

MEMORIA ANUAL METROTENERIFE 2019





ÍNDICE

SALUDAS	3
NUESTROS CLIENTES	7
INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	16
PROYECTOS	20
SERVICIOS Y CONSULTORÍA	23
RECURSOS HUMANOS	30
COMUNICACIÓN	41
HITOS EN IMÁGENES	55
POLÍTICAS EMPRESARIALES	82
INFORMACIÓN FINANCIERA	87
PRINCIPALES INDICADORES	92



Enrique Arriaga Álvarez

Vicepresidente primero y consejero de Carreteras, Movilidad e Innovación del Cabildo de Tenerife
Presidente de Metrotenerife

Como responsable del Área de Carreteras, Movilidad e Innovación del Cabildo Insular de Tenerife, tengo el firme propósito de trabajar por la mejora de la conectividad de la Isla, y ahora, como Presidente de Metrotenerife, también impulsaré proyectos ferroviarios de vital importancia para la movilidad de los tinerfeños y de nuestros visitantes. Soy consciente de la complejidad de este reto y estoy convencido de que, con la colaboración de todas las administraciones implicadas, desarrollaremos distintos proyectos para que Tenerife alcance un modelo de transporte más sostenible, seguro e integral.

La zona sur y norte de la Isla registran cada día altos índices de congestión de tráfico en sus principales vías, una situación que, además de perjudicar a la actividad económica, está afectando a la calidad medioambiental y a nuestro bienestar.

Es evidente que la mejora de la movilidad en Tenerife no depende de una única solución sino de un conjunto de actuaciones. Por eso, desde el Cabildo Insular de Tenerife lideramos un marco estratégico cuyo objetivo fundamental es la elaboración de un Plan Insular de Movilidad Sostenible. Este documento marcará el camino para, en los próximos años, reducir las emisiones de CO₂ y acometer aquellas infraestructuras que den respuesta a las demandas de movilidad de la población.

En ese Plan de Movilidad la potenciación del transporte público será pieza clave. Gracias al trabajo realizado por los técnicos de Metrotenerife en estos años tenemos sobre la mesa interesantes proyectos de transporte guiado como la ampliación de la Línea 1 del tranvía desde la avenida de La Trinidad hasta el aeropuerto de Los Rodeos, o el tren de cercanías para la zona sur de la Isla.

La prolongación de la Línea 1 hacia Los Rodeos, terminal aeroportuaria de primer nivel, se traduciría en un importante salto cualitativo en la conectividad para toda la Isla. Por un lado, el tranvía daría servicio a más de 10.000 vecinos de importantes barrios de La Laguna, como son San Lázaro, El Coromoto, San Benito y Las Gavias, favoreciendo de este modo su proximidad y cohesión con el casco histórico del municipio y con el resto de servicios de la zona metropolitana de Tenerife.

Por otro lado, facilitaría también en pocos minutos, a los pasajeros nacionales e internacionales y a los provenientes de las otras islas, su acceso rápido y cómodo a La Laguna y a Santa Cruz, a sus

PRESENTACIÓN



VOLVER AL ÍNDICE



establecimientos hoteleros, turísticos, hospitalarios, de ocio o a sus zonas de residencia en el área metropolitana.

El Cabildo y Metrotenerife continuarán trabajando en nuevas alternativas de transporte guiado que formen parte de ese Plan de Movilidad, fundamentado en una red de transporte público eficaz y sostenible. El tranvía de Tenerife ha demostrado que en el área metropolitana se pueden aunar con éxito esos criterios: ser un sistema de transporte público eficiente desde el punto de vista ambiental y satisfacer las necesidades de movilidad de la ciudadanía.

Ésta es la línea que debemos seguir, la de apostar por el transporte guiado en sus diferentes variantes porque nos ayudará a construir un mejor modelo de Isla.

PRESENTACIÓN



[VOLVER AL ÍNDICE](#)



Andrés Muñoz de Dios Rodríguez

Director-Gerente de Metrotenerife

Si realizamos un repaso a la gestión de Metrotenerife y a la explotación comercial del servicio del tranvía en el ejercicio 2019, podemos afirmar que se han cumplido los objetivos previstos y además se han alcanzado importantes logros para la entidad.

En primer lugar, hemos registrado los mejores resultados de demanda del tranvía en nuestra historia. El número de cancelaciones aumentó un +5,4 % y se situó en más de 15,5 millones. Acumulamos 6 años consecutivos de incremento de demanda y, de acuerdo a nuestras previsiones, el servicio aún tiene margen de crecimiento. Por otro lado, las cuentas anuales arrojaron un resultado a favor de más de 5.200.000 de euros. En 2019 el negocio no vinculado al transporte de pasajeros supuso el 14 % de nuestros ingresos de explotación.

También, en el aspecto financiero quiero destacar la valoración que nos otorgó Standard & Poor's, la mejor calificación posible, a corto y largo plazo, de grado de inversión de una entidad pública en España. Un excelente noticia porque con este reconocimiento queda avalada la solvencia y sostenibilidad financiera de nuestra compañía.

Asimismo, continuamos participando activamente en el mercado internacional de transporte ferroviario con nuestra oferta de asistencia técnica y consultoría, y con nuestro catálogo de productos. Ello nos ha permitido cerrar en 2019 nuevos contratos como es el caso de Regiotram (Colombia) y Haifa-Nazareth (Israel), que se suman a los trabajos que ya estamos desarrollando en el tren-tranvía de Bahía de Cádiz, en el tranvía de Cuenca (Ecuador) o en el corredor ferroviario Lima-Chosica (Perú).

En línea con la proyección exterior, me gustaría poner en valor nuestro sistema para la monitorización y control de la velocidad SIMOVE. En este sentido, a raíz del accidente de tranvía en Croydon (Londres, 2016) el consorcio de operadores del transporte guiado británico, UK Tram, encargó un análisis con objeto de identificar los mejores sistemas de control de velocidades en vehículos ferroviarios que existen en el mercado internacional y, de toda la oferta de este tipo de sistemas, SIMOVE ha sido preseleccionado, de entre cien sistemas de todo el mundo.

La compañía Metrotenerife la constituimos las 189 personas que en ella trabajamos. Nuestro compromiso de servicio público hace posible que la entidad mantenga los buenos resultados señalados, tanto en el ámbito del servicio de transporte público con el tranvía, como con nuestras referencias en proyectos exteriores. Aún así, durante este año hemos venido sufriendo un conflicto laboral, que arrancó a finales de 2018, y que ha derivado en una huelga de nuestros trabajadores. Situación que, durante todo el 2019,

PRESENTACIÓN

**5**

VOLVER AL ÍNDICE



dirección y representantes sindicales nos hemos esforzado en resolver para restablecer, lo antes posible, el servicio de tranvía sin generar más molestias a nuestros usuarios. Con ese interés común y tras más de cien días de negociaciones, el 12 de abril de 2019 se levantó la huelga y el tranvía retomó de forma inmediata la normalidad en frecuencias y horarios de servicio gracias a la cooperación de todo el personal de Metrotenerife. Seguimos negociando de manera interna la redacción final del convenio colectivo con las nuevas medidas acordadas.

Estos son algunos de los hitos destacables de la gestión de la compañía que se recogen en la presente memoria 2019. En definitiva, cerramos el año con buenos resultados y previsiones de crecimiento y todo ello nos impulsa a mantener nuestra voluntad de mejora y de estar al servicio de la sociedad.

PRESENTACIÓN



[VOLVER AL ÍNDICE](#) 



PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO

Los estudios de demanda y movilidad nos permiten obtener una radiografía real de los hábitos y comportamientos de desplazamiento de nuestros viajeros. El análisis que se deriva de estos informes nos ayuda a incrementar la competitividad del servicio y la fidelización de usuarios al implantar aquellas mejoras y medidas que respondan a sus necesidades de uso y movilidad.

En el último Estudio de Demanda, con un nivel de confianza de 95 %, efectuamos un total de 1.369 encuestas mediante un muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, horario, género y edad.

Los resultados nos describieron el perfil de nuestro usuario habitual en 2019:

- mujer, 58,9 %
- joven, el 67,13 % tiene menos de 45 años
- trabajador, 42,1 %
- tipo de desplazamiento, movilidad obligada 41 %
- residente en el área metropolitana, 89,8 %
- pertenencia a redes sociales, 74,6 %

Del estudio también se desprende que los clientes del tranvía hicieron un uso frecuente del mismo. El 61,60 % viajó todos los días laborables y el 68,32 % lo hizo dos veces al día, bien sea para regresar a casa (29,90 %) o acudir al trabajo (21,70 %). Asimismo, el 42 % de los encuestados afirmaron que usan menos su vehículo privado y el 35 % señalaron que el tranvía se ha convertido en su principal medio de transporte y que éste ha sustituido al automóvil en sus desplazamientos interurbanos.



El 61,6 % de los clientes viajó todos los días laborables y el 68,32 % lo hizo dos veces al día.

Por tanto, el viaje tipo que los usuarios realizaron en tranvía respondió a estos parámetros:

- media de uso diario: 2,28 viajes
- media de uso semanal: 4,30 días
- motivos de viajes:
 - ir a casa, 29,90 %
 - acudir al trabajo, 21,70 %
 - estudios, 19,30 %

Valoración del servicio

La percepción que tienen los pasajeros es fundamental para seguir trabajando por la excelencia del servicio. En ese sentido, la nota media que obtuvo el Tranvía de Tenerife en 2019 fue de 8,01 puntos en una escala de cero a diez, tan solo un 0,12 menos que en el anterior ejercicio.

NUESTROS CLIENTES



VOLVER AL ÍNDICE



PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO

Una vez más Medioambiente se sitúa a la cabeza de los 12 atributos del servicio con mayor grado de cumplimiento y de reconocimiento por parte de los viajeros. Registró una puntuación del 8,48 en valoración y del 8,79 en importancia.

Cabe señalar también que más del 50 % de esas variables del servicio fueron valorados con notas superiores al 8. Es el caso de Comodidad y Confort (8,19), Puntualidad (8,05), Rapidez (8,05) y Frecuencia (8,02).

En cuanto al criterio del Precio, su percepción continúa mejorando con respecto a años anteriores gracias a las novedades en política tarifaria; en 2019 alcanzó una nota de 7,44. Conviene recordar que las tarifas y títulos de transporte vienen determinados por el Cabildo Insular de Tenerife y no depende, directamente, de la gestión del operador del tranvía.



NUESTROS CLIENTES



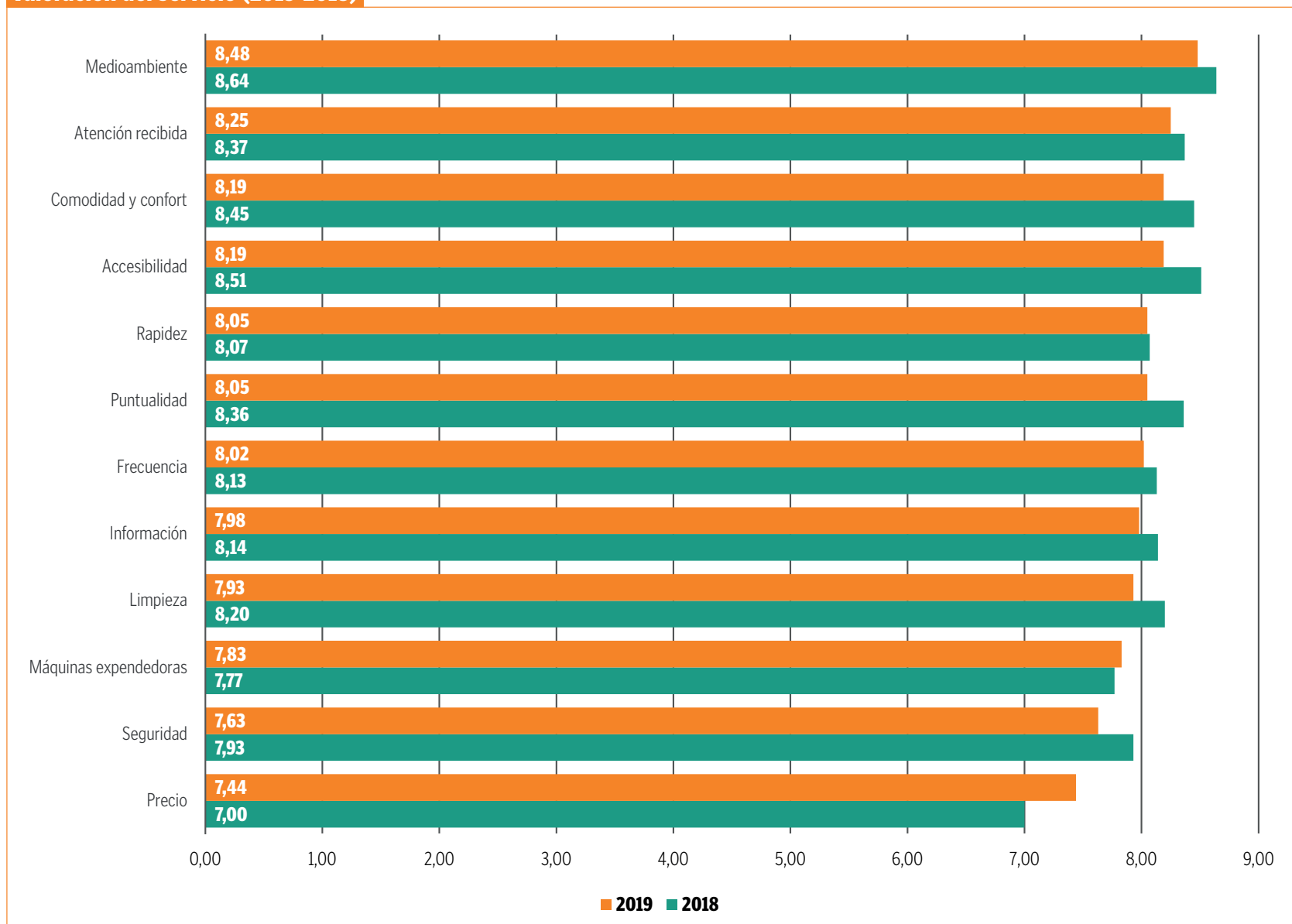
8

VOLVER AL ÍNDICE

La nota media que obtuvo el Tranvía de Tenerife en 2019 fue de 8,01 puntos en una escala de cero a diez.



