DE ‘LEEMOS EN EL TRANVÍA’

Un total de 120 niños y niñas de quinto de Primaria de cuatro centros educativos de La Laguna recibieron sus diplomas acreditativos por haber participado en la séptima edición de la actividad ‘Leemos en el Tranvía de Tenerife’.

Como impulsores de esta iniciativa, acogimos en nuestros Talleres y Cocheras el acto de clausura amenizado por el grupo musical Trío Sirinoque.



La clausura de ‘Leemos en el Tranvía de Tenerife’ en las instalaciones del Tranvía de Tenerife.



HITOS EN
IMÁGENES

VOLVER AL ÍNDICE



Cinco millones y medio de cupones difundieron el 10º Aniversario del Tranvía por todo el territorio nacional.

PROTAGONISTAS DE UN CUPÓN NACIONAL DE ONCE POR NUESTRO 10º ANIVERSARIO

La Organización Nacional de Ciegos de España dedicó el Cupón Diario, para el sorteo del 1 de junio, al aniversario del tranvía. Nuestros máximos responsables, Carlos Alonso y Andrés Muñoz de Dios, así como el director de zona de la ONCE en Tenerife, Andrés Guillén, y el alcalde de La Laguna, José Alberto Díaz, presentaron en la parada La Trinidad la imagen conmemorativa acompañada del eslogan 'Tranvía de Tenerife, 10 años de accesibilidad en el transporte'.

MICHELLE ALONSO, IMAGEN DEL CAMPEONATO EUROPEO DE CONDUCTORES DE TRANVÍA

La medallista paralímpica y Medalla de Oro de Canarias 2017, Michelle Alonso, se sumó a nuestro 10º Aniversario cediendo su imagen para los distintos soportes del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía. En este evento internacional participaron conductores de Alemania, Suecia, Hungría, Austria, Bélgica, Italia, Portugal, España, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza, Holanda y de Israel, como país invitado, que pudieron, de este modo, conocer los logros de nuestra deportista.



La imagen de Michelle Alonso con sus medallas se mostró en soportes del campeonato.



HITOS EN
IMÁGENES

VOLVER AL ÍNDICE

CUMPLIMOS 10 AÑOS DE SERVICIO EN 2017

Desde 2007 más de 132 millones de pasajeros han elegido el tranvía para desplazarse en el área metropolitana, alcanzando una cuota interanual de 13 millones de cancelaciones. El servicio ha registrado más de 1.400.000 viajes comerciales y los vehículos han recorrido 15.106.725 kilómetros, lo que equivale a 376 vueltas a la Tierra. El tranvía coloca, además, a la isla en el grupo de ciudades europeas que han apostado por la implantación del metro ligero y por el transporte colectivo sostenible.

Para conmemorar este aniversario preparamos diversas actividades como la celebración del 6º Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, el espectáculo 'Cuentos al Atardecer', o convertimos un Tranvía en Estafeta de Correos.



En estos 10 años el servicio de tranvía ha recorrido más de 15 millones de kilómetros.



Desde 2005 hemos recibido a unos 160 alumnos de distinto perfil académico.

RECONOCIMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

La Universidad de La Laguna (ULL) quiso reconocer nuestra implicación y colaboración con el programa de alumnos universitarios en prácticas. En el año 2005 decidimos abrir las puertas de nuestras instalaciones a estudiantes, de dentro y fuera de España, para que realizaran sus prácticas y así 160 alumnos han adquirido con nosotros la experiencia necesaria para su primera inserción laboral.



HITOS EN IMÁGENES

VOLVER AL ÍNDICE

TRANVÍA SE CONVIERTE POR UN DÍA EN SALA DE EXPOSICIONES Y ESTAFETA DE CORREOS

En colaboración con Correos y el Grupo Filatélico y Numismático de Tenerife, transformamos uno de nuestros tranvías en una eventual Estafeta de Correos que visitó las paradas Intercambiador de Santa Cruz y La Trinidad, en La Laguna. El Tranvía Estafeta contó con un funcionario de Correos para matasellar cartas o postales con la imagen conmemorativa del 10º Aniversario del Tranvía de Tenerife, diverso material relacionado con esta efeméride y una exposición sobre filatelia y transporte titulada 'Tranvías, Filatelia y otros Coleccionismos' compuesta por 150 piezas de interesante material histórico.

Carlos Alonso y Andrés Muñoz de Dios, junto al presidente del Grupo Filatélico y Numismático de Tenerife, Miguel Hernández Gómez, y la jefa de la Red de Oficinas de Correos (zona 7) en Canarias, Berta Pérez Perdomo, se encargaron de inaugurar esta especial oficina de correos.



El Tranvía Estafeta se instaló en las paradas Intercambiador de Santa Cruz y La Trinidad, en La Laguna.



Los equipos de París, Berlín y Frankfurt se subieron al podio de la sexta edición del campeonato TRAMEM.

TENERIFE ACOGIÓ EL CAMPEONATO EUROPEO DE CONDUCTORES DE TRANVÍA

Celebramos en Tenerife la 6ª edición del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, una especial y curiosa competición en la que se premia la precisión de estos profesionales. Este acto fue un excelente colofón para la celebración de nuestro 10º Aniversario.

París fue el ganador de esta edición, seguidos de Berlín y Frankfurt. Nuestro equipo, formado por Candy Suárez y Vicente Ruiz, realizó una buena actuación y se clasificó en el puesto undécimo. Fuimos los anfitriones de los 23 equipos representantes de los distintos operadores de Europa y de Israel, para los que organizamos unas intensas jornadas en nuestra isla.

Durante más de seis horas, nuestro trazado en la avenida Bravo Murillo de Santa Cruz se convirtió en un circuito de pruebas de 200 metros para que los equipos midieran sus habilidades al frente de los mandos de nuestros tranvías. La competición fue retransmitida en directo vía streaming por el Canal Tenerife TV, y logró 87 millones de impactos en medios y redes sociales de todo el mundo.

ALAMYS CELEBRA SU REUNIÓN EN TENERIFE POR NUESTRO 10º ANIVERSARIO

La Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys) celebró en nuestra sede su 15ª Reunión del Grupo de Trabajo de Tranvías y Metros Ligeros.

Hasta la isla se desplazaron más de 40 representantes de los principales operadores de tranvías y metros ligeros peninsulares como Barcelona, Valencia, Granada, Madrid, Málaga, Murcia, Parla, Porto, Sevilla y Zaragoza. En este encuentro se desarrollaron diversas mesas de trabajo, en las que se tocaron especialmente temas de seguridad ferroviaria y el papel de la comunicación en situaciones de crisis.



Tenerife acogió este encuentro sectorial en el que se dieron cita los principales operadores nacionales de transporte guiado



‘Cuentos al atardecer en nuestras cocheras’

‘CUENTOS AL ATARDECER EN LAS COCHERAS DEL TRANVÍA’ CON CRUZ ROJA JUVENTUD

Como cierre a nuestro programa aniversario, celebramos en nuestras instalaciones el espectáculo ‘Cuentos al Atardecer en las cocheras del Tranvía de Tenerife’, organizado por Cruz Roja Juventud. Más de 100 personas acudieron a esta cita cultural dedicada a toda la familia en la que participaron los narradores Ernesto Rodríguez Abad, Laura Escuela, Mon Peraza, Héctor Ruiz, Fabio González y Andrés González, cuyos relatos estuvieron acompañados por el pianista Diego Expósito. La recaudación obtenida se destinó a la labor y proyectos sociales que desarrolla Cruz Roja Juventud.

ACTUALIZACIÓN DE ESTATUTOS Y POLÍTICAS EMPRESARIALES

El Consejo de Administración aprobó la actualización y adaptación del contenido de los estatutos sociales de la compañía a la normativa mercantil después de que el Cabildo Insular de Tenerife asumiera la totalidad de las acciones. Metrotenerife ya es una entidad 100 % pública al asumir el 14 % de los valores que hasta la fecha ostentaba Tenemetro.

También se adaptaron las Políticas de los Sistema de Gestión a las nuevas normas de Calidad y Medio Ambiente de la Organización Internacional de Normalización (ISO), aparte de incorporar nuevos contenidos a la política de Seguridad y Salud que, hasta ahora, solo se centraba en la prevención de riesgos laborales ya que hemos adquirido el compromiso de implantar un Sistema de Gestión de la Seguridad en la Circulación basado en la Directiva de Seguridad Ferroviaria.



Actualización de nuestros estatutos sociales a la normativa mercantil correspondiente a una empresa pública.

PRESENTACIÓN DEL ABONO JOVEN TEN+

Nuestro presidente y del Cabildo Insular de Tenerife, Carlos Alonso, acompañado por el director insular de Movilidad, Miguel Becerra, así como nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios; y de Jacobo Kalitovich, gerente de Titsa, presentó el nuevo abono mensual para facilitar el uso del transporte público entre la población de menos de 30 años que podrá viajar por solo 35 euros de forma ilimitada por toda la isla.

La novedad del Abono Joven reside en el precio y en que va destinado a un colectivo específico de edad, como ya se hace con los mayores. En esta ocasión, con 35 euros los jóvenes menores de 30 años y residentes en Tenerife pueden viajar sin límites por toda la isla, en el tranvía y en todas las líneas de guaguas urbanas, interurbanas y metropolitanas de Tenerife.



El Abono Joven funcionará con la tarjeta de transporte de Tenerife ten+.



HITOS EN IMÁGENES

VOLVER AL ÍNDICE

CAMPAÑA DE VERANO DE ZONA COMERCIAL TRANVÍA

‘Me acerco a las tiendas y vuelvo enseguida’ fue el eslogan de la campaña de verano de Zona Comercial Tranvía (ZCT) para apoyar el comercio e incentivar las compras en los negocios adheridos a este plan de dinamización comercial.

La promoción incluyó su publicidad en un tranvía rotulado y un spot protagonizado por personas usuarias de la ZCT, Gloria María Trujillo y Joel Marrero; además de publicidad exterior en vallas y mupis, en televisiones y redes sociales.



Un tranvía rotulado con la imagen de la campaña reforzó la promoción de Zona Comercial Tranvía.



Acudimos a este encuentro para presentar nuestra app Vía-Móvil y el sistema de seguridad SIMOVE.

SIMOVE Y VÍA-MÓVIL, EN LA XII CONFERENCIA DE TREN LIGERO CELEBRADO EN MANCHESTER

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, asistió e intervino en la XII Conferencia del Tren Ligero celebrada en la ciudad inglesa de Manchester para exponer los avances tecnológicos de SIMOVE y Vía-Móvil.

El foro organizado por Mainspring, empresa editora de una de las más importantes publicaciones del mundo ferroviario, reunió a cerca de 260 delegados de operadores y de empresas del sector, procedentes de 12 países, para debatir y presentar las últimas tendencias e innovaciones en el sector.



El portal dispone de la relación y ubicación de los establecimientos adheridos a Zona Comercial Tranvía y próximos a la red tranviaria.

ZONA COMERCIAL TRANVÍA ESTRENA WEB

El nuevo portal ofrece información de los negocios que pertenecen al plan, su localización, datos de contactos e información de interés, además de los descuentos y ofertas de los usuarios de la Tarjeta Club Tranvía, una herramienta gratuita diseñada para impulsar las ventas en los comercios, que está disponible de manera física y gratuita en nuestras oficinas comerciales y a través de la app Vía-Móvil.

La página web del Plan de Dinamización Zona Comercial Tranvía, <http://zonatranvia.com/> es gestionado por la Fundación Insular Para Formación, Empleo y Desarrollo Empresarial (Fifede) del Cabildo Insular de Tenerife.



Los puertos USB están ubicados en cuatro de los seis módulos de los tranvías.

CONEXIÓN USB Y NUEVAS VALIDADORAS EN EL TRANVÍA

Ante la creciente conectividad móvil de nuestros viajeros, hemos dotado a los tranvías de puertos USB destinados a la recarga de móviles y otros dispositivos electrónicos. Cada unidad dispone de 4 puertos dobles USB con dos entradas y una potencia de 5V.

Asimismo, por la próxima entrada en servicio de la tarjeta de transporte sin contacto ten+, iniciamos la sustitución de las actuales canceladoras por validadoras con sistema sin contacto.



La campaña del 'Canarias' estuvo presente en nuestras paradas y redes sociales.

COLABORAMOS CON EL BALONCESTO DE PRIMERA CON EL IBEROSTAR TENERIFE

Renovamos el convenio de colaboración con el Iberostar Tenerife, el 'Canarias', para promocionar la campaña de abonados 2017/2018. Nuestro presidente, Carlos Alonso, y su homólogo en la entidad deportiva, Félix Hernández, presentaron en la parada Fundación la imagen oficial con el eslogan 'Siente la llamada ¡Únete al Iberostar Tenerife! ¡Abónate!' que ha estado presente en las principales paradas del tranvía.

Una vez más hemos cedido algunos de nuestros soportes publicitarios de las paradas del tranvía para la difusión de esta campaña y la emisión de los vídeos promocionales en nuestras pantallas y en redes sociales. Por su parte, el club ha promovido, entre sus aficionados y asistentes a los partidos, el uso del tranvía para acudir a los encuentros en el Pabellón de Deportes Santiago Martín donde se celebran los partidos del club.



AENOR renovó por tres años nuestras certificaciones en Seguridad y Salud Laboral, Gestión Ambiental y Calidad.

RENOVADAS LAS CERTIFICACIONES AENOR

El equipo auditor AENOR ha validado y ratificado la renovación, por tres años más, de nuestras certificaciones en Gestión Ambiental (ISO 14001), Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001) y Calidad (ISO 9001).

En el informe final se resaltó, positivamente, el sistema de tarjeta sin contacto, el aumento de la demanda con más de 13,5 millones de usuarios, la diversificación de proveedores por parte de Mantenimiento, la organización y celebración de nuestro 10º Aniversario y de la 6ª edición del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía o la colaboración que hemos mantenido con la asociación Ámate en la lucha contra el cáncer de mama.

En cuanto a mejoras, nos propusieron la formación en emergencia ambiental, la revisión de los manuales de Conducción y de Regulación o la inclusión de cláusulas ambientales en los pliegos de los procedimientos de adjudicación, entre otras medidas.



HITOS EN IMÁGENES

VOLVER AL ÍNDICE

APOYO AL INSTITUTO CANARIO DE LA IGUALDAD

Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, se ha reunido con la directora del Instituto Canario de la Igualdad del Gobierno de Canarias, Claudina Morales, para acordar actuaciones conjuntas de interés social, como por ejemplo, dar visibilidad a las campañas contra la violencia de género.



La campaña contra la violencia de género fue uno de los temas centrales de esta reunión.



El Abono Joven fue una de las primeras novedades de la nueva tarjeta de transporte de Tenerife, ten+.

ENTREGADAS LAS PRIMERAS TARJETAS ABONO JOVEN TEN+

El hall principal del Intercambiador de transportes de Santa Cruz acogió la entrega de las primeras tarjetas mensuales Abono Joven ten+, que permiten a los menores de 30 años viajar en guagua y tranvía de forma ilimitada por toda la isla y por un precio de 35 euros.

Nuestro presidente y del Cabildo Insular, Carlos Alonso, explicó que esta acción complementa las que se han desarrollado desde la Corporación Insular en su apuesta por el transporte público frente al uso del vehículo privado.

AMPLIAMOS NUESTRA FLOTA DE VEHÍCULOS AUXILIARES 100 % ELÉCTRICOS

Durante la celebración de la Semana Europea de la Movilidad recibimos cuatro nuevos vehículos 100 % eléctricos y aprovechamos la ocasión para dar a conocer nuestra flota ecoeficiente destinada a servicios generales de mantenimiento, tres furgonetas y cinco turismos, y reforzar el compromiso ambiental en el conjunto de nuestra actividad como empresa.

Carlos Alonso y Andrés Muñoz de Dios, acompañados del director insular de Movilidad, Miguel Becerra, y otras autoridades, presentaron en la plaza del Cabildo Insular estas últimas adquisiciones, así como el resto de vehículos de los que disponemos para labores de mantenimiento y auxiliares.

Se sumaron a esta presentación los representantes de las empresas que llevan a cabo los trabajos de mantenimiento de jardinería (Urbaser) y limpieza (Clece) de nuestras instalaciones y que también cuentan con una flota de vehículos 100 % eléctricos.



Contamos con ocho vehículos eléctricos de apoyo lo que supone que prácticamente la totalidad de nuestras unidades son ecoeficientes.



La campaña quiso concienciar sobre la importancia de tener espacios adaptados para todos.

APOYAMOS A NUESTROS HÉROES PARA LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS FÍSICAS

Hemos colaborado para promocionar la campaña 'Ellos son héroes ¿y tú?', presentada por el área de Movilidad del Ayuntamiento de La Laguna y el colectivo Queremos Movernos. La campaña también cuenta con la participación de la Policía Local del municipio y la colaboración de la empresa Publiservic.