Valoración del servicio (2019-2018)



NUESTROS
CLIENTES

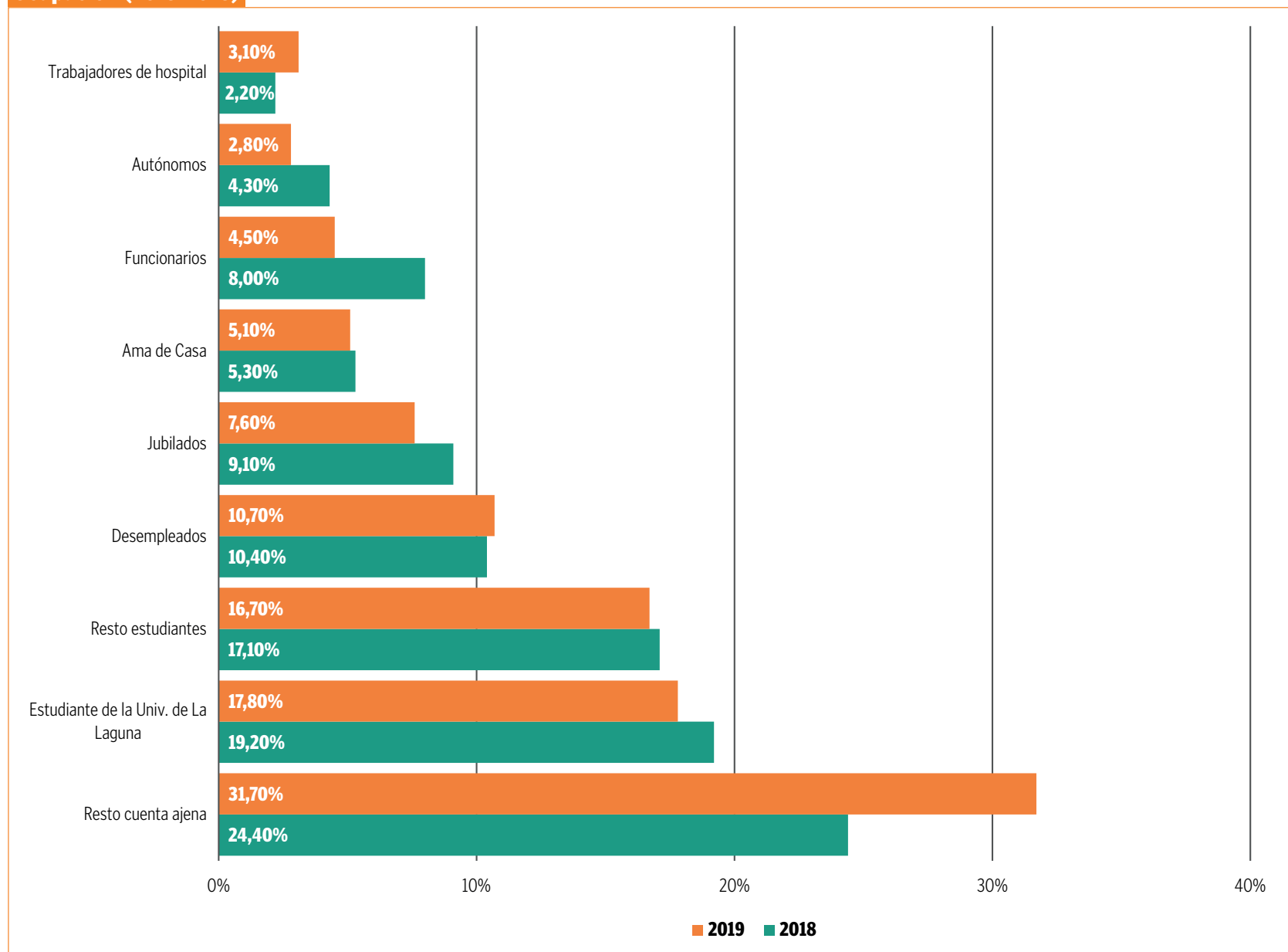


9

VOLVER AL ÍNDICE



Ocupación (2019-2018)



NUESTROS
CLIENTES

10

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



DEMANDA Y OFERTA

El número de pasajeros crece por sexto año consecutivo y, por tanto, hemos superado los registros del ejercicio anterior. Así, cerramos 2019 con un balance de 15.554.855 clientes, lo que representa +5,4 % respecto a 2018 o lo que es lo mismo, cerca de 800.000 cancelaciones más.

Si analizamos la evolución de la demanda en los más de 12 años de servicio del Tranvía de Tenerife, debemos subrayar que estos 15,5 millones de usuarios del 2019 suponen la cifra anual más alta que hemos registrado hasta el momento. Por lo tanto, sumamos un nuevo récord a nuestro histórico de pasajeros acumulados que ya alcanza 170.497.519 viajeros.

La tendencia al alza experimentada se refleja tanto en el número absoluto de viajeros como en el porcentaje de crecimiento en ambas líneas. En el caso de la Línea 1, se alcanzó 14.370.883 cancelaciones, mientras que la Línea 2 finalizó el año con 1.183.972 cancelaciones. Todo ello supone una ampliación de la demanda del +5,4 % en la primera línea y del +5,7 % en la segunda línea.

A modo de resumen el comportamiento de la demanda en 2019 ha sido el siguiente:

- mes de mayor número de cancelaciones: octubre con 1.617.265
- día de mayor número de cancelaciones: viernes 29 de noviembre, con 67.686 pasajeros
- media de cancelaciones en días laborables: 52.684
- media de cancelaciones en días festivos: 21.274
- tramo horario de máxima demanda: 14:00 a 15:00 horas, con 4.829 pasajeros / hora



En este ejercicio el volumen de movimientos se concentró, en conjunto, en las paradas ubicadas en la ciudad capitalina de Santa Cruz. Las estaciones más frecuentadas han sido Intercambiador, Teatro Guimerá, Weyler y La Trinidad. Estas cuatro paradas registraron el 34 % de la demanda total, algo más de un uno por ciento que en 2018.

La gran mayoría de los desplazamientos se ha efectuado con el bono dinero y los abonos Joven, que han acumulado el 70 % de la recaudación obtenida a través de los títulos de transporte. Asimismo, los abonos Joven y Residente Canario experimentaron un crecimiento de +96 %, lo que equivale a unas 2.400.000 validaciones más con respecto al pasado ejercicio.

En 2019 la demanda creció un +5,4 % y se situó en más de 15.500.000 pasajeros.

NUESTROS CLIENTES





DEMANDA Y OFERTA

Por su parte, la aplicación de billete electrónico ten+móvil ha representado el 23,14 % de la demanda anual y cerró el año 2019 con unos 18 millones de cancelaciones desde su activación en 2013.

Como parte del desarrollo de la actividad económica, cultural y educativa del área metropolitana, la planificación de nuestro servicio nos permite mantener operativo el tranvía todo el año con el objetivo de dar respuesta a las demandas y expectativas de nuestros pasajeros. Es por ello que, además de los servicios regulares y de alta frecuencia en días laborables y del servicio nocturno ininterrumpido en fin de semana, también hemos incorporado servicios especiales durante 2019:

- 15 refuerzos por la celebración de destacadas jornadas de ocio y cultural (Ven a Santa Cruz, Romería de San Benito, Fiestas de Mayo, etc).
- Servicios especiales de Navidad y Carnavales. Por la demanda excepcional que se concentra en estos periodos de fiesta, el tranvía opera con unidades-dobles para duplicar el número de plazas ofertadas, de 200 a 400 pasajeros por tranvía doble. En Carnavales este refuerzo se complementa con el despliegue e instalación del dispositivo especial de cerramiento en la parada La Paz en el que se coordina la seguridad con el Cuerpo Nacional de Policía.

Cabe señalar que la planificación anual del servicio de 2019 se vio alterada por el desarrollo de la huelga laboral que sufrió la empresa y que se prolongó hasta el mes de abril. Por este motivo, se activaron los servicios mínimos



del 75 % que la autoridad competente estableció y que limitaron de manera importante la propia oferta del servicio durante este periodo de huelga.

Finalmente, cerramos el año con una fiabilidad del servicio del 98,56 % en los más de 153.300 viajes realizados y que han supuesto 1.441.866 kilómetros recorridos.

El tranvía realizó más de 153.300 viajes y su servicio tuvo una fiabilidad del 98,56 %.