La presentación de esta iniciativa tuvo lugar en nuestra parada Museo de la Ciencia, vinilada con la imagen promocional, que nace con la finalidad de concienciar a la población y a las administraciones públicas de la necesidad de eliminar las barreras físicas con las que se encuentra el colectivo de la Discapacidad en nuestras ciudades.

REACTIVACIÓN DEL PROYECTO DEL TREN DEL SUR

Desde el año 2009 se ha venido trabajando en los proyectos constructivos del Tren del Sur en función de las dotaciones presupuestarias concedidas por el Estado sin que hasta ahora se haya podido culminar en su totalidad. Con la partida presupuestaria para este año 2017 se podrá avanzar en la infraestructura ferroviaria.

En ese sentido, el Consejo de Administración acordó sacar a licitación, por importe total de 3.274.800 euros, la redacción de los proyectos constructivos de los tramos necesarios para completar la plataforma ferroviaria y la redacción del proyecto constructivo del Intercambiador de Transportes del Aeropuerto Tenerife Sur, por 400.000 euros.



Las licitaciones se han desarrollado con la partida aportada por el Estado para el presente ejercicio de algo más de 2.800.000 euros.



La app ten+móvil está disponible en App Store y Google Play para los terminales móviles con sistema iOS y Android.

VÍA-MÓVIL ES AHORA TEN+MÓVIL

A raíz de la política de modernización de la gestión del transporte impulsada por el Cabildo Insular de Tenerife, nuestro sistema de pago a través de teléfono móvil para el transporte público colectivo, Vía-Móvil, pasa a denominarse ten+móvil a fin de unificar su imagen con el nuevo sistema de billeteaje sin contacto ten+.

Nuestro presidente y del Cabildo Insular, Carlos Alonso, junto al director insular de Fomento y Movilidad, Miguel Becerra; de nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios; y del gerente Titsa, Jacobo Kalitovics, presentaron en el Salón Noble del Cabildo esta nueva aplicación que mantiene las funcionalidades de Vía-Móvil y además incluye el nuevo Abono Joven para toda la isla en formato digital.

SIMOVE GALARDONADO EN LOS GLOBAL LIGHT RAIL

Teresa Benet, nuestra técnico de Proyectos Internacionales, fue la encargada de recoger, en nombre de Metrotenerife, la distinción que nos otorgó *Global Light Rail Awards* en la categoría de mejores iniciativas de Seguridad por nuestro Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE).

Estos premios internacionales son organizados cada año por Mainspring, empresa editora de una de las más importantes publicaciones del mundo ferroviario como es la revista *Tramway & Urban Transit*, y constituyen uno de los mayores reconocimientos en excelencia e innovación para el sector del tranvía.

SIMOVE llamó la atención del jurado porque ofrece un plus de seguridad para los vehículos ferroviarios, por su alta adaptabilidad a los distintos modos de transporte guiado y por su coste moderado.



Tramway & Urban Transit, una de las publicaciones más prestigiosa en el sector ferroviario, nos concedió la distinción.



Se abordó 'La comunicación de incidencias en los medios' analizando protocolos de actuación y diversas prácticas de algunos operadores.

CELEBRACIÓN DEL COMITÉ DE COMUNICADORES FERROVIARIOS DE ESPAÑA EN TENERIFE

Hasta nuestras instalaciones acudieron los gestores de comunicación de Euskal Trenbide Sarea (ETS), Agencia Obra Pública de Andalucía, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), Metro Málaga, Metro Sevilla, TRAM de Barcelona, Metro Ligero Oeste de Madrid y Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) para participar en una nueva sesión del Comité de Comunicadores Ferroviarios de España.

Nuestro responsable y técnico de Comunicación, Santiago Correa y María Arroyo, organizaron y coordinaron las jornadas en las que participaron los principales operadores ferroviarios del país.

En el encuentro del que fuimos anfitriones, se analizaron los protocolos de actuación y las prácticas de comunicación llevadas a cabo por algunos operadores.



La campaña de Ámate, 'La prevención, el mayor gesto de amor', arrancó en la parada Fundación.

'TENERIFE EN ROSA' INVADIR LAS PARADAS DEL TRANVÍA

Un año más nos unimos a la Asociación Contra el Cáncer de Mama de Tenerife (Ámate), a través de la iniciativa 'Tenerife Rosa', para concienciar a la sociedad tinerfeña sobre la importancia de la detección precoz y la autoexploración regular.

Nuestro presidente, Carlos Alonso, y la presidenta de Ámate, María del Carmen Bonfante, acudieron a la parada Fundación para el lanzamiento de la campaña de sensibilización 'La prevención, el mayor gesto de amor' en la red tranviaria.

También estuvieron presentes en este acto el director insular de Fomento y Movilidad, Miguel Becerra; Isabel Moreno Aranda y Ana María González, vicepresidenta y adjunta a la directiva de Ámate, respectivamente; así como nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, y Tomás Martín, director de Publiservic, compañía que también colaboró en esta acción solidaria.

RENOVADO EL CONVENIO FORMATIVO CON JÁSLEM

Francisco Granados, nuestro director de Recursos Humanos, y 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, suscribieron la renovación el convenio formativo para el curso 2017-2018.

El acuerdo permitirá que los usuarios de la asociación realicen prácticas en nuestra Dirección de Mantenimiento.



La asociación Jáslem trabaja para que sus usuarios consigan un mayor grado de autonomía y para que los reconozcan como personas activas de la sociedad.



OCTUBRE

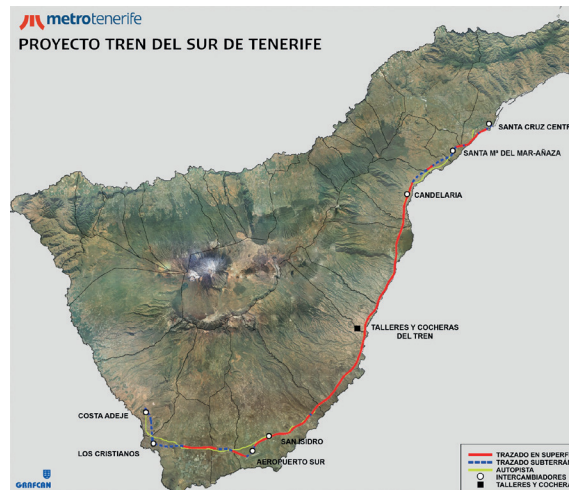
MADEIRA SE INTERESA POR VÍA-MÓVIL

Alejandro M. G. Gonçalves, presidente de la empresa de transporte público Horários de Funchal, así como los responsables de Explotación del Servicio y Sistema de Información, Duardo Souza y Marco Louro, mantuvieron una reunión con Andrés Muñoz de Dios y Pablo Martín, gerente y responsable de Informática e Ingeniería de Sistema, respectivamente, en la que se les informó detalladamente del desarrollo y funcionamiento de nuestra aplicación Vía-Móvil en el servicio de tranvía y guaguas.



Horários de Funchal, empresa de guaguas de servicio urbano e interurbano con cerca de 26 millones de pasajeros al año, se interesó por nuestra app Vía-Móvil.

NOVIEMBRE



El proyecto ferroviario favorecerá la articulación de los principales núcleos poblacionales de la zona sur de la isla.

EL CABILDO DE TENERIFE DA LUZ VERDE AL PROYECTO DEL TREN DEL SUR

El Consejo de Gobierno del Cabildo Insular de Tenerife aprobó la propuesta relativa al convenio de colaboración con el Estado para la redacción de los proyectos del Tren del Sur, en virtud del cual, el Ministerio de Fomento financiará el cien por cien de estos trabajos. En este ejercicio, la aportación será de 2.860.000 euros.

La institución insular considera necesario disponer de una red ferroviaria en la isla, que además de contribuir a la articulación de los núcleos de población principales, suponga un complemento importante y una alternativa real al transporte por carretera con el consiguiente beneficio en términos de movilidad y de impacto ambiental.

Esta aportación del Estado a través del Ministerio de Fomento se enmarca en el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte que establece entre sus objetivos potenciar el papel del ferrocarril en el sistema de transporte nacional, de manera que constituya una alternativa competitiva y eficiente en la movilidad.



HITOS EN IMÁGENES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



La Feria se promocionó también en las principales paradas de la red tranviaria.

EL TRANVÍA PROMOCIONA LA FERIA DE ARTESANÍA DE CANARIAS

El Gobierno de Canarias y el Cabildo Insular de Tenerife han vuelto a elegir nuestro tranvía como soporte divulgativo de la XXXIII edición de la Feria de Artesanía de Canarias, que se celebró en el Recinto Ferial de Santa Cruz a principios de diciembre y que reunió a 150 artesanos.

El vicepresidente socioeconómico de la Corporación Insular, Efraín Medina, acompañado de nuestro responsable de Comunicación y Relaciones Públicas, Santiago Correa, y de una representación de artesanos, presentó en la parada Intercambiador de Santa Cruz la imagen promocional rotulada en uno de los tranvías.

SIMOVE SE PREPARA PARA SU COMERCIALIZACIÓN

Nuestro sistema de seguridad para controlar sobrevelocidades, SIMOVE, ha despertado el interés de operadores de transporte nacional e internacional y es por ello que nuestro Consejo de Administración dio luz verde para proceder a la contratación de Novation IT System S. L., empresa especializada en el desarrollo de componentes para la industrialización de nuestro sistema de seguridad. La adjudicación se realizó por un importe de 59.000 euros y el plazo de ejecución de los trabajos es de 8 meses.

Por otro lado, también se licitó el estudio de demanda y satisfacción de clientes del tranvía por un importe de 24.000 euros. El contrato tendrá una duración de un año con la posibilidad de prorrogarlo otro más.



La comercialización de SIMOVE en el sector debe realizarse de acuerdo a la normativa ferroviaria (EN-50155 y EN-50121).

NOVIEMBRE



La campaña de sensibilización tuvo como objetivo concienciar a la población y, especialmente, a los jóvenes, sobre igualdad y respeto.

UNIDOS POR LA IGUALDAD DE GÉNERO

Colaboramos con la campaña institucional 'Si no piensas como él... Reacciona. Elige la igualdad' que puso en marcha el Instituto Canario de Igualdad contra la violencia de género con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

Los mensajes de la campaña fueron instalados en nuestras paradas de Cruz del Señor y Guajara y también rotulados en uno de nuestros tranvías que fue presentado por la directora del Instituto Canario de Igualdad, Claudina Morales; la consejera de Igualdad del Cabildo de Tenerife, Estefanía Castro; y nuestro director gerente, Andrés Muñoz de Dios, en la parada Intercambiador de Santa Cruz.

DICIEMBRE



Desde 2014 respaldamos la labor de ADEMI para la integración social de las personas con discapacidad a través de la práctica deportiva.

COMPROMISO CON EL DEPORTE ADAPTADO

A través del Plan de Responsabilidad Social Corporativo renovamos el acuerdo de colaboración con el Club ADEMI Tenerife (Asociación Deportiva para Personas con Discapacidad) para promover el deporte adaptado. Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, y el presidente de ADEMI, Carlos Correa, suscribieron dicho acuerdo en nuestras oficinas.

El máximo responsable del Club ADEMI, Carlos Correa, agradeció el apoyo mostrado para el sostenimiento y desarrollo de un programa deportivo que tantos éxitos ha cosechado a lo largo de los 29 años de historia del club.



HITOS EN IMÁGENES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



Los establecimientos de Zona Comercial Tranvía transitables disponen de un distintivo identificativo.

RECONOCIMIENTO A LOS COMERCIOS TRANSITABLES DEL ÁREA METROPOLITANA

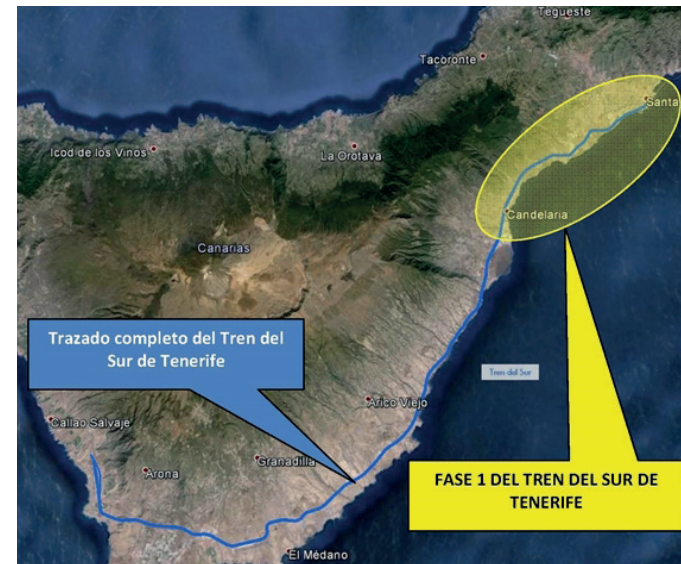
El Cabildo Insular de Tenerife hizo entrega a diversos comerciantes adheridos a Zona Comercial Tranvía, de los distintivos que acreditan que sus establecimientos son transitables para las personas con movilidad reducida.

Es el resultado final del estudio realizado por el proyecto 'Pardela, itinerarios adaptados a la sombra del tranvía' que ha venido desarrollando en los últimos años la Coordinadora de Personas con Discapacidad de Canarias (CoordiCanarias), con nuestro impulso y el de Zona Comercial Tranvía, para analizar la movilidad dentro del área metropolitana aprovechando el beneficio que otorga el tranvía como medio de transporte accesible. Tras un trabajo minucioso de tres fases, se logró identificar 13 itinerarios transitables y 23 comercios accesibles entre Santa Cruz y La Laguna en entornos cercanos al trazado de nuestro tranvía.

Este reconocimiento se incluye en la Semana Europea de la Calidad en la que se abordaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para promover una producción y consumo sostenibles.

ADJUDICACIÓN DE LOS PROYECTOS CONSTRUCTIVOS DEL TREN DEL SUR

Antes de que finalizara el ejercicio 2017, nuestro Consejo de Administración se reunió para aprobar la contratación de los servicios de redacción de los seis proyectos constructivos necesarios para completar la plataforma del Tren del Sur, por un importe total de más de 2,8 millones de euros, y del Intercambiador Aeropuerto Tenerife-Sur, por algo más de 300.000 euros.



Las dotaciones presupuestarias del Estado para el proyecto del Tren del Sur se han ido escalonando durante varios años.



Pablo Vargas tuvo la oportunidad de conocer cómo funcionan nuestros tranvías.

RECIBIMOS AL NIÑO 'PRESIDENTE POR UN DÍA' DEL CABILDO, PABLO VARGAS

Por quinto año consecutivo hemos recibido la visita del 'Presidente por un día' elegido para la ocasión por el Cabildo Insular de Tenerife. Esta vez ha sido Pablo Vargas, de 10 años y alumno del CEIP San Fernando de Santa Cruz.

Como en años anteriores, nuestro responsable de Comunicación, Santiago Correa, acompañó y explicó, junto a los compañeros de cada departamento, la labor, metodología y equipos que se precisan para que el servicio de tranvía opere con total garantía.

LA MAGIA DE LA NAVIDAD LLEGA DE LA MANO DEL TRANVÍA Y LA POLICÍA NACIONAL

Nos hemos sumado a la iniciativa solidaria que cada año realiza la Policía Nacional en los hospitales Universitario de Canarias y Nuestra Señora de la Candelaria con la cesión de varios lotes de regalos para los niños internados en estos centros sanitarios.

Los efectivos de la policía ejercieron de ayudantes de los Reyes Magos para entregar a los niños hospitalizados los juguetes que hemos donado, un gesto que llenó de felicidad a los pequeños, familiares y sanitarios de las plantas de pediatría de estos centros.



Entregamos a la Policía varios lotes de regalos cedidos por nuestra propia plantilla.

CALIDAD Y ACCESIBILIDAD

La empresa desarrolla e implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal basado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 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 medioambiente 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.



POLÍTICAS EMPRESARIALES

[VOLVER AL ÍNDICE](#) ↩

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de Metrotenerife, basado en la norma OHSAS 18001:2007, mejora 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 seguridad en la circulación y la prevención de riesgos laborales 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 medioambiente.
- Velar por el estricto cumplimiento de la legislación en todos los niveles de la organización, estableciendo los canales de comunicación adecuados con las partes interesadas, para así evitar las posibles incidencias sobre ellos y viceversa.
- Formar e informar a todos los trabajadores en materia de seguridad en la circulación, así como 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 en la circulación y prevención de riesgos laborales, con el objetivo de extender a toda la sociedad nuestra filosofía de promoción de la cultura de seguridad a través de la mejora de nuestros sistemas de gestión.
- Establecer los objetivos de mejora, las estrategias de control, análisis y anticipación al riesgo con el fin de evitar cualquier tipo de incidente, mediante auditorías o técnicas similares que permitan evaluar el cumplimiento y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud.



POLÍTICAS EMPRESARIALES

[VOLVER AL ÍNDICE](#) ↩

SOSTENIBILIDAD

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 Metrotenerife nos comprometemos a orientar el trabajo diario hacia la mejora del desempeño ambiental de nuestra actividad, estableciendo los objetivos necesarios para cumplir los principios establecidos en esta Política, con la implantación y mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma UNE-EN-ISO 14001:2015.

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, el uso sostenible de los recursos y la mitigación del cambio climático, 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 favorezcan 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 seguridad, estableciendo los mecanismos necesarios para evaluar la efectividad del sistema implantado con el fin de introducir las mejoras que fueran necesarias.



POLÍTICAS EMPRESARIALES

[VOLVER AL ÍNDICE](#) ↩

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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 dispuesta a 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 comunidad en la que damos servicio 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.
- Medioambiente-Ecología.
- Deportes no convencionales y relacionados con la naturaleza y el medioambiente-Deporte Adaptado.
- Nuevas tecnologías.
- Actividades culturales y eventos relevantes.

 PLAN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				

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

INFORMACIÓN FINANCIERA

Nuestro ejercicio financiero de 2017 estuvo marcado por el cambio de gestión de la entidad. Metrotenerife pasó a tener capital social 100% propiedad del Cabildo Insular de Tenerife tras la adquisición de las acciones de Tenemetro, SL, socio privado que aglutinaba las empresas Transdev, Sacyr e Ineco.

Esta operación supuso para la Corporación Insular la compra de 9.000 acciones por un valor total de 9 millones de euros.

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS 2017 (EUR)

	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. Importe neto de la cifra de negocios	18.678.612,35	17.355.449,60
a) Ventas	2.483,80	84,35
b) Prestaciones de servicio	18.676.128,55	17.355.365,25
3. Trabajos realizados por la emp. para su act.	338.930,60	342.727,16
4. Aprovisionamientos	-1.132.934,44	-735.524,39
b) Consumo de materias primas y otras mat.	-1.132.934,44	-735.524,39
5. Otros ingresos de explotación	5.407.448,88	5.245.514,85
a) Ingresos accesorios y otros de gest. corr.	5.095.569,58	5.019.436,75
b) Subvenciones de explotación incorp. al res	311.879,30	226.078,10
6. Gastos de personal	-7.241.043,50	-7.009.603,54
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-5.465.342,72	-5.259.107,94
b) Cargas sociales	-1.775.700,78	-1.750.495,60
7. Otros gastos de explotación	-6.318.462,81	-5.870.517,56
a) Servicios exteriores	-4.688.844,33	-4.445.502,81
b) Tributos	-36.559,21	-33.159,42
d) Otros gastos de gestión corriente	-1.593.059,27	-1.391.855,33
8. Amortización del inmovilizado	-4.399.880,99	-4.473.874,40
9. Imputación de subv. de inmovil. no financ.	275.196,72	275.196,72
11. Deterioro por resultado por enajenaciones del inmovilizado	-136.295,48	-5.986,64
b) Resultados por enajenaciones y otras.	-136.295,48	-5.986,64
13. Otros Resultados	-753.925,22	10.681,77
A.1) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	4.717.646,11	5.134.063,57
14. Ingresos financieros	172.217,50	26.360,84
b) De valores negociables y otros inst. fin.	172.217,50	26.360,84
b2) De terceros	172.217,50	24.410,05
b3) Ajustes ingresos financieros NPGC		1.950,79
15. Gastos financieros	-4.421.163,25	-4.768.208,13
b) Por deudas con terceros	-4.421.163,25	-4.768.208,13
A.2) RESULTADO FINANCIERO	-4.248.945,75	-4.741.847,29
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	468.700,36	392.216,28
19. Impuesto sobre beneficio	0,00	-27.285,79
A.4) RESUL. DEL EJERC. PROC. DE OPERAC. CONTIN.	468.700,36	364.930,49
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO	468.700,36	364.930,49



INFORMACIÓN
FINANCIERA

VOLVER AL ÍNDICE

BALANCE DE SITUACIÓN DEL EJERCICIO 2017 (EUR)

Activo	2017	2016
A) ACTIVO NO CORRIENTE	179.362.719,43	181.024.590,16
I. Inmovilizado intangible	142.688.175,60	144.655.678,29
6. Otro inmovilizado intangible	9.674.156,98	9.920.638,88
7. Acuerdo de Concesión, activo regulado	105.058.733,97	108.080.444,48
8. Activación financiera Acuerdo de Concesión	27.955.284,65	26.654.594,93
II. Inmovilizado material	27.717.699,55	26.859.314,38
2. Instalaciones técnicas, y otro inm. mat.	3.184.036,62	3.383.310,13
3. Inmovilizado en curso y anticipos	24.533.662,93	23.476.004,25
V. Inversiones financieras a largo plazo	37.550,28	46.199,19
2. Créditos a terceros	24.465,87	31.854,78
5. Otros activos financieros	13.084,41	14.344,41
VI. Activos por impuesto diferido	8.919.294,00	9.463.398,30
B) ACTIVO CORRIENTE	13.794.705,11	12.351.540,68
II. Existencias	1.761.834,22	2.500.596,89
2. Mat. primas y otros aprovisionamientos	1.750.905,86	2.491.488,81
6. Anticipos a proveedores	10.928,36	9.108,08
III. Deudores comerc. y otras cuentas a cobrar	6.190.325,31	4.217.955,62
1. Clientes por ventas y prest. servicios	184.172,06	944.349,30
3. Deudores varios	2.709.448,15	2.627.255,10
4. Personal	11.278,30	12.280,00
5. Activos por impuesto corriente	416.440,03	247.683,17
6. Otros créditos con las Admin. Públicas	2.868.986,77	386.388,05
V. Inversiones financieras a corto plazo	133,75	71.181,98
2. Crédito a empresas	-83,88	
5. Otros activos financieros	217,63	71.181,98
VI. Periodificaciones a corto plazo	32.915,88	32.372,81
VII. Efect. y otros act. líquidos equivalentes	5.809.495,95	5.529.433,38
1. Tesorería	5.809.495,95	5.529.433,38
TOTAL ACTIVO	193.157.424,54	193.376.130,84

Pasivo	2017	2016
A) PATRIMONIO NETO	36.918.552,68	32.878.936,99
A-1) Fondos propios	37.484.434,49	37.015.734,13
I. Capital	69.200.000,00	69.200.000,00
III. Reservas	6.937.808,41	6.901.315,36
1. Legal y estatutarias	42.757,68	3.006.264,63
2. Otras reservas	6.895.050,73	3.895.050,73
VI. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)	-245.000,00	-245.000,00
V. Resultados de ejercicios anteriores	-38.877.074,28	-39.205.511,72
2. (Resultados negativos de ejerc. ant.)	-38.877.074,28	-39.205.511,72
VII. Resultado del ejercicio	468.700,36	364.930,49
A-2) Ajustes por cambios de valor	-26.757.882,01	-28.390.194,94
II. Operaciones de cobertura	-26.757.882,01	-28.390.194,94
A-3) Subvenciones, donac. y legados recibidos	26.192.000,20	24.253.397,80
B) PASIVO NO CORRIENTE	150.557.490,48	155.177.835,46
II. Deudas a largo plazo	141.010.157,07	146.230.560,20
2. Deudas con entidades de crédito	103.620.353,10	106.270.906,10
3. Acreedores por arrendamiento financiero	1.712.627,97	2.106.060,87
4. Derivados	35.677.176,00	37.853.593,23
III. Deudas con emp. del grupo y asoci. a L.P.	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	8.730.666,96	8.084.466,08
V. Periodificaciones a largo plazo	816.666,45	862.809,18
C) PASIVO CORRIENTE	5.681.381,38	5.319.358,39
III. Deudas a corto plazo	3.343.891,40	3.021.558,29
2. Deudas con entidades de crédito	2.660.332,88	2.169.161,92
3. Acreedores por arrendamiento financiero	393.378,87	385.912,67
4. Derivados		0,00
5. Otros pasivos financieros	290.179,65	466.483,70
V. Acreedores comerc. y otras cuentas a pagar	2.291.347,25	2.251.657,37
1. Proveedores	163.607,97	230.093,45
3. Acreedores varios	815.692,29	1.517.587,00
4. Personal (remuneraciones pend. de pago)	222.776,12	230.214,80
6. Otras deudas con las Admin. Públicas	1.089.270,87	273.762,12
VI. Periodificaciones a corto plazo	46.142,73	46.142,73
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	193.157.424,54	193.376.130,84


INFORMACIÓN FINANCIERA

VOLVER AL ÍNDICE



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 DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

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

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A. (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2017, 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 anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2017, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales* de nuestro informe.

Somos independientes de la Sociedad de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

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

Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

Derivados

La Sociedad utiliza instrumentos financieros derivados con el fin de eliminar o reducir el riesgo de variaciones en los tipos de interés. La estimación del valor razonable y la clasificación del instrumento derivado puede tener un impacto significativo en los Estados Financieros de la Sociedad, por lo que se ha considerado como un aspecto relevante de la auditoría. La descripción de las normas para el tratamiento contable de los instrumentos derivados y la información económica sobre los derivados contratados por la Sociedad se encuentran recogidos en las Notas 4.4.2 y 8 de la memoria adjunta.

Denominación: EY (KPMN) y/o TeneRife. Número de inscripción: 65.28503. Matrícula: 1161. Dato del Registro: Constitución Mercantil. Tomo: 27.736. Libro 0. Número 215. Sección 8. Registro: 241.23. Inscripción: 136. C.I.F.: B-788979906. Acreditación formal: no. Número de licencia: no.



En relación con esta área, nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros:

- a) realización de procedimientos de confirmación de terceros que mantienen instrumentos derivados con la Sociedad y su valoración;
- b) realizamos procedimientos de contraste del valor razonable y analizamos el correcto tratamiento contable sobre la base de la adecuada clasificación del instrumento derivado;
- c) revisión de los desgloses incluidos en la memoria del ejercicio en relación con los criterios e hipótesis utilizados para el registro de los instrumentos financieros derivados.

Reconocimiento de ingresos

Tal y como se indica en la Nota 13.1 el importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad se corresponden, principalmente, a servicios de transporte de viajeros, dentro de los cuales el mayor valor corresponde a los ingresos abonados por el cliente del servicio de transporte. Estos ingresos son reconocidos en el momento que el cliente realiza la validación del título de transporte para el uso del servicio. La contabilización de los ingresos depende de los sistemas de tecnologías de la información y la sociedad tiene procesos y controles, tanto manuales como automáticos, para asegurar que las transacciones se procesan y registran adecuadamente. En este contexto, hemos considerado un aspecto clave de la auditoría el riesgo de que los ingresos abonados por el cliente del servicio de transporte no estén registrados correctamente.

En relación con esta área, nuestros procedimientos de auditoría han incluido principalmente pruebas de controles. Hemos validado los principales controles de aplicación y evaluado la adecuación de los desgloses de información en relación a los ingresos facilitados en las Notas 4.7 y 13.1 de las cuentas anuales adjuntas.

Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2017, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en evaluar e informar sobre la concordancia del informe de gestión con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma. Asimismo, nuestra responsabilidad consiste en evaluar e informar de si el contenido y presentación del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito en el párrafo anterior, la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2017 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

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 la Sociedad, 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.

Acreditación formal: EY y/o TeneRife. Número de inscripción: 65.28503. Matrícula: 1161. Dato del Registro: Constitución Mercantil. Tomo: 27.736. Libro 0. Número 215. Sección 8. Registro: 241.23. Inscripción: 136. C.I.F.: B-788979906. Acreditación formal: no. Número de licencia: no.





En la preparación de las cuentas anuales, los administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyen en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar 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.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.



Nos comunicamos con los administradores de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los administradores de la entidad, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.



ERNST & YOUNG, S.L.

Alic. 2018 Nº 4418/00034
 S.L. COOP.ATIVO 86,00 EUR
 Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española e internacional

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

Agustín Marrero Suárez
 (Inscrito en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº 21581)

26 de marzo de 2018

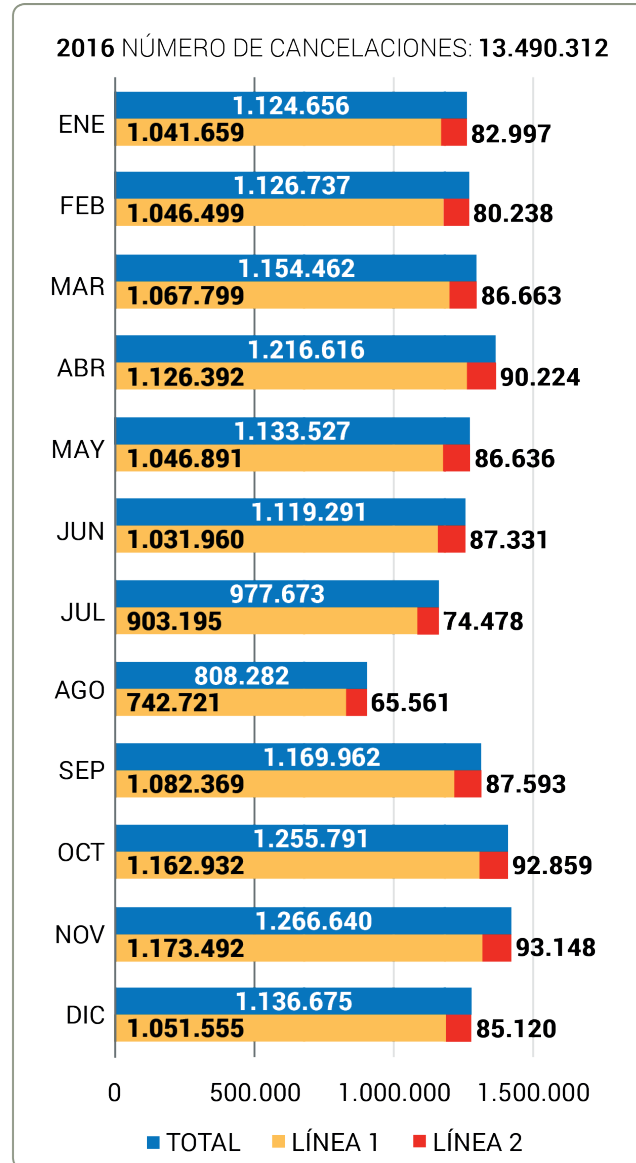
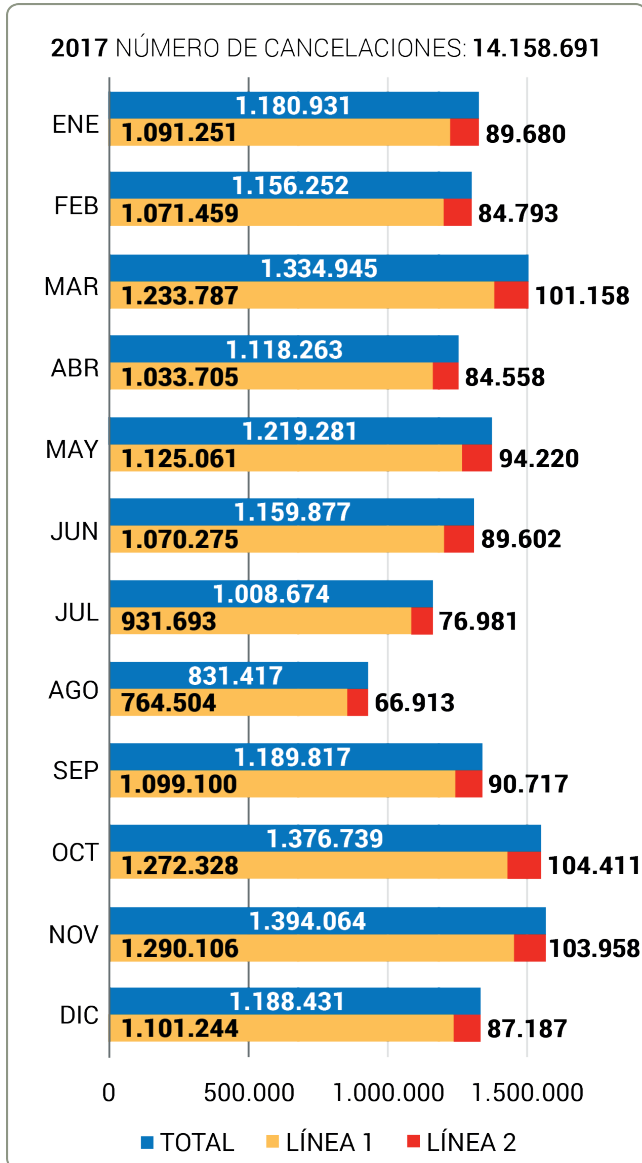


INFORMACIÓN FINANCIERA

VOLVER AL ÍNDICE

SERVICIO (DEMANDA)

Comparativa mensual de la demanda (2017-2016)