NUESTROS CLIENTES

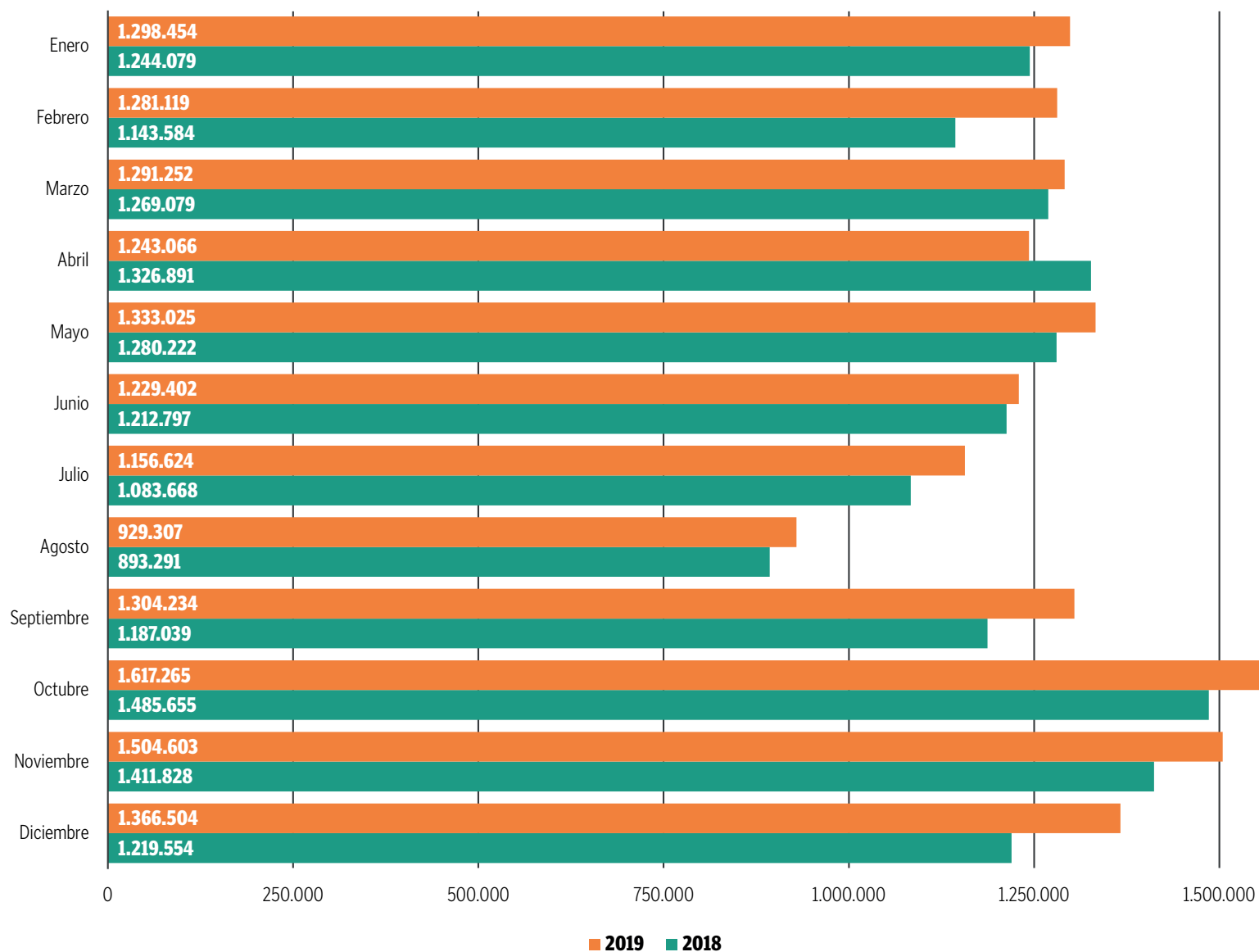


12

VOLVER AL ÍNDICE



Comparativa mensual de la demanda 2019-2018



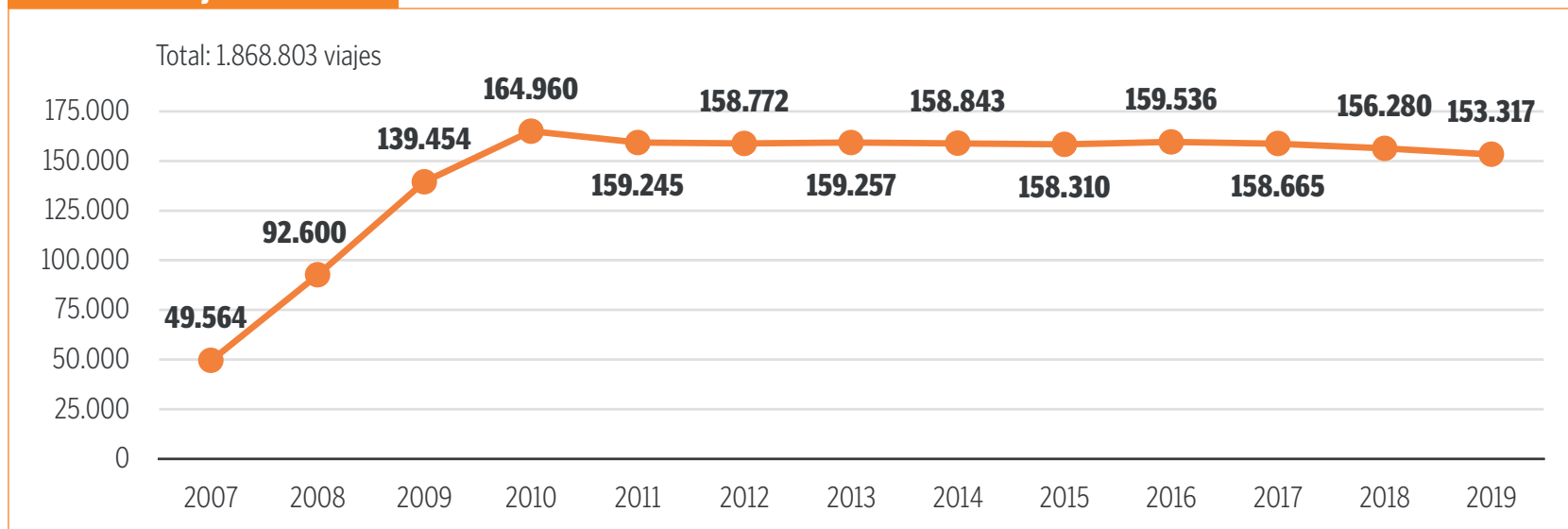
NUESTROS
CLIENTES

13

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

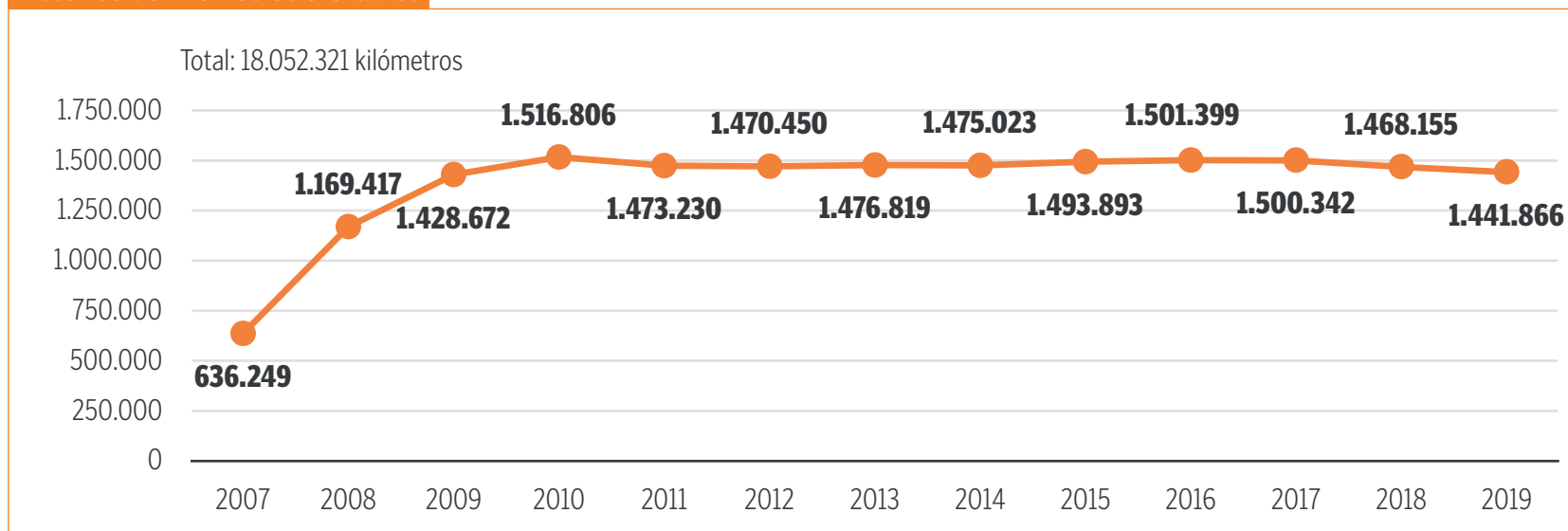


Histórico de viajes comerciales



NUESTROS
CLIENTES

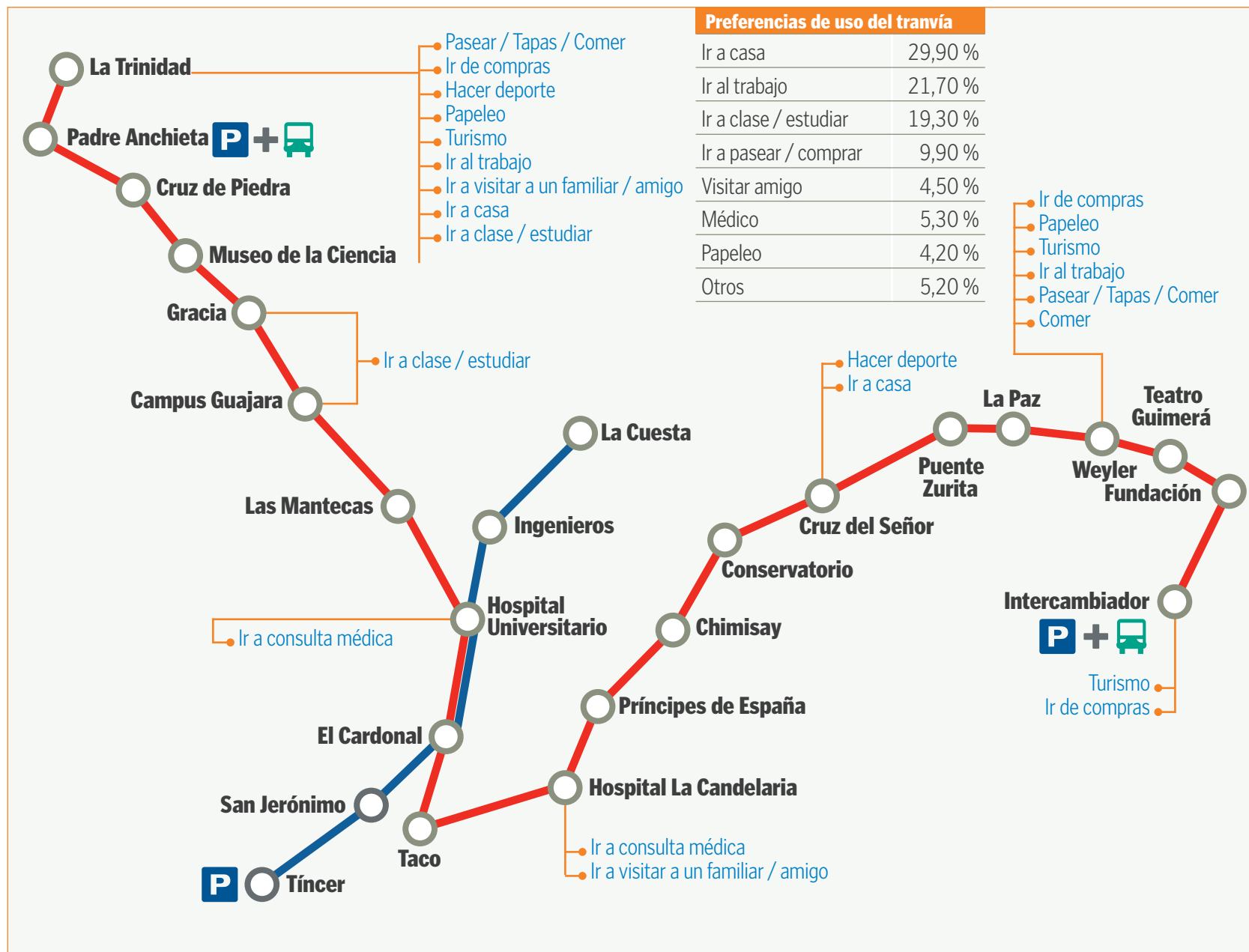
Histórico de kilómetros ofertados



VOLVER AL ÍNDICE



MOTIVOS DE DESPLAZAMIENTO



NUESTROS CLIENTES

15

VOLVER AL ÍNDICE

Desde hace más de un año nuestro Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE) participa en un proceso de selección, iniciado por UK Tram (el consorcio de operadores, promotores, fabricantes, contratistas y consultores del transporte guiado en Reino Unido), con el objetivo de identificar los mejores sistemas de control de velocidades en los vehículos ferroviarios. Este proceso pretende ofrecer recomendaciones fiables a los operadores británicos, basadas en un análisis exhaustivo de toda la oferta del mercado internacional.

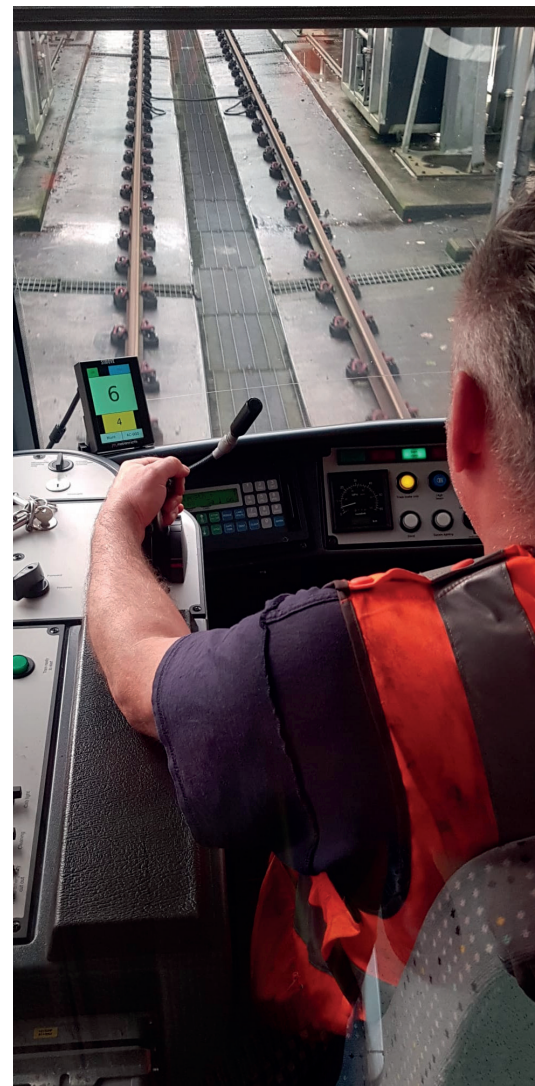
A raíz del accidente del tranvía ocurrido en Croydon (sur de Londres, 2016), en el que fallecieron 7 pasajeros al descarrilar la unidad por exceso de velocidad, UK Tram encomendó a una consultoría de transporte la búsqueda de sistemas que mitiguen los riesgos en la conducción, ya sea por fatiga del conductor o por exceso de velocidad.