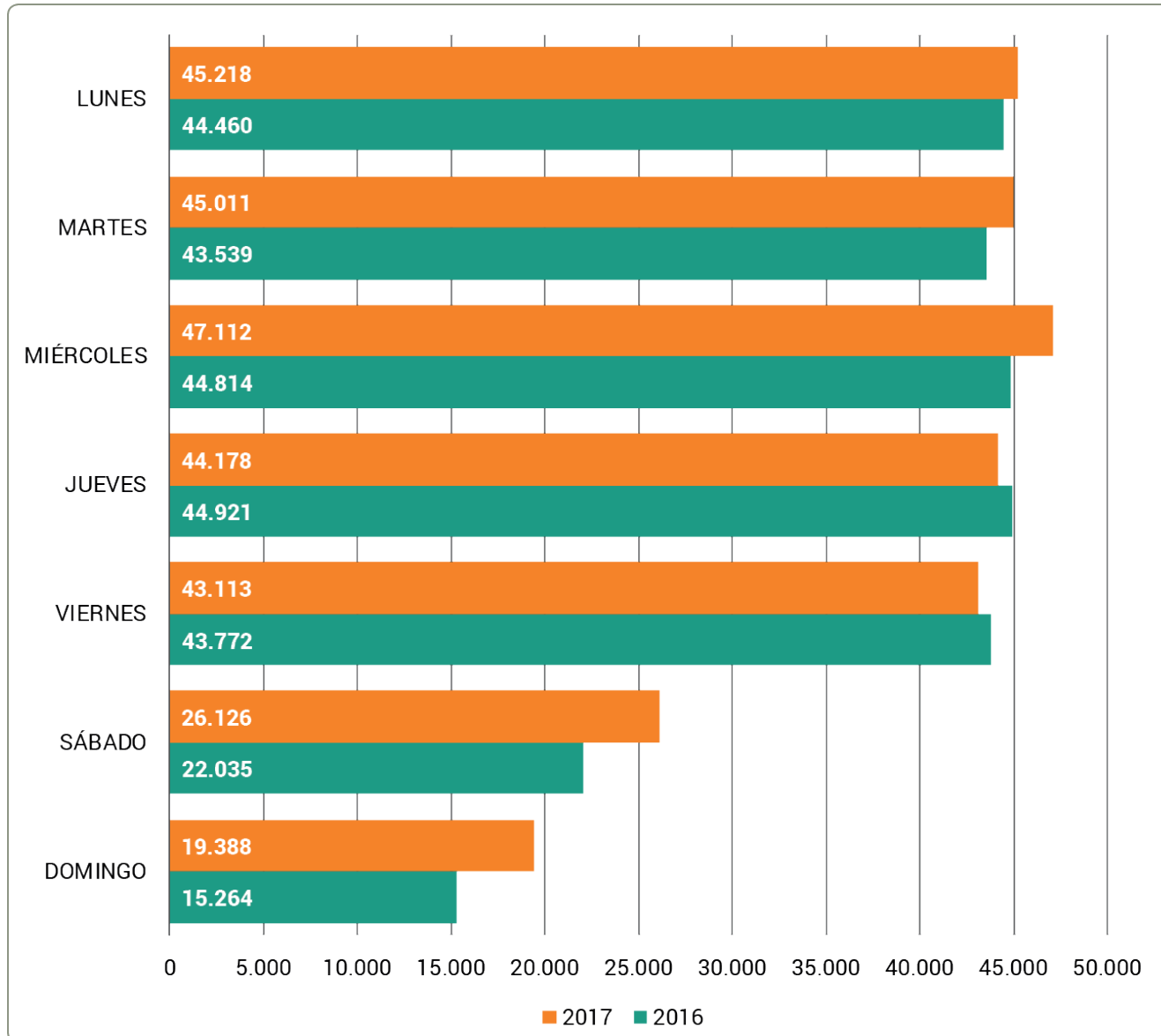


PRINCIPALES INDICADORES

VOLVER AL ÍNDICE

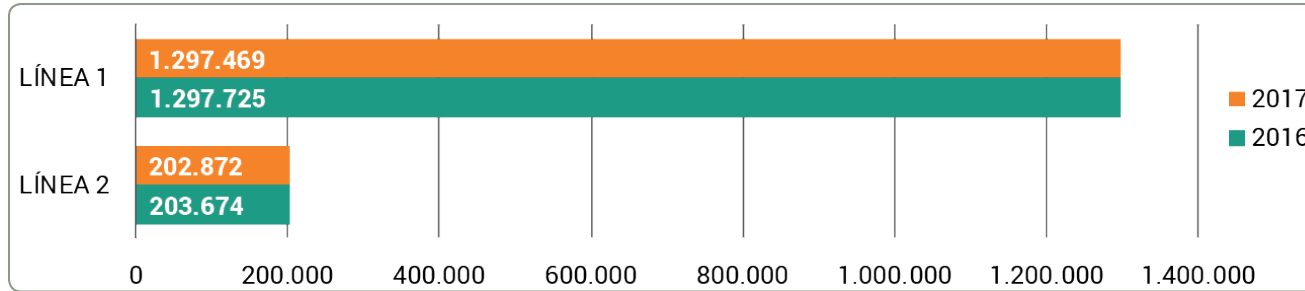
SERVICIO (DEMANDA)

☒ Demanda por tipo de día (cancelaciones)

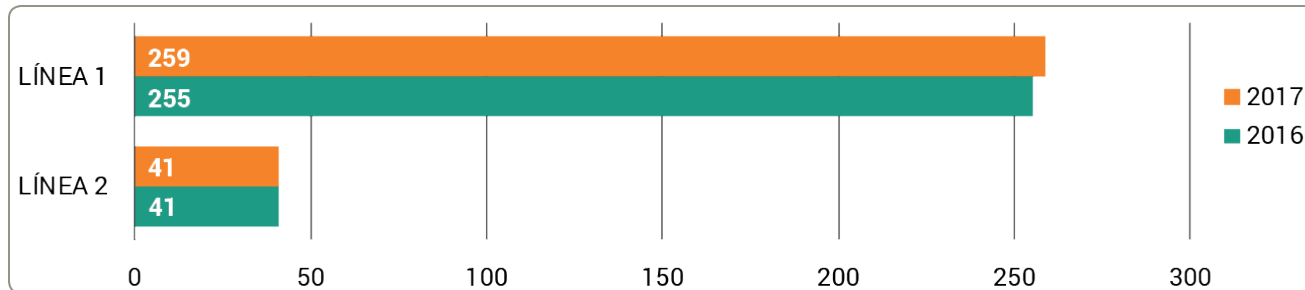


SERVICIO (OFERTA)

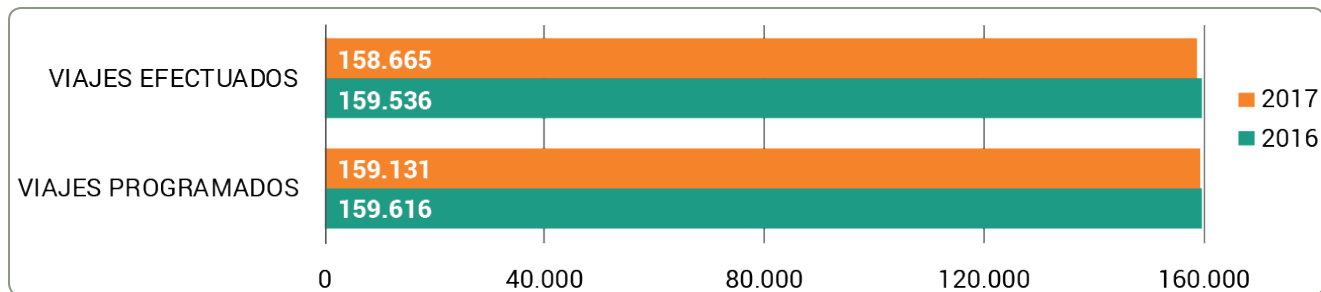
☒ Producción anual kilométrica real en servicio comercial



☒ Plazas-kilómetros anuales reales ofertados en servicio comercial



☒ Fiabilidad del servicio

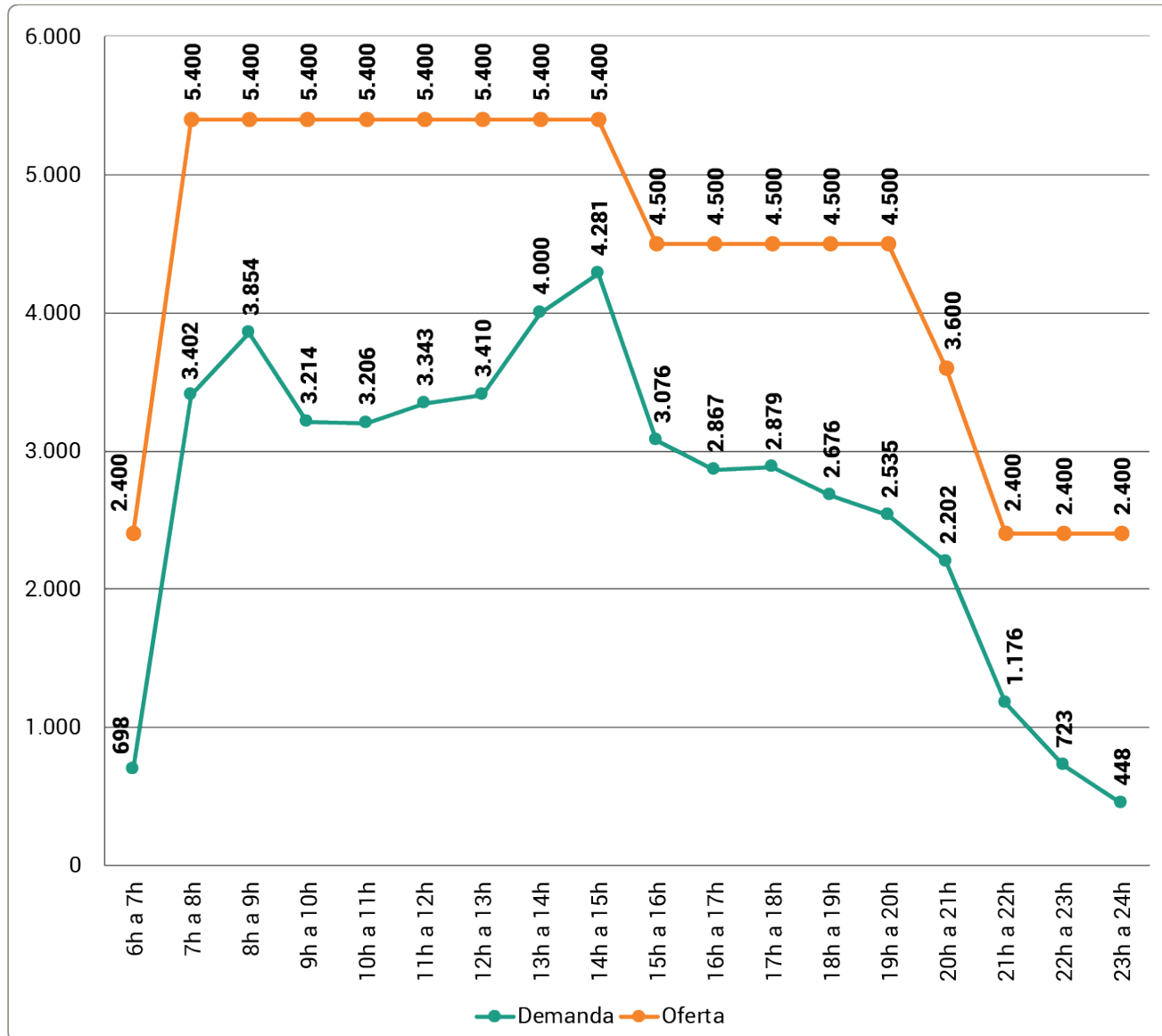


PRINCIPALES
INDICADORES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

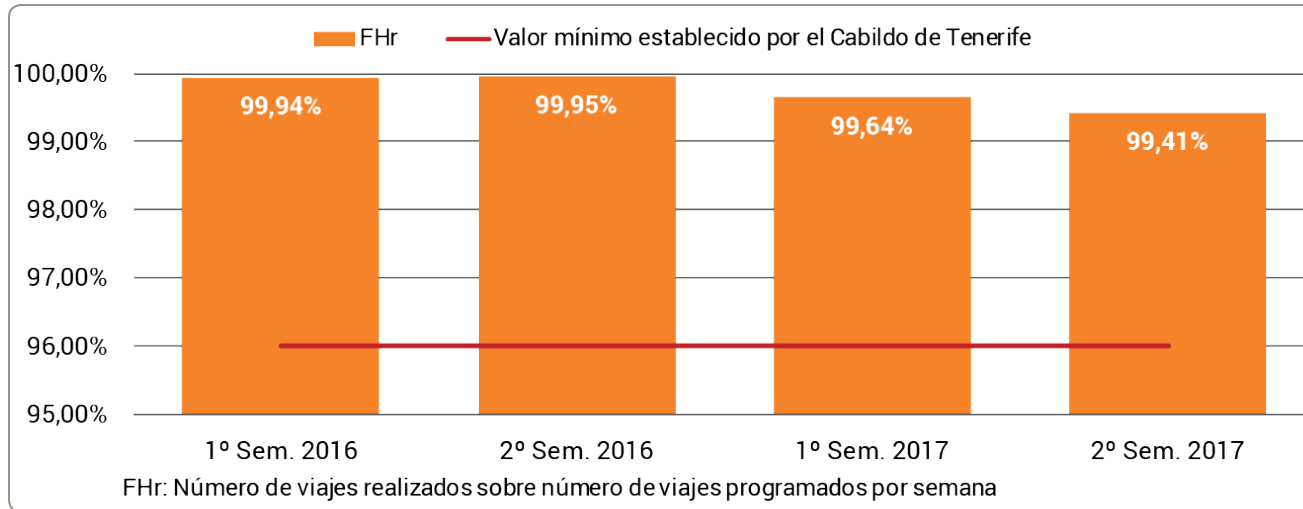
SERVICIO (OFERTA-DEMANDA)