De esta forma, SIMOVE ha sido preseleccionado como uno de los mejores entre más de un centenar de sistemas analizados, de hecho, la consultoría puso en valor el grado de robustez que presenta con respecto a otros.

A lo largo del último trimestre de 2019 procedimos a la instalación del sistema en una unidad del tranvía de Manchester.

Una vez que SIMOVE esté adecuadamente integrado en esta unidad, empezará a recoger datos durante al menos un mes. A continuación, esos datos serán analizados por nuestro departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas para evaluar las características y parámetros de conducción en este transporte guiado. La última etapa del proceso de selección contempla una prueba piloto de SIMOVE ante los representantes de todos los operadores de transporte guiado de Reino Unido.

SIMOVE supervisa de forma continua, y en cada tramo, la velocidad del vehículo ferroviario con el fin de evitar cualquier error humano que pueda ocasionar una situación de riesgo. Su 'Back Office' permite elaborar informes exhaustivos con objeto de perfeccionar la conducción y analizar las incidencias registradas en la circulación.



A finales de 2019 procedimos a la instalación de SIMOVE en una unidad del tranvía de Manchester.



NAVEGACIÓN POR VOZ

Colectivos de la discapacidad en la Isla como la ONCE, Queremos Movernos y Sinpromi (Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad) nos han asesorado y avalado en el desarrollo y funcionamiento del sistema de navegación por voz para las nuevas máquinas expendedoras de nuestra red de paradas.

El asistente de audio permite a las personas ciegas o con limitación visual realizar, con plena autonomía, cualquier gestión relacionada con los títulos de transporte de la tarjeta ten+ y de la aplicación digital ten+móvil.

El sistema de navegación por voz facilita la interacción de los usuarios con las máquinas expendedoras. La pantalla se divide en 3 o 4 cuadrantes de gran tamaño y elevado contraste de color según las opciones que se ofrezcan. Gracias a la 'voz en off', los usuarios pueden escuchar las opciones que se plantean a medida que va tocando la pantalla, para completar el proceso de compra, recarga, etc.

Con esta nueva mejora, reforzamos la accesibilidad de nuestro servicio de tranvía, que, desde 2011, cuenta con la certificación AENOR en Accesibilidad Universal para todos sus servicios.



Colectivos de la discapacidad han asesorado y avalado en el desarrollo y funcionamiento del sistema de navegación por voz.





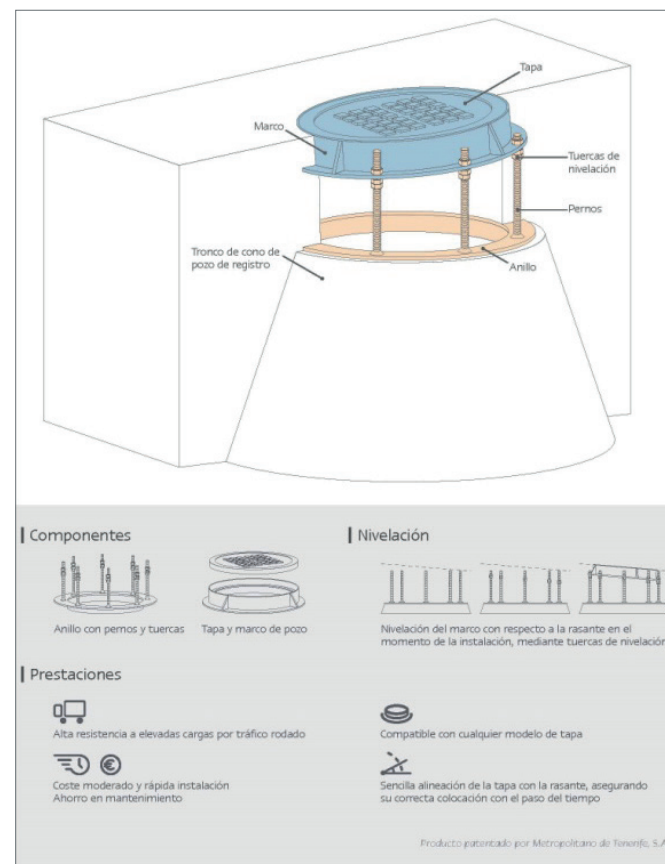
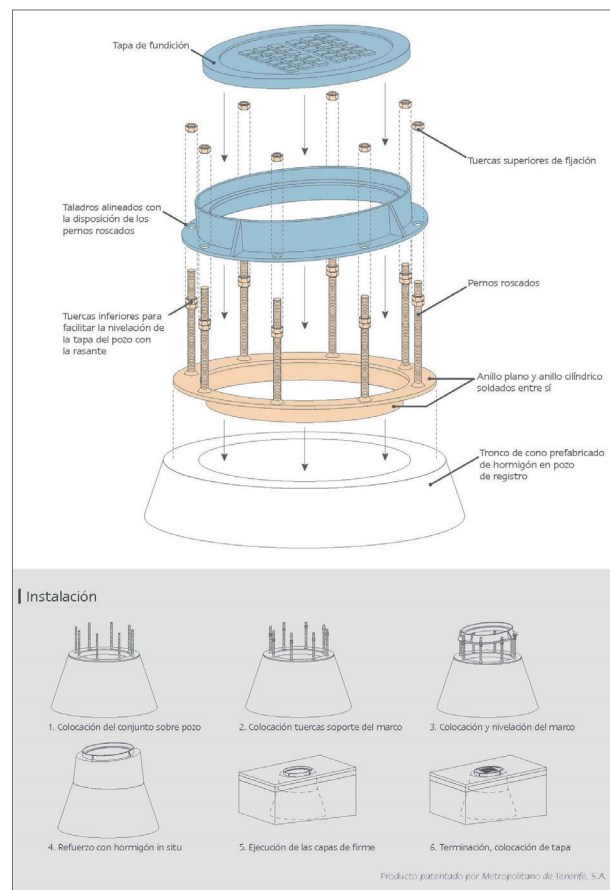
Este año la Oficina Española de Patentes y Marcas nos concedió los títulos acreditativos de las Patentes de Invención correspondientes a los nuevos productos que hemos desarrollado. Estos son la Chaqueta aislante para carril de garganta y el Sistema de nivelación y refuerzo de tapa para pozo.

Con dichos títulos, comenzamos a comercializar estas innovaciones que ya hemos incorporado a nuestro catálogo de productos y servicios.

La recepción de las certificaciones también coincidió con la concesión de la Patente Europea para la Chaqueta aislante para carril de garganta, que emite la Oficina Europea de Patentes (EPO), la competente en esta materia.

Sistema de nivelación y refuerzo de tapa para pozo

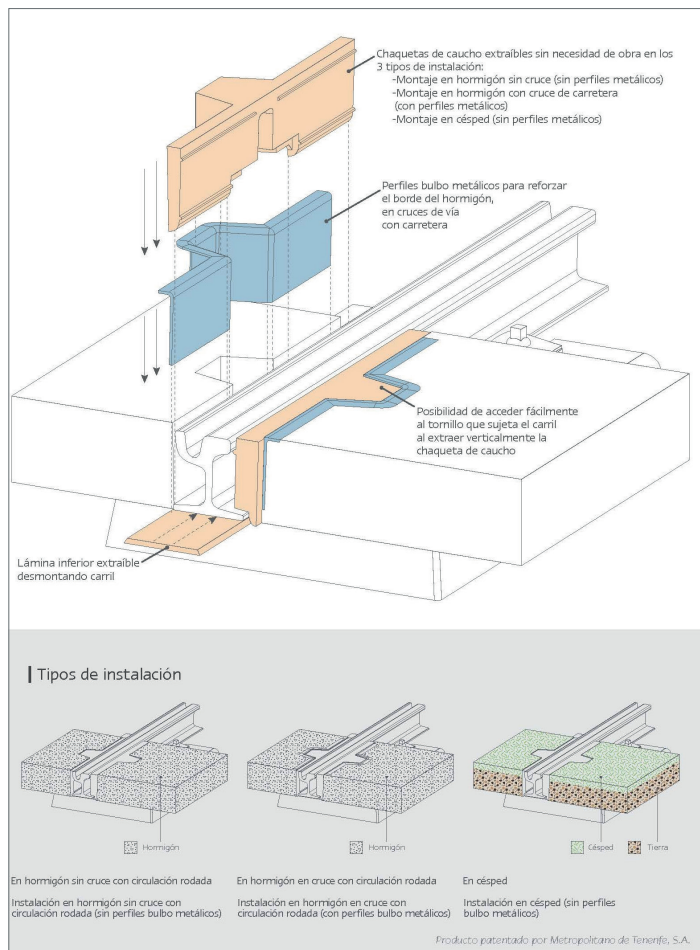
Solución aplicable a pozos de registro, especialmente, cuyas bocas están localizadas en superficies con pendiente. Presenta una alta resistencia a elevadas cargas de tráfico rodado y supone un importante ahorro en mantenimiento por su mayor robustez y durabilidad. La prueba realizada en obra hace más de 5 años ha sido un éxito ya que se ha mantenido en perfectas condiciones desde su colocación, resistiendo una carga de tráfico muy exigente por ubicarse junto al Intercambiador deaguas de La Laguna.



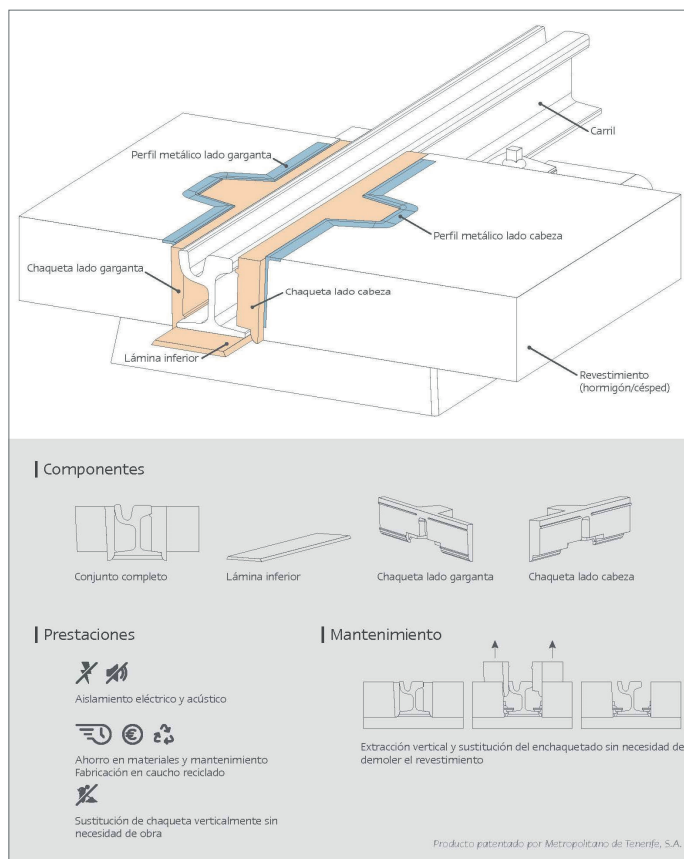


Chaqueta aislante para el carril de garganta

Dispositivo que se coloca a ambos lados del carril para evitar la transmisión de corrientes eléctricas vagabundas al entorno, reducir la emisión de ruidos y vibraciones y protegerlo de los factores externos. Contribuye a la reducción de costes en materiales y mantenimiento además de favorecer aislamiento acústico y eléctrico. La chaqueta está fabricada con un conglomerado de resina y caucho reciclado de neumático, aportando así nuestro grano de arena al cuidado del medioambiente.



Los tramos de prueba de la chaqueta de carril, ya con 4 años en servicio, han dado resultados muy satisfactorios.





AMPLIACIÓN DE LA LÍNEA 1

En este ejercicio 2019 se ha retomado el proyecto para extender la Línea 1 desde La Laguna, avenida de La Trinidad, hasta el aeropuerto Tenerife Norte-Los Rodeos, tramo que ya se contemplaba en el Plan Territorial Especial de Ordenación de Infraestructuras y Dotaciones (PTEOID) del Sistema Tranviario aprobado definitivamente en el año 2003 (BOP nº145 19/11/2003). Esta ampliación de la línea ha sido calificada de interés insular para Tenerife. Por un lado se mejoraría la conectividad con este aeropuerto que, en 2019, registró unos 6 millones de pasajeros, incluyendo las llegadas y las salidas de viajeros en vuelos regionales, nacionales e internacionales; y por otro lado, se daría servicio a los barrios ubicados fuera del casco histórico lagunero como son San Lázaro, San Benito, Las Gavias y El Coromoto.

En el año 2014 Metrotenerife desarrolló un análisis multicriterio dentro de un Estudio de Alternativas para corroborar la validez del trazado contemplado en el PTEOID del Sistema Tranviario del año 2003. En este estudio, se contemplan como mejores opciones tres alternativas de trazado desde la parada La Trinidad hasta la zona de San Benito. Ese tramo se haría mediante una vía entrelazada o única, produciéndose el cruce de tranvías en las paradas, en donde se duplica la vía (una por cada lado del andén central). De esta forma se consigue una menor ocupación de espacio por la implantación de la nueva infraestructura tranviaria. A partir de ese punto, San Benito, el recorrido hacia el aeropuerto sería común para las tres opciones y siempre discurriendo por la antigua carretera general del Norte en paralelo a la autopista TF-5.



Características de la Línea 1

- Longitud del nuevo tramo: 3,2 kilómetros
- Número de paradas: 4
- Población servida: 9.443 residentes
- Trazado total de la Línea 1 Intercambiador-Los Rodeos: 15,6 kilómetros

En 2020 el proyecto de ampliación de la Línea 1 se someterá a un proceso de información pública y de participación ciudadana.

PROYECTOS



20

VOLVER AL ÍNDICE



Las mencionadas tres opciones, desde La Trinidad a San Benito, tienen el siguiente trazado:

Alternativa 1: transcurre por las calles El Juego, Seis de Diciembre, Juana la Blanca y Marqués de Celada (presupuesto hasta el aeropuerto de Los Rodeos de 62,2 millones)

Alternativa 2: discurre por las calles Pablo Iglesias, Antonio González Ramos y avenida de La Candelaria. Esta alternativa conllevaría el traslado de la parada La Trinidad hacia la calle Pablo Iglesias y la construcción de un túnel entre las vías San Antonio y avenida de La Candelaria (presupuesto hasta el aeropuerto de Los Rodeos de 58,5 millones).

Alternativa 3: recorre la calle Leocadio Machado y la avenida de La Candelaria. El servicio hacia el aeropuerto saldría de la parada del Intercambiador Padre Anchieta de La Laguna y se quedaría la parada actual de la avenida de Trinidad operando en forma de 'antena'. El servicio tranviario funcionaría con la misma frecuencia hasta la parada del Intercambiador de Padre Anchieta, pero el servicio hacia la parada de la avenida de Trinidad y hacia el aeropuerto de Los Rodeos supondría una duplicación de los tiempos de espera en esas paradas, puesto que uno de cada dos tranvías que llegara a la parada del Intercambiador seguiría hacia el aeropuerto de Los Rodeos y el otro sería el que daría servicio a la parada de la avenida Trinidad. En esta opción, además del túnel entre las vías San Antonio y avenida de La Candelaria de la opción anterior, habría que ejecutar también otro túnel en Padre Anchieta y reconstruir el puente sobre la autopista del camino de San Lázaro (presupuesto hasta el aeropuerto de Los Rodeos de 67,9 millones).

Asimismo, se prevé la construcción de un aparcamiento disuasorio (Park & Ride) de 596 plazas (10 adaptadas), y con parada de tranvía, en las proximidades del aeropuerto de Los Rodeos. De

esta forma no solo se facilitaría el traslado hacia la instalación aeroportuaria, sino también se aliviaría la congestión de la autopista del Norte. Los usuarios dejarían allí sus vehículos y podrían continuar en tranvía su viaje hasta el área metropolitana.

El nuevo Consejo de Administración de Metrotenerife decidió someter este proyecto de ampliación de la Línea 1 del tranvía a un proceso de información pública y de participación ciudadana, que se tramitará y desarrollará durante el año 2020.

Este proceso tiene previstas varias acciones que favorecerán la comunicación con la ciudadanía, entre ellas, la apertura de una oficina permanente de información en la zona de resguardo de la parada del tranvía de la avenida de La Trinidad; oficinas itinerantes de información en zonas estratégicas del municipio de La Laguna, reuniones sectoriales y la activación de una página web en la que se publicará toda la información relativa al proyecto. Una vez que la población esté informada se llevará a cabo la consulta pública.

PROYECTOS



VOLVER AL ÍNDICE



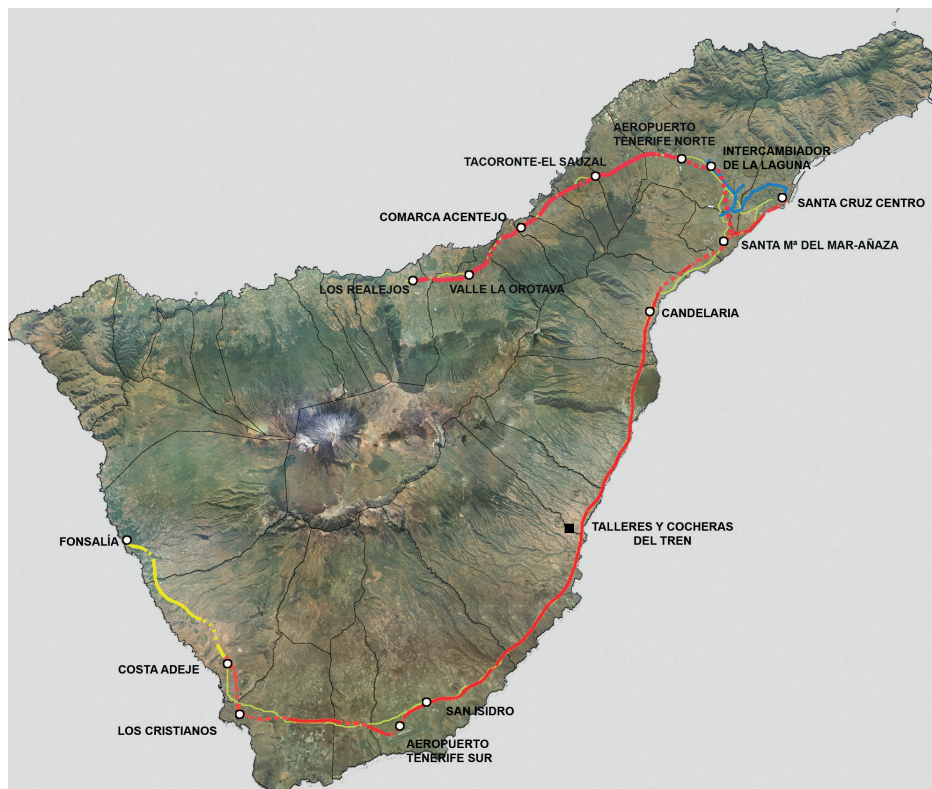
Los proyectos ferroviarios de la Isla no han registrado importantes avances durante el año 2019. Se mantiene pospuesta la aprobación definitiva del proyecto del Tren del Norte y, en lo que concierne al Tren del Sur, solo hemos podido continuar con los proyectos de electrificación, en concreto con:

- Los proyectos básicos de subestaciones de acometida, subestaciones de tracción y centros de auto-transformación.
- El proyecto básico de la línea de acometida.
- Las solicitudes de acceso y el proyecto de solicitud de conexión de las subestaciones de acometida.

Asimismo, solicitamos al Cabildo Insular de Tenerife aportaciones para llevar a cabo actuaciones prioritarias para el Servicio de Movilidad de la citada entidad. Las partidas estaban destinadas a:

- La terminación del estudio de alternativas del corredor de transporte público de alta capacidad entre San Isidro y Adeje.
- La reestructuración del proyecto del Intercambiador de Los Cristianos para fomentar el servicio de guaguas y realizar el soterramiento de la avenida de Chayofitas.

Finalmente, estas acciones no se pusieron en marcha porque las aportaciones económicas no se hicieron efectivas en 2019.



Ficha técnica del Tren del Sur

- Longitud: 80 kilómetros
 - *22,1 kilómetros de túneles y falsos túneles
 - *8,3 kilómetros de viaductos
- Estaciones: 7
- T&C instalaciones
- Frecuencia en hora punta: cada 15 minutos
- Capacidad de cada tren: 450 pasajeros
- Velocidad máxima: 220 km/hora

**En el ejercicio 2019
hemos podido continuar
con el proyecto básico
de electrificación del
Tren del Sur.**

PROYECTOS



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

La progresiva internacionalización de la empresa ha posibilitado la expansión de la actividad y el acceso a nuevos nichos de negocio nacionales e internacionales. Nuestra línea de consultoría técnica en planes de movilidad integral, junto al catálogo de productos con los que contamos para el transporte guiado, ha permitido presentar un total de 14 Ofertas y Expresiones de Interés (EOI). Además, continuamos desarrollando los servicios contratados para el tren-

tranvía de Bahía de Cádiz, el tranvía de Cuenca (Ecuador) o el corredor ferroviario Este de Perú (Lima-Chosica), entre otros. A estas actuaciones debemos sumar dos nuevas adjudicaciones en 2019:

- La asistencia técnica a la estructuración del Regiotram (Colombia).
- La supervisión del proyecto LRT Haifa-Nazareth (Israel).



La experiencia de un operador puesta al servicio de tus proyectos de movilidad

SERVICIOS Y CONSULTORÍA

Proyectos nacionales e internacionales

Servicios de ingeniería de proyectos ferroviarios

Asistencia técnica en Operación y Mantenimiento

- Cartera de clientes: operadores y autoridades de transporte en Europa, América, África y Oriente Próximo



via-movil

Sistema integral de billeteaje a través del móvil



SIMOVE
Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado

Para prevenir accidentes por exceso de velocidad

contact@metrotenerife.com
www.metrotenerife.com (sección Servicios y Consultoría)

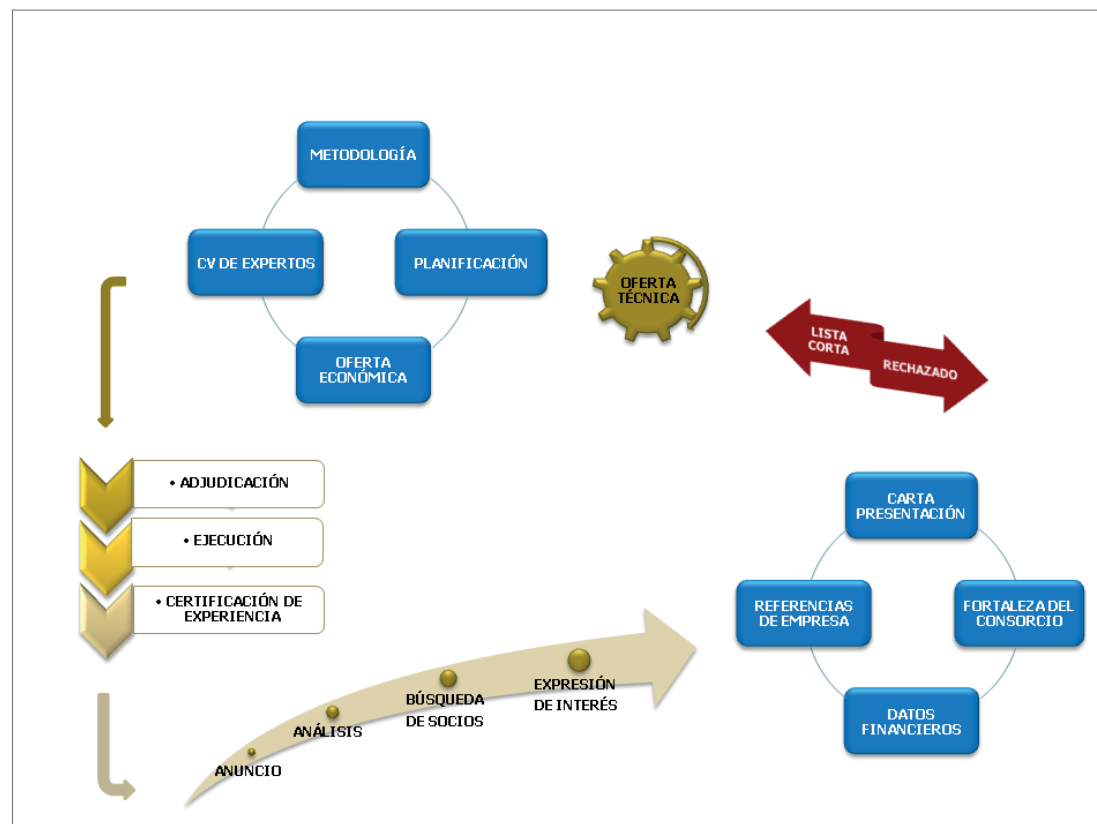
SERVICIOS Y CONSULTORÍA



En 2019 nos presentamos a 14 licitaciones, de las que 5 correspondieron a Expresiones de Interés (EOI) y 9 a ofertas directas o en fase final de adjudicación. Dichas licitaciones incluyeron tanto la oferta de asistencia técnica como la comercialización de SIMOVE, nuestro sistema de seguridad para el control de velocidades.