Demanda media/hora en día laborable (2017) en ambos sentidos

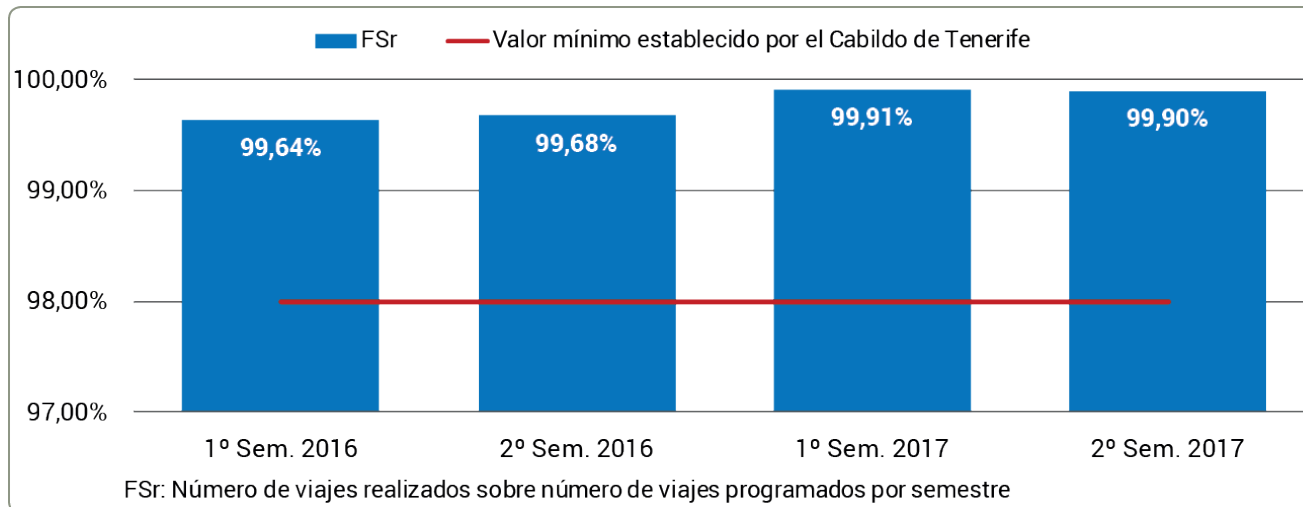


CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

☒ Fiabilidad semanal



☒ Fiabilidad semestral

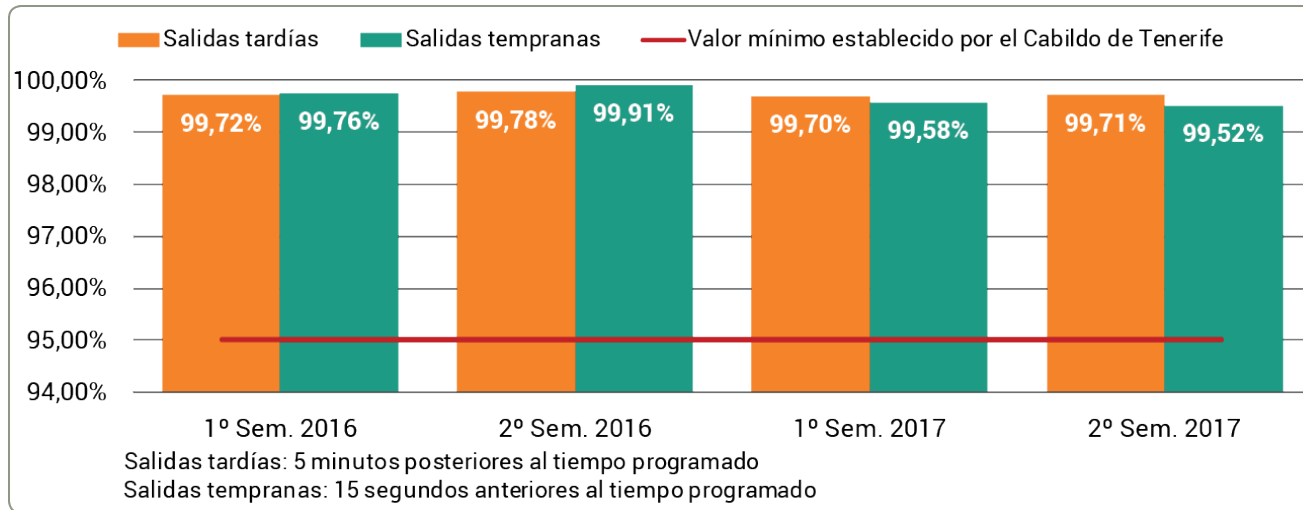


PRINCIPALES INDICADORES

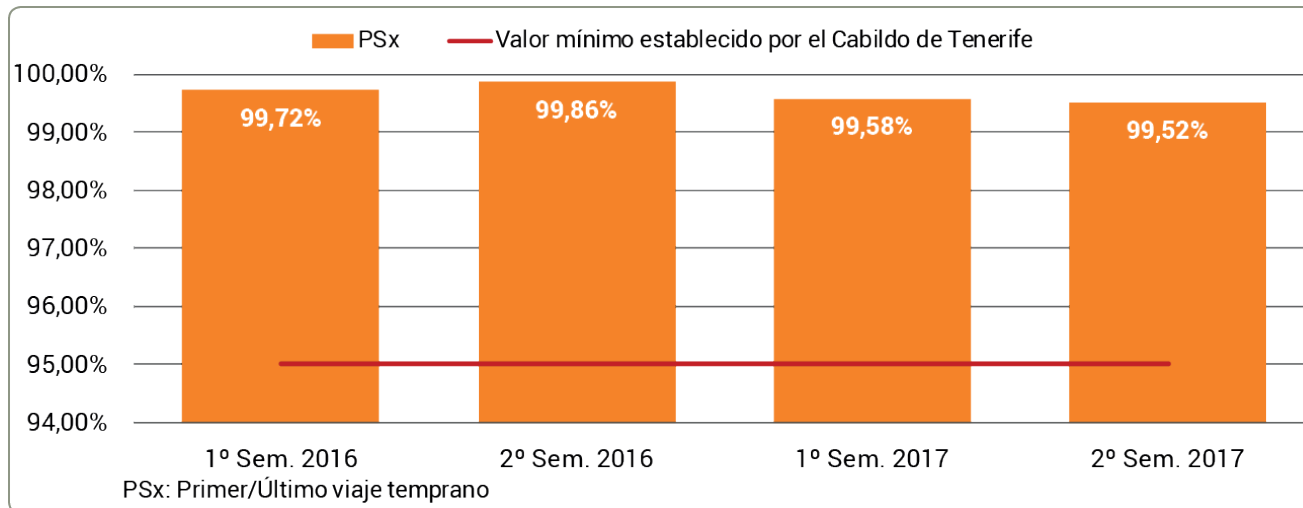
[VOLVER AL ÍNDICE](#)

CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

☒ Puntualidad



☒ Puntualidad: primer y último viaje

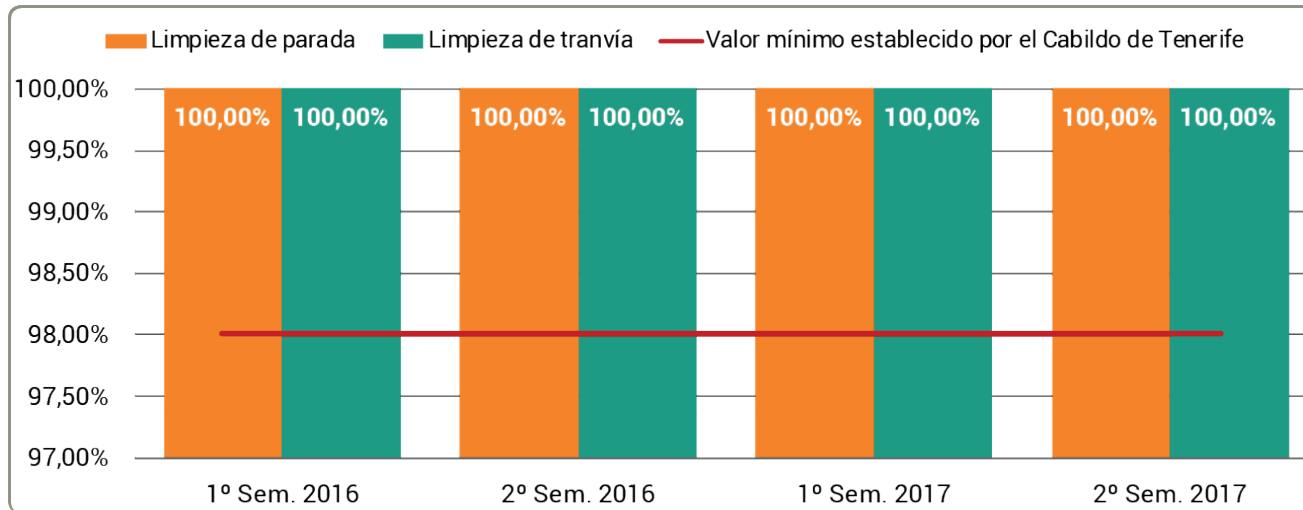


PRINCIPALES
INDICADORES

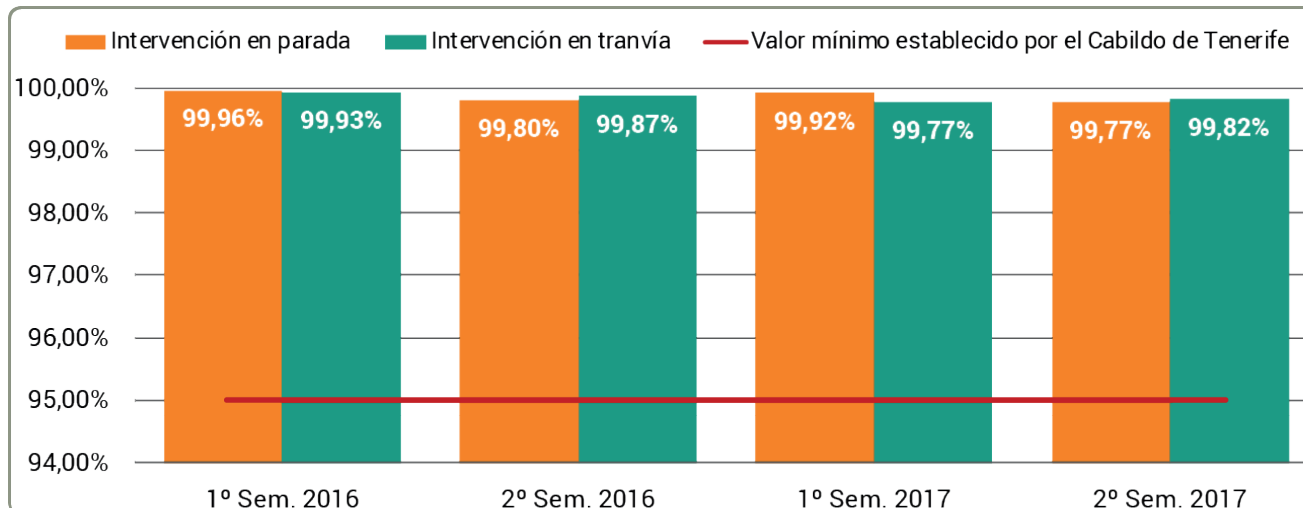
VOLVER AL ÍNDICE [↩](#)

CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

☒ Limpieza Material Móvil e Instalaciones Fijas

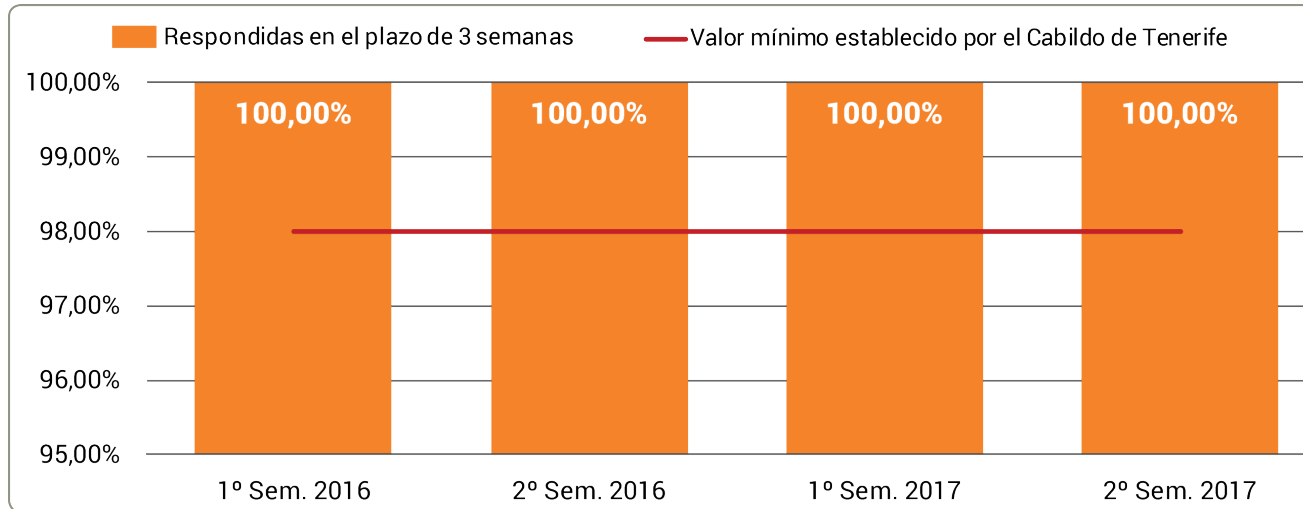


☒ Reparación de daños Material Móvil e Instalaciones Fijas

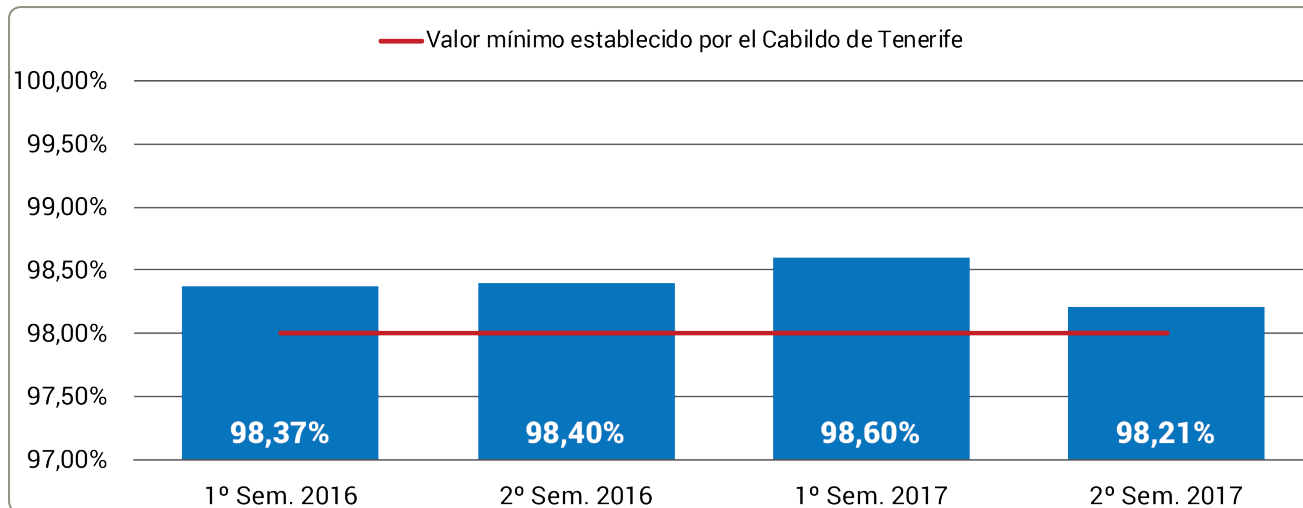


CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

Reclamaciones

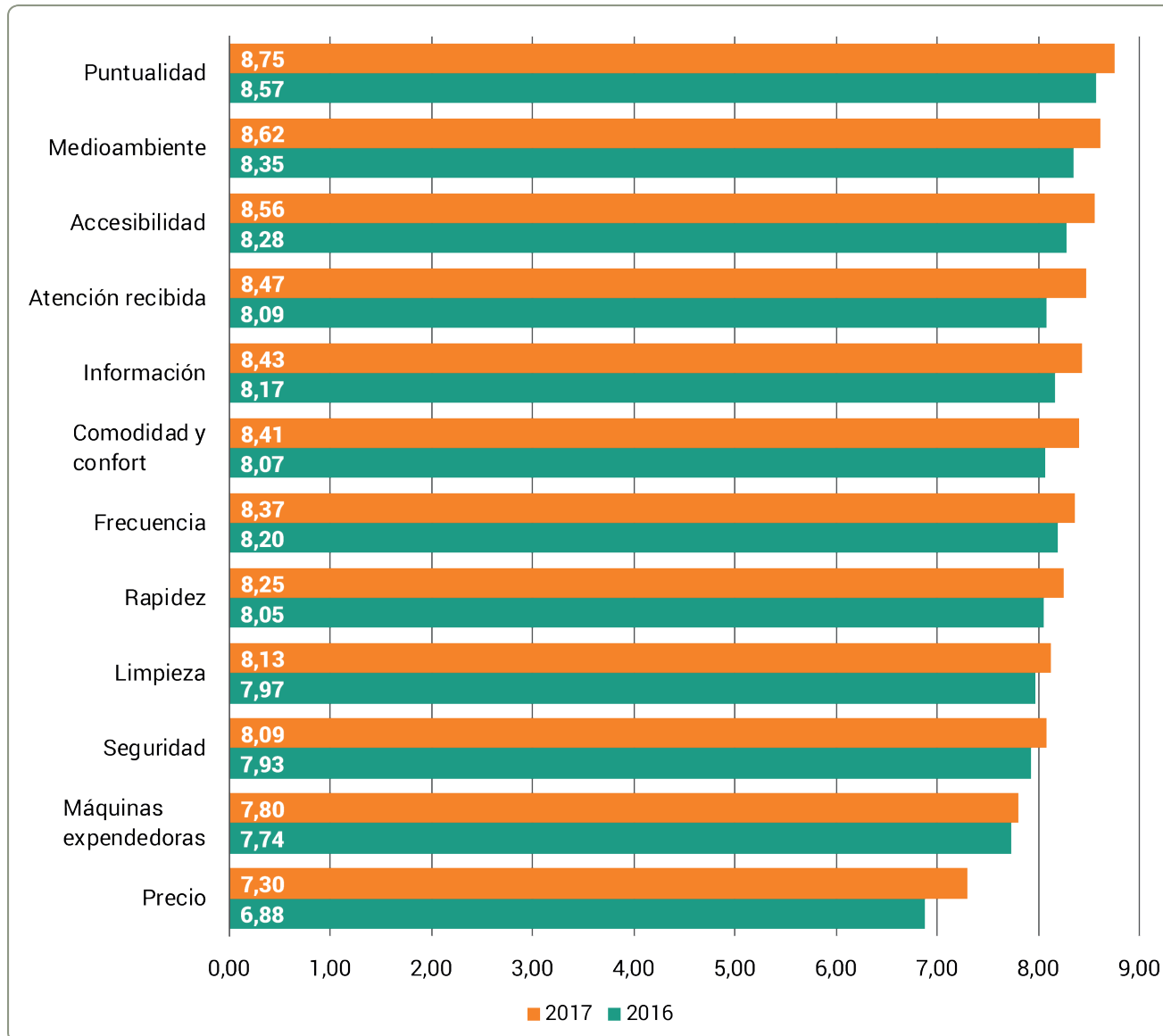


Disponibilidad de expendedoras



CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

Valoración del servicio 2017-2016

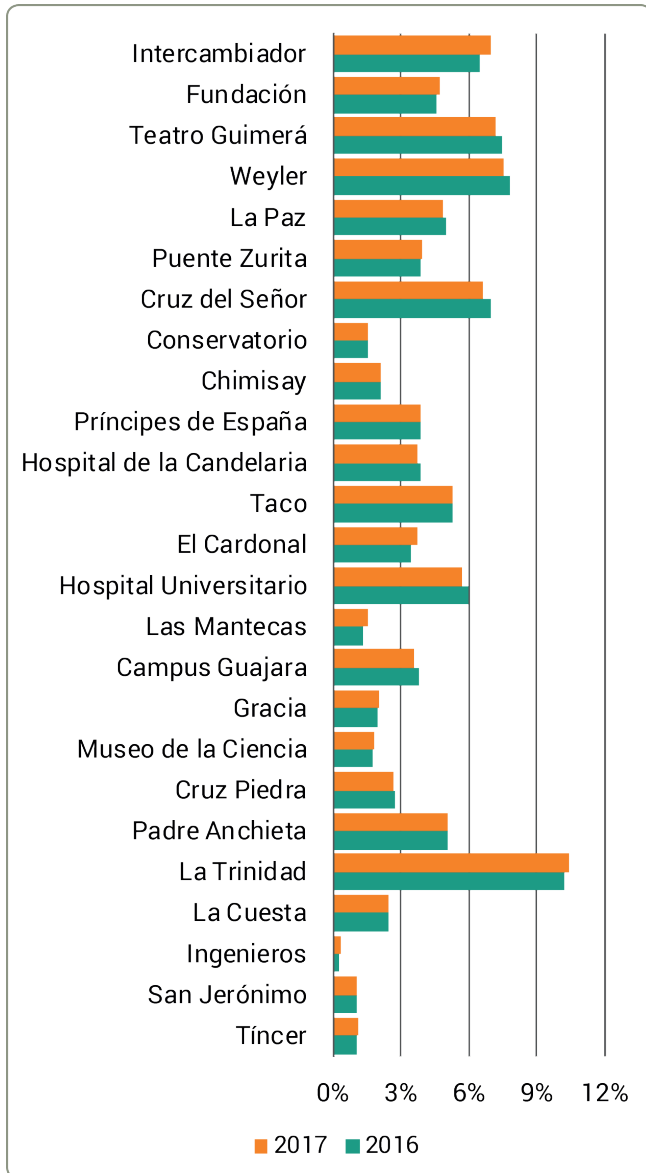


PRINCIPALES INDICADORES

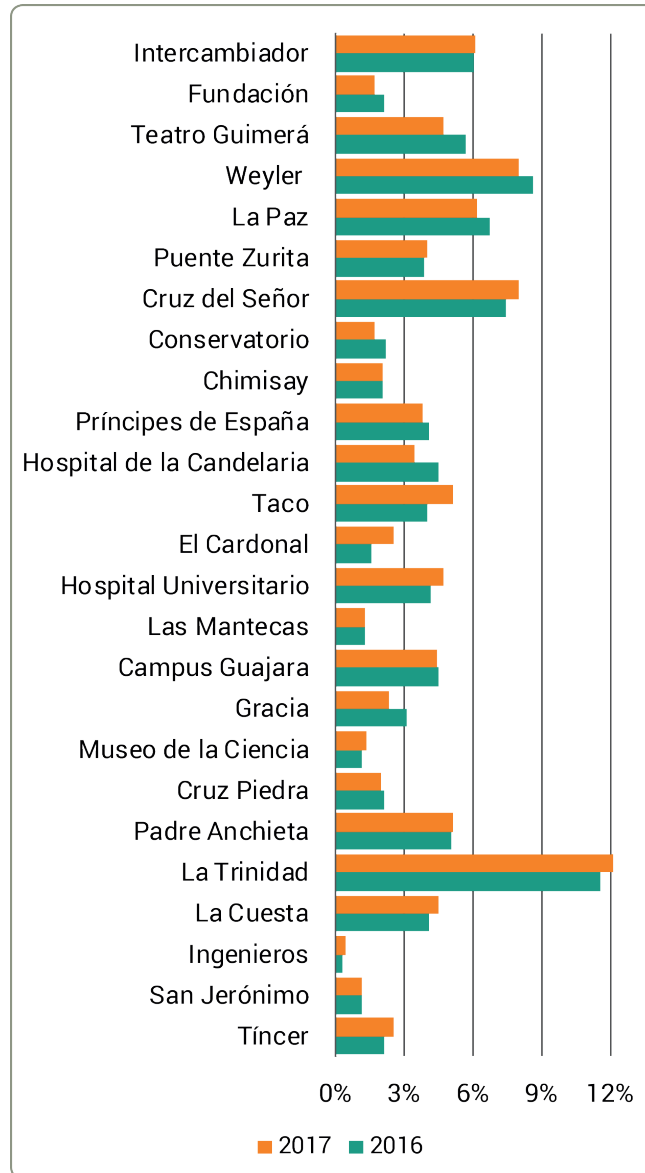
[VOLVER AL ÍNDICE](#)

PERFIL DEL USUARIO

Paradas de origen



Paradas de destino

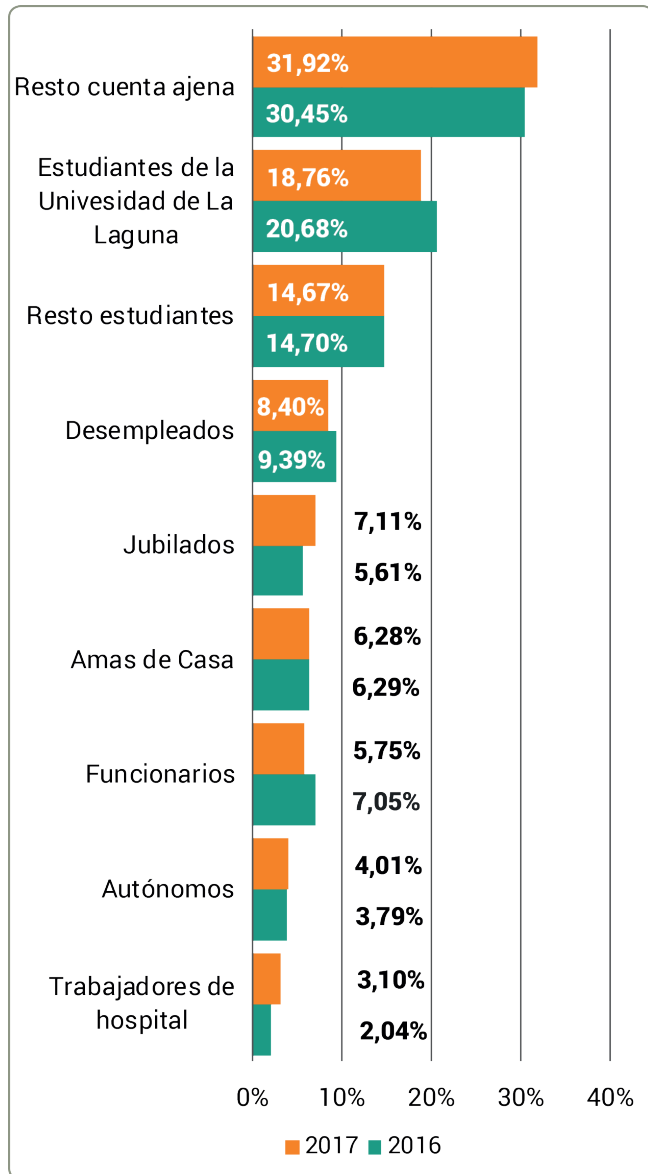


PRINCIPALES INDICADORES

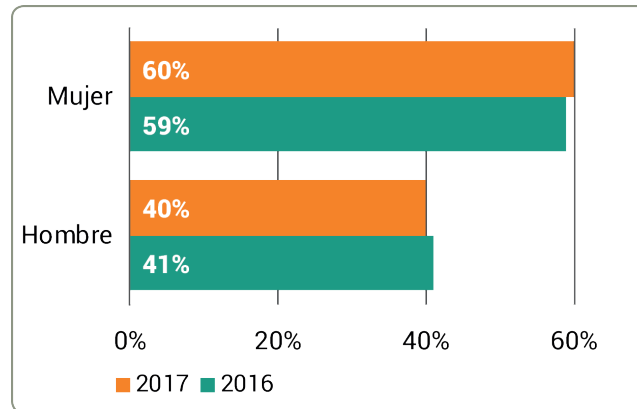
VOLVER AL ÍNDICE

PERFIL DEL USUARIO

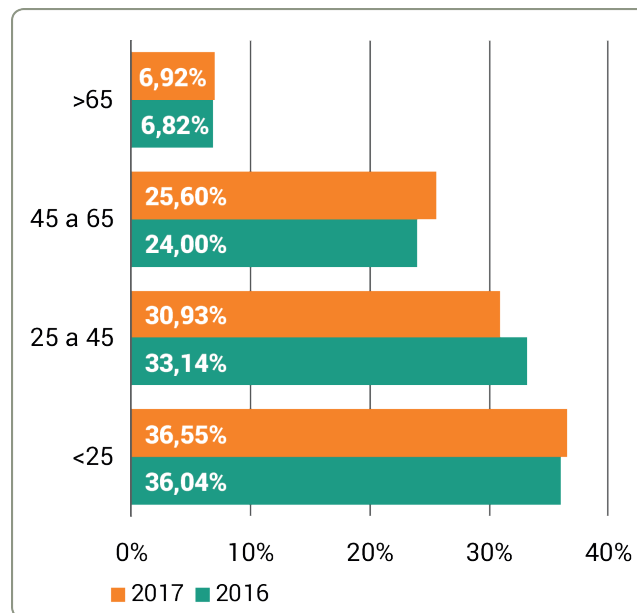
☒ Ocupación



☒ Género



☒ Edad

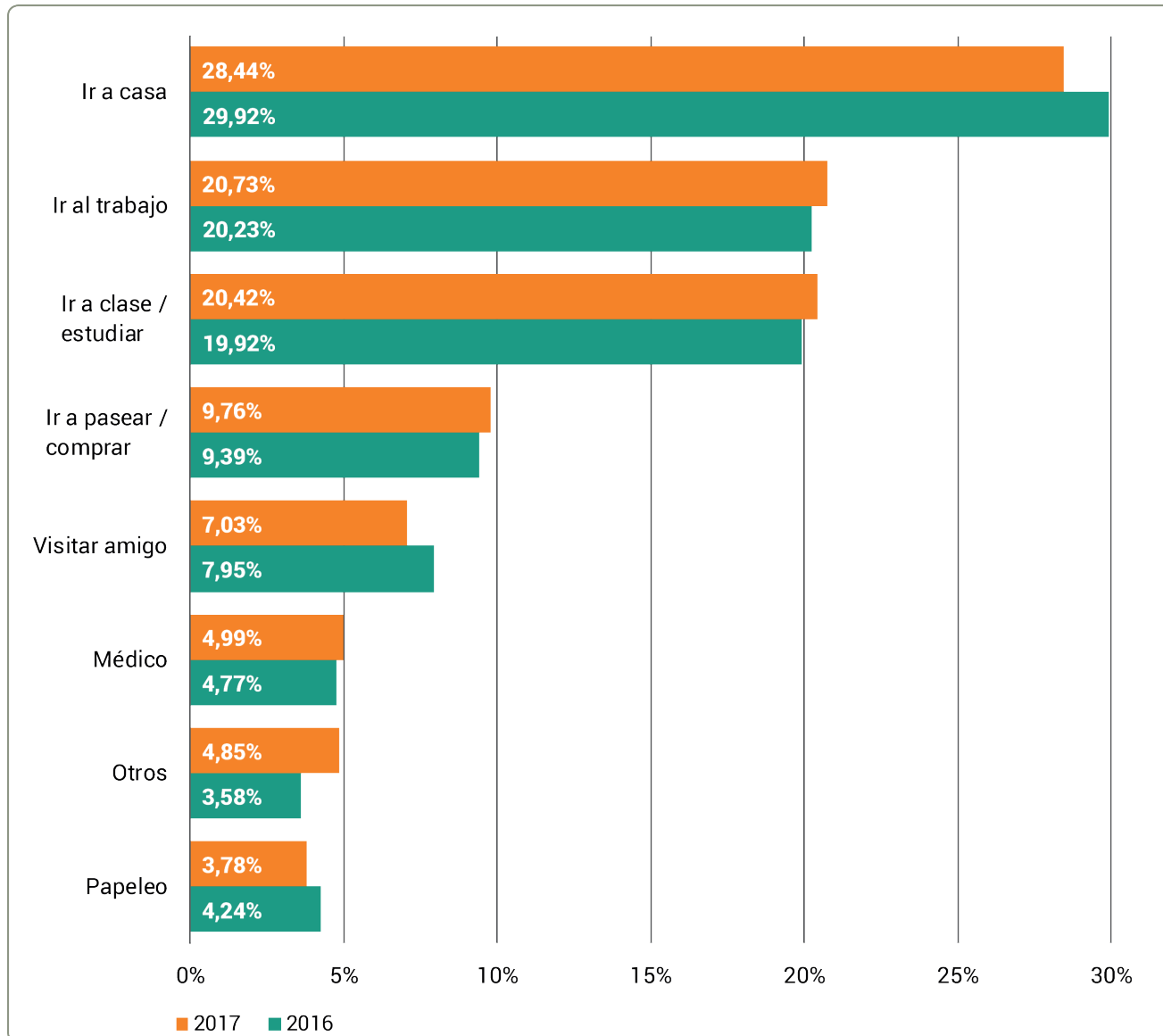


PRINCIPALES INDICADORES

VOLVER AL ÍNDICE ☒

PERFIL DEL USUARIO

☒ Tipo de movilidad

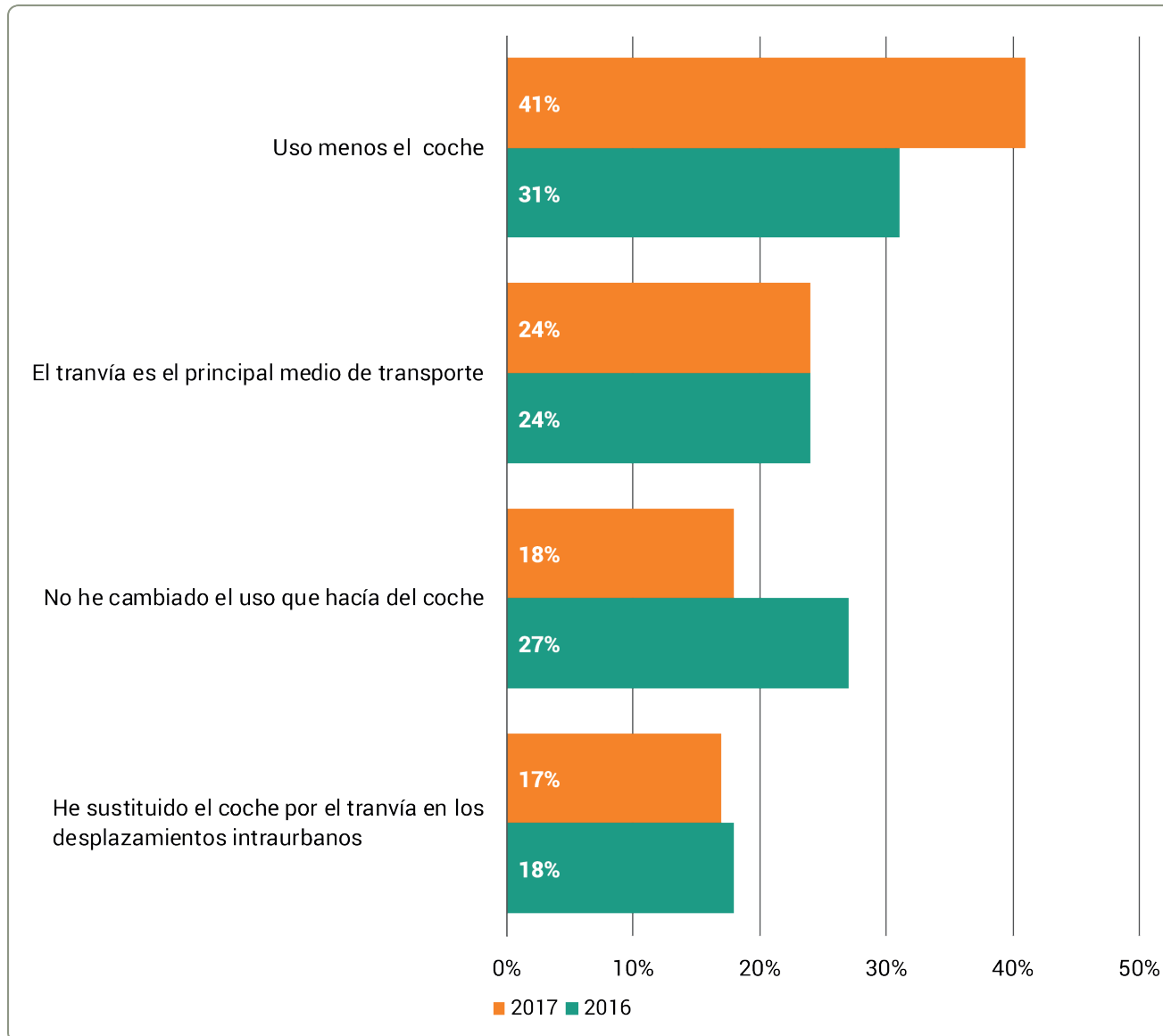


PRINCIPALES INDICADORES

[VOLVER AL ÍNDICE](#) ☒

PERFIL DEL USUARIO

Impacto sobre el uso del coche



PRINCIPALES INDICADORES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

RECURSOS HUMANOS

☑ Distribución de la plantilla por departamentos

Departamentos	2017		
	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	35	3	38
-Mantenimiento de Instalaciones Fijas	19	0	19
-Mantenimiento de Material Móvil	16	3	19
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	4	1	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	2	6	8
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	3	4
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	78	7	85
DIRECCIÓN COMERCIAL	21	4	25
Total 2017	151	28	179
Total 2016	154	29	183