Al cierre del año, el balance ha sido el siguiente:

- 3 expresiones de interés fueron preseleccionadas.
- 5 ofertas fueron aceptadas: una para la institución del Banco Mundial con sede en Estados Unidos y otras 4 en los países de Israel, Nueva Zelanda, Albania y Colombia.
- 6 ofertas continúan en proceso de evaluación en los países siguientes: Israel, Reino Unido, Ecuador, Chile y Mauritania.



A través de las Expresiones de Interés, Metrotenerife puede optar a la presentación de una oferta técnica con el objetivo final de la adjudicación de un determinado proyecto.





Metro LigerO Oeste - MLO (Madrid, España)

Tras haber superado el periodo de pruebas de forma satisfactorio, el operador madrileño decidió implementar nuestro Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE) en la totalidad de su flota de tranvías. De acuerdo al contrato suscrito por ambas entidades en agosto de 2019, hicimos entrega de un total de 58 equipos SIMOVE para los 27 vehículos de MLO.

Los técnicos de MLO prevén concluir a principios de 2020 la instalación de estos equipos, que se realizará siguiendo los manuales y la formación recibida por parte de nuestro personal de Informática e Ingeniería de Sistemas y Mantenimiento de Material Móvil.



En 2020 concluirá la instalación de SIMOVE en los 27 tranvías de Metro LigerO Oeste.

Tren-tranvía de la Bahía de Cádiz (España)

En consorcio con GPO Ingeniería de Sistemas prestamos, desde 2018, asistencia técnica para la puesta en marcha y supervisión de la explotación del tren-tranvía de la Bahía de Cádiz. El contrato fue suscrito con la Agencia de Obras Públicas de la Junta de Andalucía por un valor de algo más de 1.000.000 euros.

Con presencia permanente en la ciudad gaditana, nuestro compañero Marcos Hernández Barroso, en calidad de responsable de Operación, se está encargando de la formación de los reguladores que estarán al frente del Puesto Central de Control. Durante el año 2019 se trasladó también el conductor-formador de Metrotenerife, Manuel Trujillo, para capacitar a conductores y coordinar la conducción en pruebas del sistema tranviario.



El tren-tranvía de Bahía de Cádiz cuenta con 21 paradas y un trazado de 24 kilómetros. (IMAGEN TRENVESTA.NET)

De manera puntual, nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, así como el director de Mantenimiento, Ignacio Teresa, se han desplazado hasta Cádiz con objeto de continuar con la labor de asesoramiento y supervisión de las tareas que se están realizando.



Tranvía de Cuenca (Ecuador)

De manera coordinada estamos trabajando con la Unidad Operadora del Tranvía de Cuenca en las fases de pre-operación y explotación comercial de este nuevo modo de transporte para Ecuador. El contrato firmado con la Municipalidad de Cuenca tiene una duración de 43 meses y un importe de casi 3.500.000 dólares (3.085.023 euros).

En la ciudad cuencana contamos con un equipo local integrado por Iñaki Díez, director de Proyecto de Asistencia Técnica; por Javier Rodríguez Vidal, responsable de Operación; y por Alberto Trujillo, responsable de Mantenimiento. Asimismo, y de forma puntual, también han viajado hasta a la ciudad de Cuenca muchos de nuestros técnicos especialistas de los distintos departamentos que conforman la empresa.

A lo largo del año hemos desarrollado las dos primeras fases contempladas en el contrato, diagnóstico y pre-operación con los siguientes estudios y documentación:

Fase Diagnóstico

- Elaboración del manual de puestos y funciones, y reclutamiento de personal.
- Evaluación independiente del estado actual de la infraestructura e instalaciones.
- Elaboración del Plan de Comunicación para todas las fases del proyecto.

Fase de pre-operación

- Elaboración del programa, reglamentación y procedimientos de pre-operación.
- Supervisión de pruebas y recepciones de subsistemas.
- Supervisión de la marcha en blanco.
- Establecimiento de las herramientas de gestión.



El tranvía de Cuenca cuenta con una flota de 14 unidades y 27 paradas.

(IMAGEN WWW.TRANVIACUENCA.COM)

- Definición del programa de operación y comercialización inicial.
- Elaboración de términos de referencia para distintos contratos.

Siguiendo los cronogramas previstos, el próximo año iniciaremos la labor de acompañamiento y asesoramiento en la etapa de explotación comercial.

Corredor ferroviario Lima-Chosica (Perú)

El consorcio Trenes-Chosica, del que Metrotenerife forma parte junto a las empresas Trazas Ingeniería (Sucursal del Perú) y Green Life, está prestando los servicios de consultoría para la elaboración del estudio de pre-inversión centrado en el mejoramiento del corredor ferroviario Este, Lima-Chosica.

Dicho tramo forma parte del más importante corredor logístico transversal del país peruano, que une el litoral costero, en el Puerto de El Callo, con las localidades y zonas productivas de la Sierra y Selva Central. El Ministerio de Transporte y Comunicación del Gobierno de Perú quiere adaptar esta línea ferroviaria de mercancías de alta capacidad a una línea mixta que permita también el transporte de pasajeros. El contrato por los servicios de asistencia técnica tiene un importe de 7.672.000 Soles (2.036.701 euros).

Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios; Ignacio Teresa, director de Mantenimiento; Pablo Oromí, ingeniero técnico de Obras Públicas; y, especialmente, sobre el terreno, Raúl Parra, director de Proyectos, trabajaron a lo largo de 2019 en la redacción de los distintos documentos recogidos en el contrato:

- Informe 1: plan de trabajos, que fue aprobado.
- Informe 2: identificación, formulación y estudio de tráfico, pendiente de materializar.
- Informe 3: borrador del informe final del estudio de mejoramiento, a la espera de la de aprobación del informe 2.
- Informe 4: informe final del estudio de mejoramiento, una vez se apruebe el informe 3.



El corredor Lima-Chosica pasará de ser una línea de mercancías a una línea mixta que permita el transporte de pasajeros.

**SERVICIOS Y
CONSULTORÍA**



Regiotram de Occidente (Colombia)

El Gobierno colombiano y la Gobernación de Cundinamarca proyectan la construcción de Regiotram de Occidente, un sistema urbano de tren eléctrico. La línea tendrá cerca de 41 kilómetros, 17 estaciones para conectar la zona urbana de Bogotá con la provincia de Sabana Occidente.

Los trabajos los hemos desarrollado entre los meses de febrero y junio. El equipo formado por nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios; Raúl Parra, director de Proyectos; Pablo Oromí, ingeniero técnico de Obras Públicas; y Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales, se encargaron de la elaboración de informes y pliegos.

El proyecto cuenta con un consorcio estructurador formado por las empresas Egis, Deloitte, Durán&Osorio y Sumatoria. Precisamente, el grupo de ingeniería Egis contrató de manera directa nuestros servicios de asistencia técnica por algo más de 58.800 euros para:

- La definición de las características operativas y de mantenimiento del sistema completo para las líneas existentes.
- La preparación de los pliegos relativos a la operación y el mantenimiento.
- La elaboración del informe relativo a los gastos de operación del sistema (Opex).



El grupo de ingeniería Egis contrató de manera directa nuestros servicios de asistencia técnica para Regiotram. (IMAGEN: ELTIEMPO.COM)



VOLVER AL ÍNDICE

LRT Haifa-Nazareth (Israel)

Fuimos adjudicatarios, como subcontratista de la empresa española IDOM Consulting, Engineering, Architecture SAU, de la licitación internacional para la supervisión del proyecto LRT Haifa-Nazareth.

Los servicios empezaron en el mes de agosto y su duración inicial prevista es de 10 años. En ese periodo nos encargaremos de la verificación del diseño, la construcción y del material rodante. Asimismo, también aportaremos nuestra experiencia en operación de sistemas ferroviarios.

El proyecto tren-tram LRT Haifa-Nazareth contará con un trazado de 40,6 kilómetros y 17 estaciones, aparte de las instalaciones de Talleres y Cocheras, y del Puesto Central de Control.



A través de la IDOM Consulting, Engineering, Architecture SAU nos encargamos de la supervisión de la LRT Haifa-Nazareth (IMAGEN: EN.GLOBES.CO.IL)

Tranvía de Jerusalén (Israel)

Continuamos asesorando a la Autoridad del Transporte Público de Jerusalén en materia de operación y mantenimiento de su sistema de tranvía. También hemos participado, entre otros asuntos, en el panel de expertos evaluadores de las ofertas de la licitación internacional para la concesión de las líneas existentes y proyectadas en la red tranviaria de la ciudad. En ese sentido, la ciudad de Jerusalén tiene previsto ampliar su línea de tranvía en 20,6 kilómetros de trazado.



La actual línea de tranvía en Jerusalén tiene 23 paradas y una longitud de 14 kilómetros de trazado. (IMAGEN: READYFORTAKEOFFBLOG.COM)



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Tras las elecciones generales y con la nueva conformación de los órganos de gobierno del Cabildo Insular de Tenerife, por un periodo de mes y medio (del 16 de octubre al 29 de noviembre de 2019) preside el Consejo de Administración de Metrotenerife el propio presidente de la Corporación Insular, Pedro Martín, hasta que a finales de noviembre asume la presidencia del Consejo de Administración, Enrique Arriaga, el vicepresidente primero y consejero insular del área de Carreteras, Movilidad e Innovación.

De acuerdo a la aprobación de la Junta General de Accionistas de Metrotenerife, el 29 de noviembre de 2019 queda constituida la nueva composición del Consejo de Administración:

Presidente

Enrique Arriaga Álvarez

Vicepresidente primero del Cabildo Insular de Tenerife / Consejero del Área Carreteras, Movilidad e Innovación (Ciudadanos)

Vicepresidente Ejecutivo

José Alberto León Alonso

Director de Movilidad del Cabildo Insular de Tenerife (Ciudadanos)

Secretario

José Antonio Duque Díaz

Vocales

María Ana Franquet Navarro

Consejera Insular del Área de Acción Social, Participación Ciudadana y Diversidad / Consejera Delegada de Igualdad y Prevención de la Violencia de Género (PSOE)

Tomás Félix García Pérez

Director de Carreteras del Cabildo Insular de Tenerife (Ciudadanos)

Daniel Bravo Tejera

Cabildo Insular de Tenerife (PSOE)

María José Belda Díaz

Consejera del Cabildo Insular de Tenerife (Sí Podemos Canarias)

María Ruth Acosta Trujillo

Consejera del Cabildo Insular de Tenerife (Sí Podemos Canarias)

Manuel Fernández Vega

Consejero del Cabildo Insular de Tenerife (PP)

Félix Fariña Rodríguez

Consejero del Cabildo Insular de Tenerife (CC-PNC)

José Ángel Martín Bethencourt

Segundo Teniente de Alcaldesa / Concejal de Bienestar Comunitario y Servicios Públicos del Ayuntamiento de Santa Cruz (PSOE)

Alejandro Marrero Cabrera

Segundo Teniente de Alcalde / Concejal del Área de Hacienda, Asuntos Económicos y Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de La Laguna (PSOE)



Enrique Arriaga, vicepresidente primero del Cabildo Insular de Tenerife, asumió la presidencia del Consejo de Administración de Metrotenerife en el mes de noviembre.