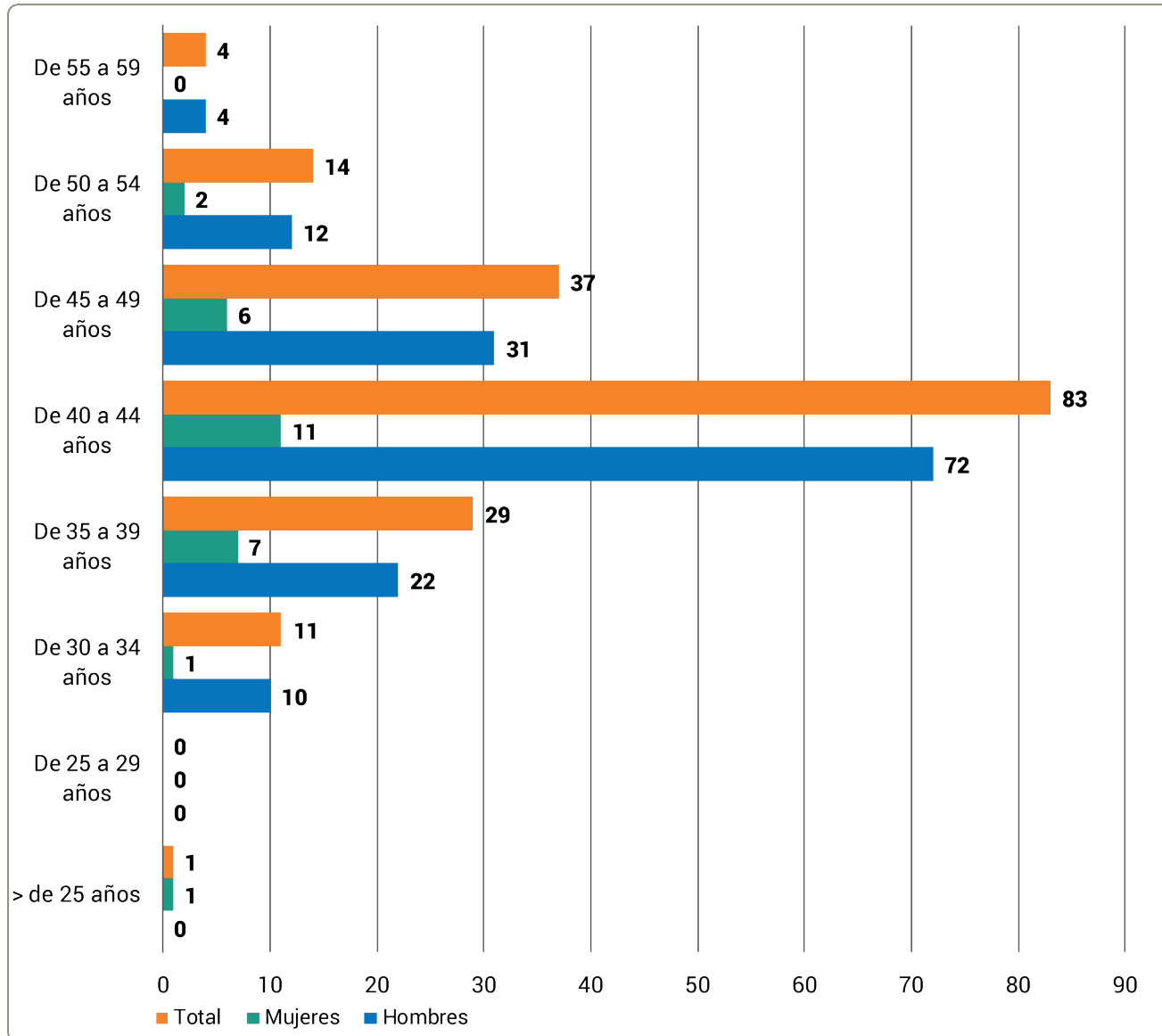
PRINCIPALES
INDICADORES

VOLVER AL ÍNDICE ☑

96

RECURSOS HUMANOS

▣ Pirámide de edad 2017

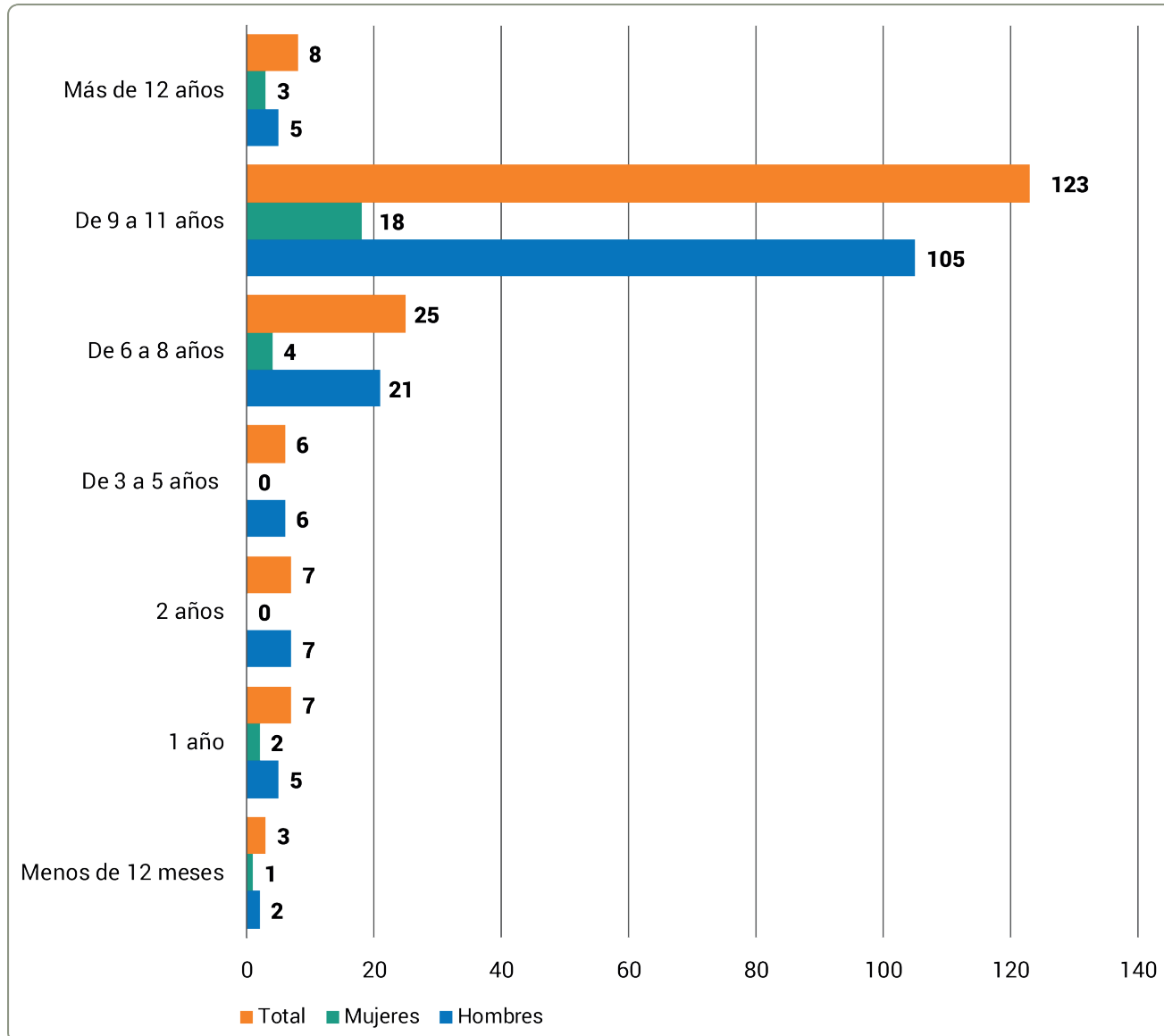


PRINCIPALES
INDICADORES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

RECURSOS HUMANOS

▣ Pirámide de antigüedad 2017

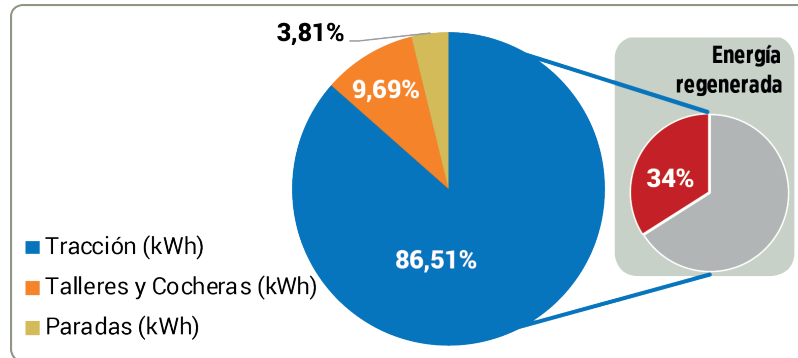
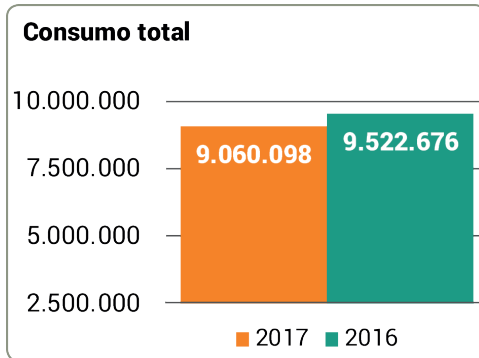


PRINCIPALES INDICADORES

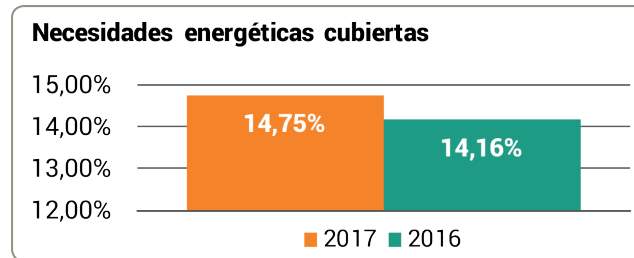
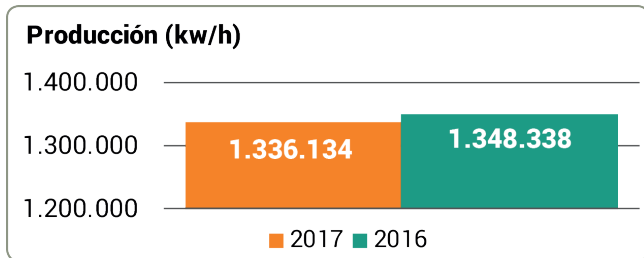
[VOLVER AL ÍNDICE](#) ▣

MEDIO AMBIENTE (CONSUMO DE ENERGÍA)

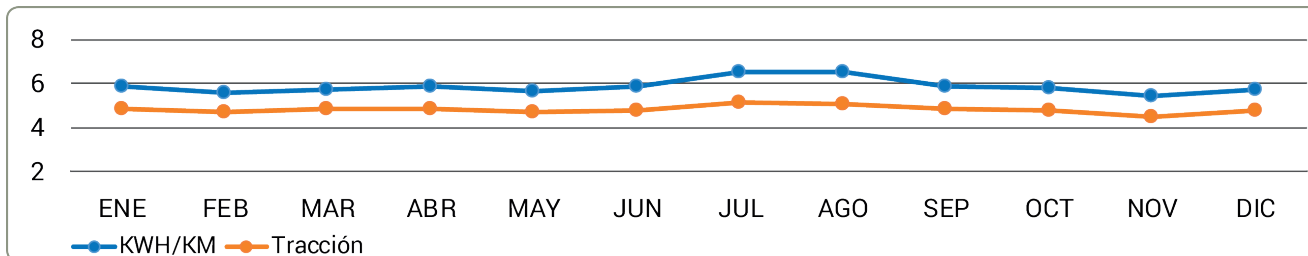
Consumo anual de energía eléctrica



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



Ratios de consumo



MEDIO AMBIENTE (CONSUMO DE ENERGÍA)

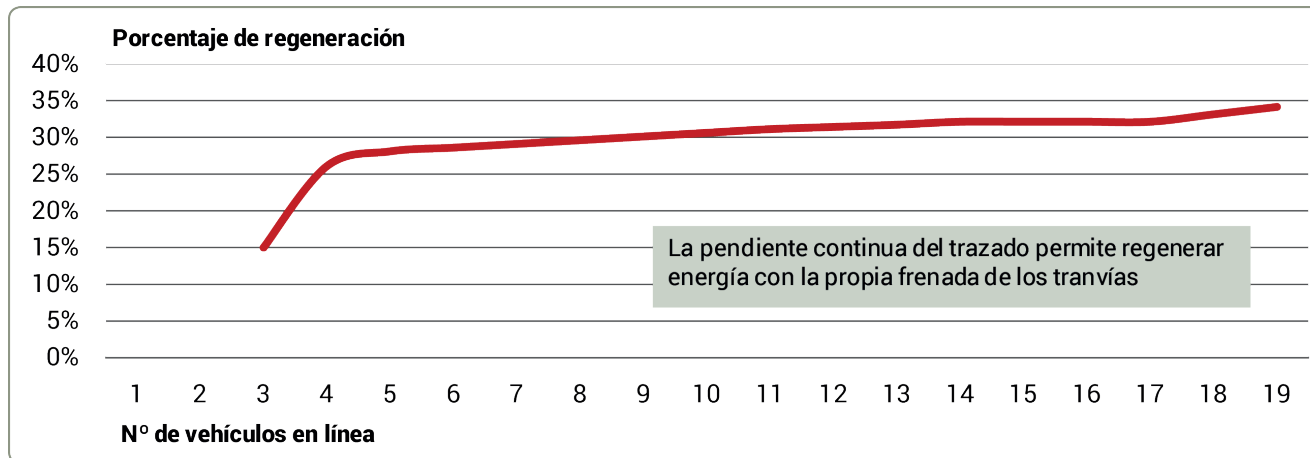
Consumo de energía eléctrica

TIPO	2017	2016
Consumo de tracción por kilómetro (kWh/km)	4,84	5,03
Consumo total por kilómetro (kWh/km)	5,87	6,17
Consumo Total (kWh)	9.060.098	9.522.676

Tabla de consumo

TIPO	2017	2016
Tracción (kWh)	7.837.515	7.776.107
Talleres y Cocheras (kWh)	877.733	1.137.959
Paradas (kWh)	344.850	608.609

Tasa de regeneración = f (n° de vehículos en línea)



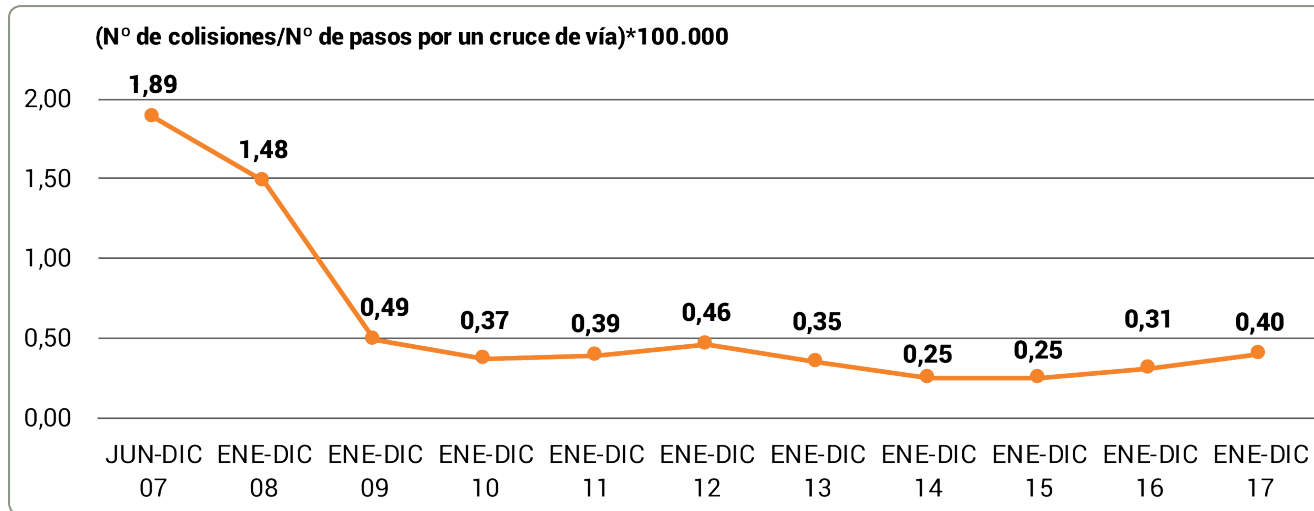
PRINCIPALES INDICADORES

VOLVER AL ÍNDICE [↩](#)