COMITÉ DE DIRECCIÓN

Director Gerente

Andrés Muñoz de Dios Rodríguez

Director de Operación

José Chinaa Mendoza

Director de Recursos Humanos

Francisco Granados Molina

Director de Proyectos

Raúl Parra Hermida

Directora Administrativa-Financiera

Rebeca Estévez Ugidos

Director Comercial

Gonzalo Umpiérrez Medina

Director de Mantenimiento

Ignacio Teresa Fernández

Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas

Santiago Correa Melián

Responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas

Pablo Martín Pacheco

Responsable de Seguridad, Calidad y Medioambiente

Lucas de la Torre Romero

**MEMORIA ANUAL
METROTENERIFE 2019**



RECURSOS HUMANOS



31

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



PLANTILLA

El conjunto de nuestra actividad en 2019, tanto en las distintas áreas de administración general, transversales a toda la empresa, como en los ámbitos de mantenimiento, comercial y de operación del servicio de tranvía, ha sido desempeñada por un equipo humano de 189 profesionales, lo que supone un incremento cercano al 7 % en comparación con el ejercicio anterior. Asimismo, la composición de la plantilla en cuanto a género se mantuvo prácticamente igual que en 2018, con un 84 % de hombres y 16 % de mujeres.

Si atendemos a los criterios de edad y antigüedad, debemos destacar que en 2019 hemos contado con una plantilla joven y experta, en la que más del 65 % se situó en el tramo de 40 a 49 años, y el 76,7 % cumple en la empresa entre 9 y 12 años. Una vez más, los profesionales de las áreas de Operación y Mantenimiento representaron el 70 % del total de la plantilla, la cual se ha distribuido por departamentos de la siguiente manera:

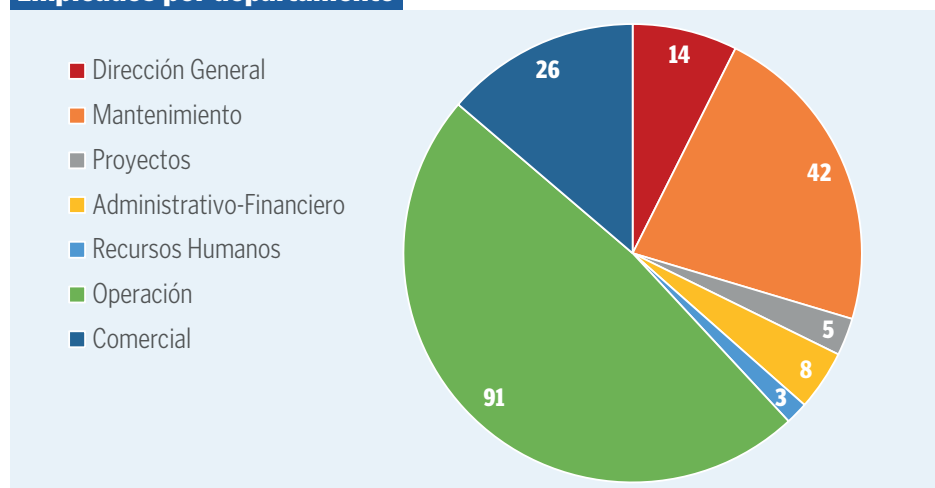
- Dirección General: 14
- Dirección Mantenimiento: 42
- Dirección de Proyectos: 5
- Dirección Administrativa-Financiera: 8
- Dirección de Recursos Humanos: 3
- Dirección de Operación: 91
- Dirección Comercial: 26

Por otro lado, durante 2019 hemos llevado a cabo dos procesos de selección de personal, ambos en el departamento de Operación, con un proceso de selección para la conformación de una bolsa de empleo de 30 plazas de conductor y un proceso de promoción interna para cubrir una plaza de regulador.



La plantilla de Metrotenerife en 2019 estuvo conformada por 189 trabajadores, un 7 % más que en el ejercicio anterior.

Empleados por departamento



Conscientes de su importancia, cada año realizamos un gran esfuerzo en la formación de nuestro equipo humano. La capacitación de nuestra plantilla es uno de los pilares básicos para su desarrollo profesional, así como para la gestión y prestación del propio servicio. Disponer de un personal cualificado es sinónimo de competitividad.

El Plan Formativo en 2019 tuvo un importe de algo más de 34.000 euros. Se impartieron 4.916 horas lectivas entre 264 asistentes. Si bien todas las áreas de la empresa recibieron capacitación, Operación acumuló el 65 % de las acciones formativas.

Nuestro Plan ha combinado cursos genéricos y especializados entre los que destacan:

- Agente de conducción.
- Renovación de la habilitación de conducción y regulación.
- Gestión financiera de operaciones internacionales.
- Windows Scripting y Windows GPO.
- Gestión de programa Scrum y Kanban.
- Plan de autoprotección.
- Transformación personal y liderazgo.
- Puente de grúa y carretilla elevadora.



Nuestro Plan Formativo en 2019 registró 4.916 horas lectivas y 264 asistentes.

Alumnos en prácticas

La vinculación y compromiso con la comunidad educativa es uno de nuestros factores diferenciales. Desde hace años tenemos las puertas abiertas para recibir a estudiantes en prácticas en las diferentes áreas de la empresa. Así pues, ofrecemos al alumnado la oportunidad de formarse profesionalmente además de adquirir habilidades y competencias prácticas que favorezcan su inserción en el mercado laboral. En este sentido, tuvimos tanto estudiantes provenientes de entidades formativas locales como derivados de centros extranjeros que se interesan por nuestra actividad.

En 2019 recibimos 21 alumnos en periodo de prácticas, procedentes de 8 centros y/o instituciones educativas:

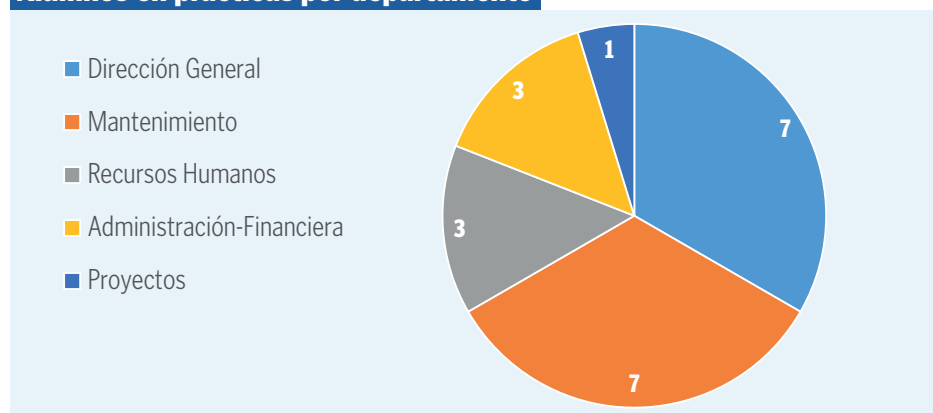
- Universidad de La Laguna (Tenerife): 9
- Fundación General de La Universidad de La Laguna (Tenerife): 2
- IES Domingo Pérez Minik (Tenerife): 1
- CIFP César Manrique (Tenerife): 3
- CPEIPS San Juan Bosco-Los Salesianos (Tenerife): 3
- Escuela de Formación Profesional TIEM Oberstufezentrum (Berlín): 1
- IES El Sobradillo (Tenerife): 1
- Escuela de Arte Fernando Estévez (Tenerife): 1

El vínculo que hemos desarrollado con la comunidad estudiantil se completa con la participación de los equipos de nuestros departamentos en foros y jornadas formativas y también con las visitas a nuestras instalaciones de grupos de estudiantes de distintos centros de toda la Isla.



Durante 2019 recibimos a 21 alumnos en prácticas de 8 centros educativos.

Alumnos en prácticas por departamento



Por nuestra actividad y proyección internacional, Metrotenerife es una compañía atractiva y de interés para todo aquel alumnado que quiere conocer y definir su futuro profesional, por lo que también impartimos charlas de orientación profesional solicitada por diversas entidades formativas.



“Metrotenerife me ha permitido estudiar”

Gustavo Brito Hernández

Regulador

Departamento de Operación

11 años de antigüedad

El último trimestre de 2019 fue muy especial para Gustavo porque empezó su etapa como regulador del servicio del tranvía en el Puesto Central de Control, “considero que después de ser conductor, el paso siguiente, el paso natural era éste si quería mejorar laboralmente. Por eso hace dos años me habilitaron para este nuevo puesto”.

Conductor y regulador son ocupaciones que están interrelacionadas, pero no tienen nada que ver, como nos aclara. En conducción “requieres de mucha concentración y una personalidad serena para no verte afectado por lo externo, el tráfico, el pasaje, los incidentes... En cambio, en regulación se valora la capacidad de gestionar todos los equipos y personas de manera coordinada. Como regulador llevo el control de circulación, la entrada y salida de los conductores y tranvías o la gestión de incidencias e incidentes, entre otras labores”.

La familia pesó mucho para que Gustavo se replantea su futuro laboral. Nos explica que como conductor de transporte de mercancías “los horarios eran muy amplios y resultaba difícil la conciliación familiar. Ahora todo es distinto, puedo dedicarles tiempo y dedicarme tiempo, es más, Metrotenerife me ha permitido estudiar. Pude hacer Estudios de Grado en Diseño Gráfico y compaginarlo con el trabajo”. Su creatividad gráfica la plasma en obras inspiradas en la naturaleza y en la geometría que ya han sido expuestas en el TEA y en la Escuela Elisava (Barcelona). Además, la tienda-galería Estudio Camp (Santa Cruz) siempre tiene a la venta alguna de sus creaciones.

Gustavo se muestra a favor de proyectos como la ampliación de la Línea 1 hacia el aeropuerto de Los Rodeos o la línea hacia La Gallega “porque son viables y de interés para toda la sociedad. Veo que Metrotenerife está preparado para crecer en el momento en el que sea necesario”.





“Metrotenerife significa todo para mí, me ha dado estabilidad laboral y personal”

Araceli Bujalance Jiménez

Secretaria

Dirección General

12 años de antigüedad

Ayudar y colaborar son las máximas que Araceli, Ara como así la conocemos, aplica cada día en su puesto de secretaria de Dirección General y en la vida. Ella misma nos explica que su labor no sólo se centra “en atender al teléfono o la agenda, de dar entrada y salida a documentos...”, también desde aquí apoyamos a otros departamentos. Es importante colaborar con los compañeros y trabajar en equipo. Esa colaboración fue mucho más allá en 2019.

El área de Comunicación quiso contar conmigo para cubrir la baja temporal de la compañera. Fue una experiencia gratificante y me sentí muy valorada”.

“Metrotenerife significa todo para mí, me ha dado estabilidad laboral y personal”, así de contundente se muestra al hablar de la empresa. También añade que “en el trabajo hay que estar a gusto y yo, la verdad, que lo estoy. Tengo compañeras que son amigas fuera del trabajo. No es una relación de ocho a tres y hasta mañana. Son muchos años y muchas horas compartidas”.

Como anécdota de su primer día de trabajo en la empresa, Ara comenta, entre risas, que quedó con Mayte, de Dirección Administrativa-Financiera, “para subir las dos juntas a la oficina porque no sabía dónde quedaba la parada de El Cardonal. Recuerdo que estaba muy nerviosa, pero a la vez muy ilusionada”. Ara ya conocía a parte del equipo del tranvía porque también trabajó en el Cabildo de Tenerife y “la Corporación Insular y Metrotenerife cooperaron estrechamente en el desarrollo del proyecto e implantación del servicio de metro ligero. Así que cuando se presentó la posibilidad de formar parte de esta gran familia que es el Tranvía de Tenerife, no lo dudé ni un segundo”.





“La excelente calificación financiera que nos concedió Standard & Poor’s, lograda gracias al trabajo de todos, ha sido un éxito para Metrotenerife”

Laura Castro Bueno

Analista financiera

Departamento Administrativo-Financiero

9 años de antigüedad

Análisis de balance y flujos de caja, proyecciones de cuenta de resultado o seguimiento del plan de negocios son algunas de las funciones de las que se encarga nuestra analista financiera, Laura. Aparte de esta labor cotidiana “en mi trabajo siempre surgen retos

que me permiten avanzar profesionalmente. Por ejemplo, en 2019, la novedad fue todo el proceso del rating de Standard & Poor’s; se generó mucho volumen de intercambio de información con la agencia internacional. Evidentemente, fue una gran satisfacción obtener la nota A para el largo plazo y A-1 para el corto plazo. La excelente calificación financiera que nos concedió Standard & Poor’s, lograda gracias al trabajo de todos, ha sido un éxito para Metrotenerife”. Se trata de la mejor calificación posible para una empresa pública y pone de manifiesto la solidez de nuestra compañía, lo que, en definitiva, viene a reforzar la reputación de Metrotenerife en el aspecto financiero.

Hace nueve años, Laura supo que su etapa en una Auditoría de Cuentas había llegado a su fin cuando vio el anuncio ciego de analista financiero, “me alegré muchísimo al saber, durante el proceso de selección, que era para el Tranvía de Tenerife, no solo por la estabilidad laboral que me aportaría, sino porque se notaba que no iba a ser una empresa pequeña. Y se está demostrando con las asistencias técnicas que ofrecemos dentro y fuera del territorio nacional que, poco a poco, hemos conseguido que la compañía crezca en otros ámbitos”.

La práctica del aeroyoga ha ayudado a Laura a adquirir un ritmo de vida más pausado y a reducir su nerviosismo, el mismo que sintió en su primera visita a Metrotenerife, ya como parte del equipo del área Administrativa-Financiera. Recuerda que le sorprendió la magnitud de las instalaciones, “quedé totalmente fascinada. Veía esto tan grande, con cosas desconocidas para mí, como los fosos de Talleres y Cocheras o el Puesto Central de Control,..., yo pensaba que este tipo de cuestiones estaban externalizadas, pero Metrotenerife es una empresa autosuficiente con una línea dinámica de crecimiento”.





“La empresa se preocupa de que estemos bien”

Myriam González Gil

Secretaria

Departamento de Mantenimiento

13 años de antigüedad

La ilusión por participar en un proyecto nuevo como era el tranvía “que revolucionaría el concepto del transporte en la Isla” fue razón más que suficiente para que Myriam decidiera cambiar el Servicio de Acción Exterior del Gobierno de Canarias por Metrotenerife.

Su dominio de los idiomas francés e inglés fue muy importante en la fase previa a la explotación comercial del tranvía, “me encargué de la traducción de los informes técnicos de otras redes afines para

tomarlas como referencia y crear nuestros propios documentos de trabajo y de funcionamiento. De esa forma, fui también descubriendo y empapándome de la terminología propia del área de mantenimiento, lo que sigue siendo enormemente útil”.

Aparte de coordinar la documentación diaria que genera el departamento, en 2019 su labor se ha visto ampliada con “los futuros procedimientos de mantenimiento, tanto de instalaciones fijas como móviles. El tranvía lleva ya unos años de servicio y se comienza a ver cierto desgaste de materiales, por lo que hemos empezado a plantearnos esos planes y cómo se han llevado a cabo en otras explotaciones”.

Myriam destaca de manera muy positiva su experiencia en Metrotenerife y añade que “la empresa se preocupa de que estemos bien en el puesto de trabajo, como se demuestra con la conciliación laboral y familiar. Además, es un valor añadido formar parte de una entidad bien posicionada en el sector ferroviario internacional. Los contratos de asistencia técnica suscritos han supuesto mucho esfuerzo, pero también han tenido y tienen su recompensa, la proyección exterior de la compañía y la experiencia que ganamos todos”.

Cada vez que puede, y como así nos manifestó, se refugia en la lectura y el piano para relajarse, “me gusta mucho interpretar piezas clásicas, especialmente de Chopin; su pieza ‘Tristesse’ es una de mis preferidas”.





“En Metrotenerife tengo una pequeña familia”

Luis Martín Sánchez

Jefe de equipo de Infraestructuras

Departamento de Mantenimiento de Instalaciones Fijas

13 años de antigüedad

El equipo de Infraestructuras trabaja para que se cumplan los planes preventivos y correctivos relativos al mantenimiento de la sede de Metrotenerife y de las oficinas comerciales, así como del resto de infraestructuras exteriores, tales como aparatos de vía, carril, plataforma, paradas, etc.

En ese sentido, en los últimos años Luis se ha volcado mucho en el plan de eficiencia energética y en la reducción del ruido en los

trabajos nocturnos. Explica que “continúa identificando áreas en las que poder mejorar el consumo eléctrico, aparte de desarrollar nuevas metodologías para aumentar el rendimiento del trabajo y generar las menores molestias a los vecinos en horario nocturno, que, en ocasiones, son inevitables”.

Practicante de yoga desde hace 5 años, nuestro jefe de equipo de Infraestructuras no da la espalda a los desafíos profesionales. Uno de sus mayores retos en este puesto de trabajo fue la plataforma viaria “ya que durante 8 años había sido responsable de mantenimiento en El Corte Inglés, por lo que la parte de vía era mi mayor desafío”. La formación continua en campo y con los contratistas, el conocimiento de otras explotaciones y su firme voluntad de progresar, lo capacitaron totalmente en esta rama.

En agosto de 2006 fue su incorporación a la plantilla, por lo que le tocó dar la bienvenida al resto de compañeros del equipo de Mantenimiento, “son muchos los años compartiendo el día a día con ellos, así que en Metrotenerife tengo una pequeña familia”. Aparte del factor humano, la proyección exterior de la compañía es otro de los aspectos valorados por Luis, “ver que la empresa asume proyectos internacionales y que te implican en ellos, como es el caso del Tranvía de Cuenca en Ecuador, te motiva a dar lo mejor de ti”.





“Del tranvía destaco la calidad humana y profesional de los trabajadores”

Antonio Oramas González-Moro

Responsable de Marketing y Estudios

Departamento Comercial

12 años de antigüedad

Hasta su incorporación a Metrotenerife, Antonio ejercía como responsable de Marketing en el sector privado. Un paso de peatones, entre Bravo Murillo e Imeldo Serís, le hizo tomar otro rumbo en su carrera profesional. En ese paso de peatones coincidió con un amigo que le informó del proceso de selección del tranvía, “en aquel entonces me parecía que estaba haciendo una locura porque la gente decía que el tranvía no iba a tener futuro. El tiempo ha demostrado todo lo contrario”. Como dato, señalar que en 2019

el Tranvía de Tenerife batió todos los récords de comercialización de los soportes publicitarios, cuyos ingresos se revierten en la mejora del propio servicio.

La labor de Marketing y Estudios es “conocer a los clientes y sus necesidades para ofrecerles lo que desean. Y para ello hacemos encuestas, analizamos datos estadísticos,..., hacemos uso de ese tipo de herramientas”. De igual modo, esta área destaca por su transversalidad en la empresa y “eso me ha permitido mantener contacto diario con los compañeros de los distintos departamentos y, sin duda, lo que destaco del Tranvía de Tenerife es la calidad humana y profesional de los trabajadores. Y ese equipo humano es culpable, en el buen sentido de la palabra, de los éxitos que logramos en el exterior. A veces tenemos cierto complejo de inferioridad, pero luego vamos fuera y somos buenos. En calidad profesional y capacidad no tenemos nada que envidiar”.

Su trabajo tiene mucho de habilidad táctica y visión periférica de la situación, cualidades que Antonio desarrolló como base del equipo de baloncesto del colegio Luther King durante unos 15 años y que ahora transmite a sus hijos, que juegan en los equipos representativos de nuestra Isla, en el Club Baloncesto Canarias y en el Real Club Náutico de Tenerife.



[VOLVER AL ÍNDICE](#)



La comunicación corporativa siempre ha tenido un valor destacado en nuestra gestión por su transversalidad entre todos los departamentos de la compañía. A través de ella desarrollamos e impulsamos periódicamente canales y acciones de comunicación, para mantener informados sobre la labor que se realiza en la empresa a los más de 180 compañeros que forman parte de nuestra plantilla.

Cena de empresa para celebrar la Navidad

Para despedir el año y brindar por la Navidad, esta vez nos reunimos en una cena en el Gran Hotel La Laguna. Pasamos una velada entre compañeros donde, después de la comida, la música y el tradicional sorteo de regalos contribuyeron a pasar un rato divertido.

Boletín interno

El Boletín sigue siendo un medio para poder dar a conocer las actividades que lleva a cabo en la empresa, aparte de otras noticias de interés para los trabajadores de Metrotenerife.

Como consecuencia de la huelga que sufrimos este año el boletín no pudo



publicarse con la periodicidad debida, pero, no obstante, a lo largo del último semestre se difundieron cerca de un centenar de noticias distribuidas en las siguientes secciones:

- Actualidad tranviaria: 70
- Metrosolidario: 16
- Comunidad Tranvía: 8

COMUNICACIÓN



[VOLVER AL ÍNDICE](#)



Campaña de Ciberseguridad

A finales de año, iniciamos una campaña de información y concienciación en materia de ciberseguridad dirigida a todo nuestro personal. Esta acción, que continuaremos a lo largo de 2020, se está difundiendo a través de cartelera en espacios comunes de la empresa, comunicados internos y en el propio boletín.

La progresiva digitalización de nuestras tareas (facturas, pedidos online,...) nos obliga a estar preparados en ciberseguridad, adquiriendo información y observando buenas prácticas a la hora de usar las nuevas tecnologías para proteger documentos y equipos informáticos de amenazas y riesgos externos que pongan

en peligro la seguridad de nuestros equipos y de nuestros propios datos.

Para trasladar esas buenas prácticas, nos estamos apoyando en el kit de concienciación para empresas elaborado por el Instituto Nacional de Ciberseguridad (Incibe). Con el asesoramiento de nuestros compañeros de Informática e Ingeniería de Sistemas, aprovechamos estos mensajes y/o consejos para informar a nuestro personal acerca de los dispositivos, sistemas y protocolos informáticos de la empresa y que se ponen a disposición de los empleados para, entre todos, protegernos con el objetivo de no comprometer nuestra propia seguridad.

Utiliza siempre los recursos que la empresa ha puesto a tu disposición para el **almacenamiento** de la información. Evita utilizar **dispositivos personales** o soportes de los que no se haga copia y carezcan de las **medidas de seguridad adecuadas.**

Consejo del Mes

1

COMUNICACIÓN

Desde Metrotenerife trabajamos para ofrecer noticias de interés informativo. Una cuota anual de más de 14.000.000 pasajeros en tranvía, contratos de asistencia técnica y consultoría suscritos en Europa, Latinoamérica y Asia, desarrolladores de productos tecnológicos y de ingeniería para el transporte guiado, etc, son motivos más que suficientes para que los medios de comunicación locales, nacionales e internacionales presten atención a los proyectos y novedades relacionadas con la empresa.

Nuestro departamento de Comunicación ha mantenido en todo momento plena predisposición en la atención a los medios de comunicación para responder e informarles con total transparencia acerca de la actividad generada por la explotación comercial del servicio de transporte público del Tranvía de Tenerife, así como la desarrollada por la empresa en los proyectos internacionales de asistencia técnica y exportación de productos.

La labor del gabinete de prensa en 2019 viene marcada por la huelga de los trabajadores del tranvía, que se prolongó hasta el 12 de abril. Durante este primer cuatrimestre la comunicación externa se ha centrado principalmente en informar al público local sobre los servicios mínimos que se ofrecieron durante este periodo y sobre los distintos pasos del proceso de resolución de esta situación de conflicto laboral, aparte de divulgar otros asuntos concernientes al normal funcionamiento del servicio del metro ligero.

En total se han remitido a los medios 57 comunicados y/o notas, de los que 9 se han elaborado en coordinación



La actividad informativa de Tranvía de Tenerife generó más de 2.000 referencias en los medios de comunicación.

con los gabinetes de prensa de otras entidades e instituciones, especialmente con el Cabildo Insular de Tenerife. A estos datos hay que añadir las más de 60 entrevistas realizadas a responsables de la empresa. Con esta actividad informativa registramos durante este ejercicio más de 2.000 referencias distribuidas de la siguiente manera:

- prensa escrita: 428
- prensa digital: 1.376
- prensa del sector ferroviario: 70
- radio: 162
- televisión: 41

Campañas de comunicación

Además de recuperar ciertas campañas atemporales sobre la validación y/o la promoción de títulos de transporte, hemos reforzado nuestras habituales promociones de uso y comportamiento cívico en la utilización del transporte público. ‘Si subes al tranvía, demuestra lo que eres’ y ‘Hazle un regalo al planeta. Viaja en tranvía’ son campañas que hemos trabajado y desarrollado en coordinación con jóvenes, por ser el colectivo al que principalmente las dirigimos, y por lo tanto hemos tenido en cuenta su punto de vista y aportaciones para la producción de los contenidos de las mismas.

Dichas acciones publicitarias tuvieron una notable repercusión, ya que se difundieron en nuestras redes sociales y en nuestro canal de Youtube (Tranvía de Tenerife), además de su publicación en todas las paradas, mupis y cristalerías de marquesinas, y en tranvías con la rotulación de la imagen de las campañas.



‘Hazle un regalo al planeta. Viaja en tranvía’ fue una campaña que hemos trabajado y desarrollado en coordinación con jóvenes.

COMUNICACIÓN



ENERO

Revoluciona tu forma de moverte

Iniciativa del Cabildo Insular