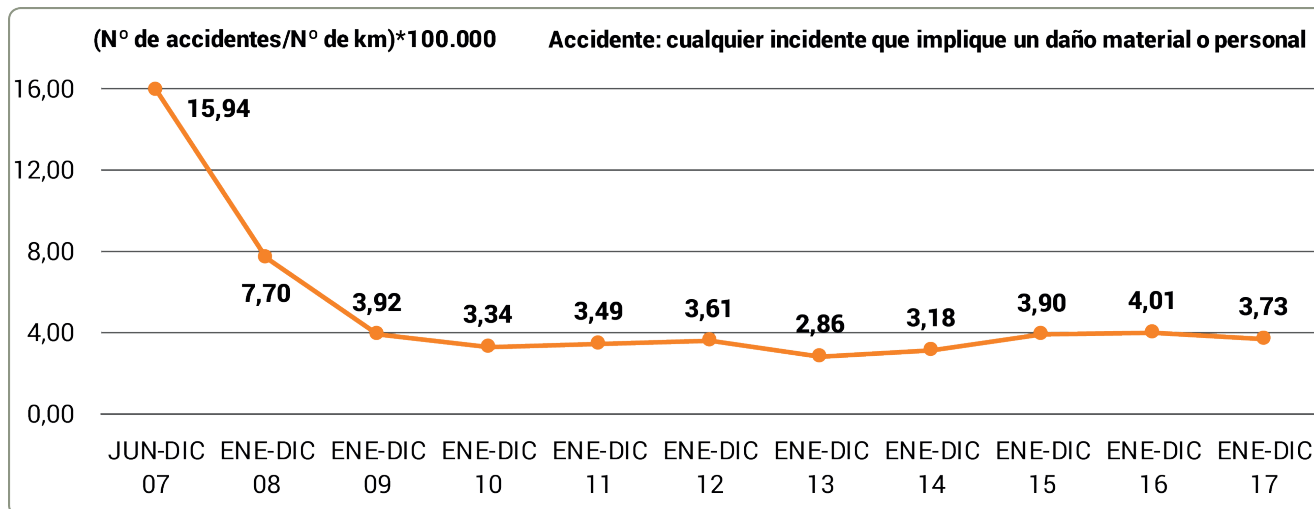
100

SEGURIDAD VIAL

☒ Índice de colisión (por 100.000 km)



☒ Índice de siniestralidad (por 100.000 km)

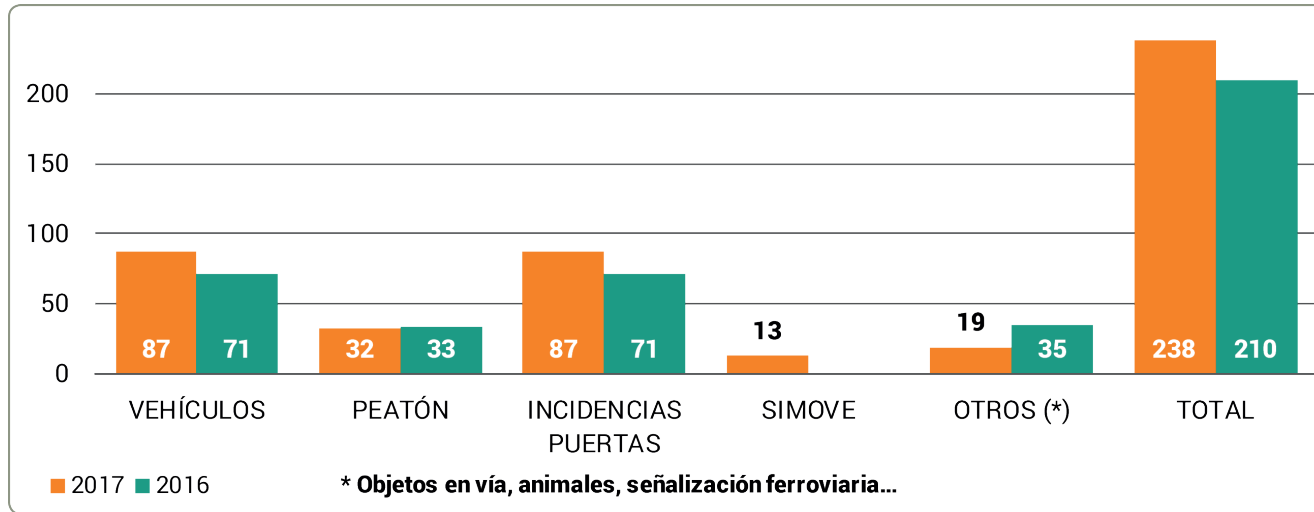


PRINCIPALES INDICADORES

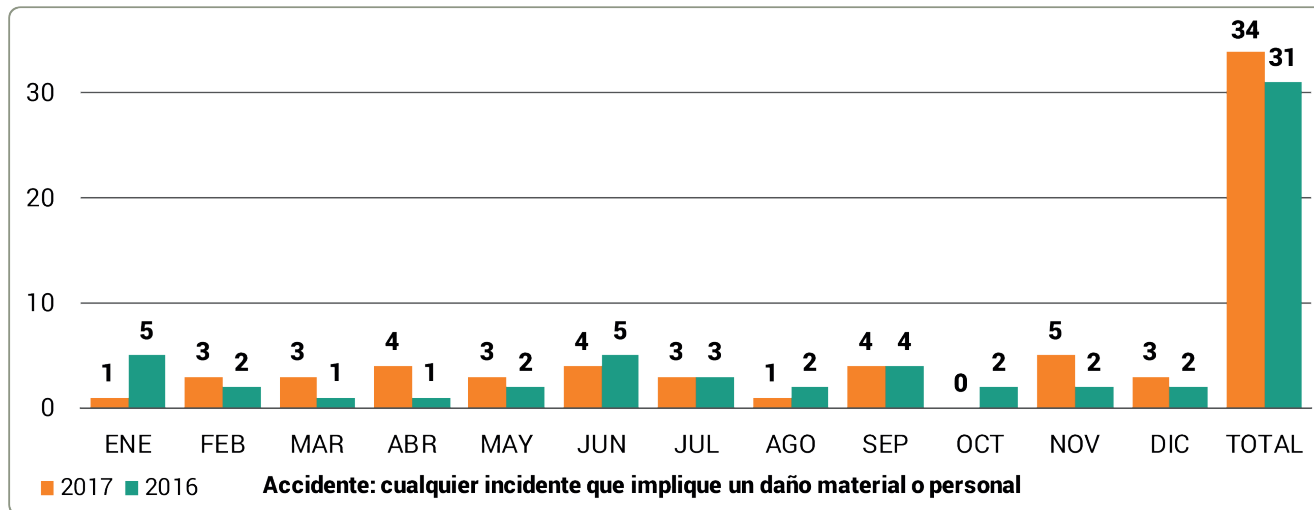
VOLVER AL ÍNDICE [↩](#)

SEGURIDAD VIAL

☒ Número y causas de frenadas de urgencia

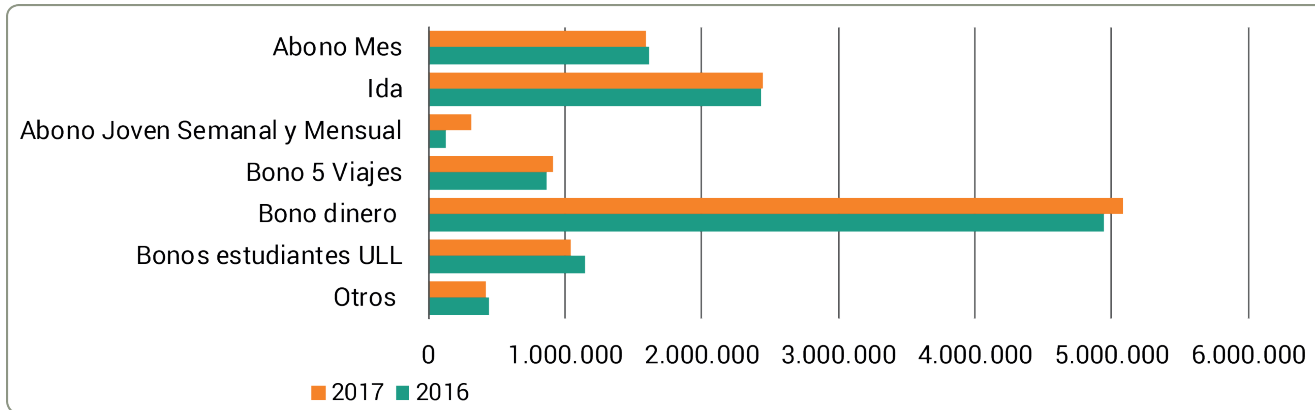


☒ Número de accidentes

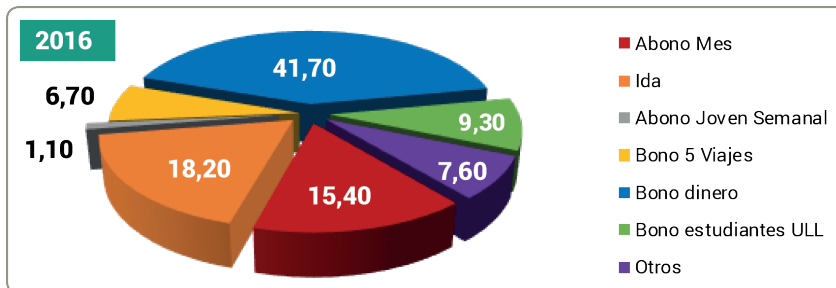
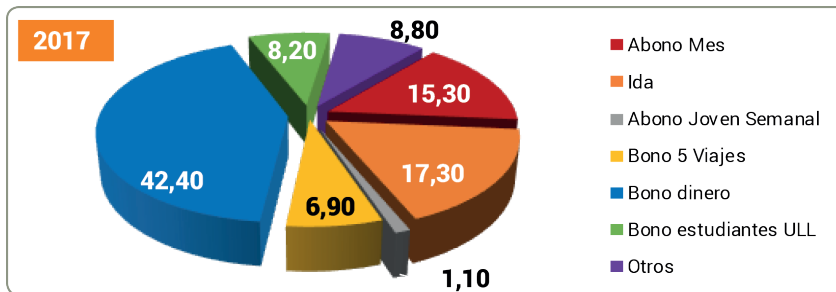


COMERCIAL (RESULTADOS ANUALES)

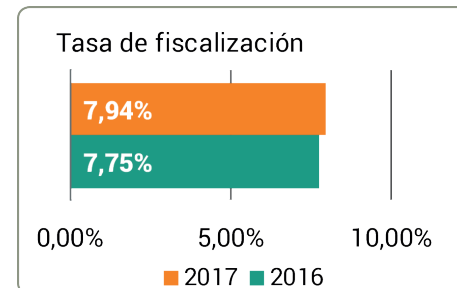
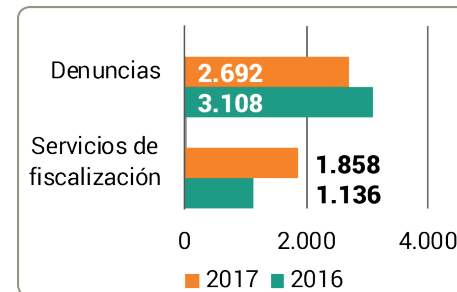
Recaudación por tipo de título (€)



Recaudación por tipo de título (%)



Controles y fraude

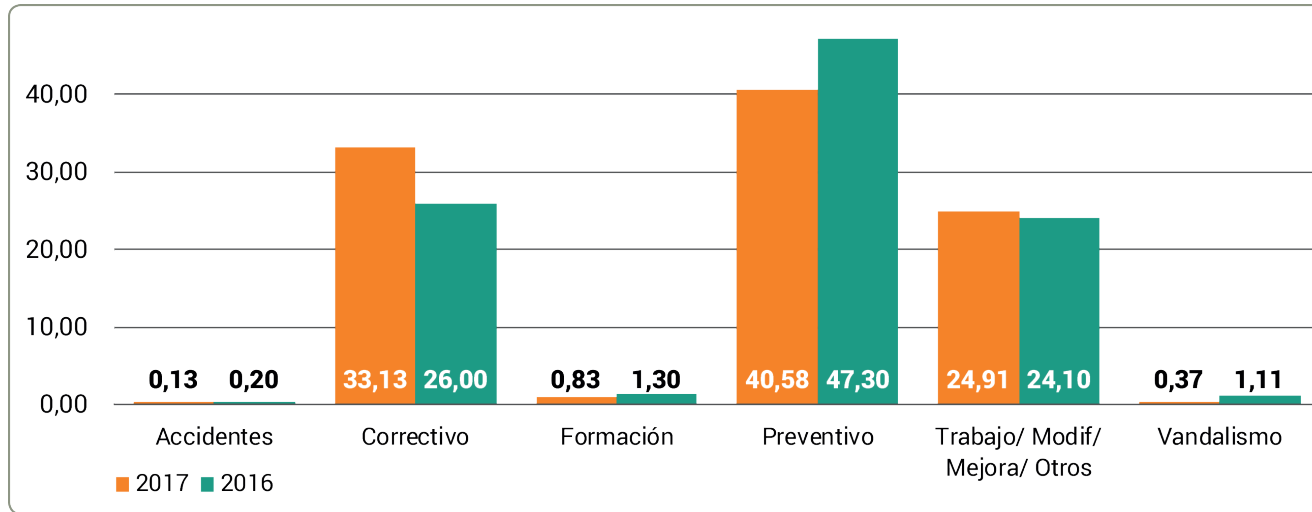


PRINCIPALES INDICADORES

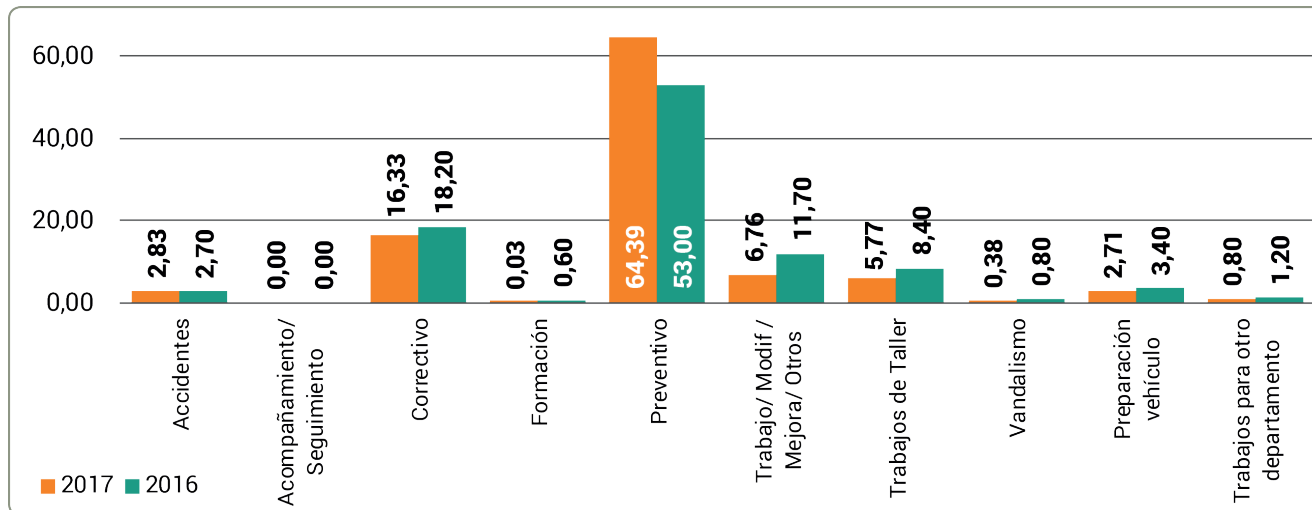
VOLVER AL ÍNDICE

ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO

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:

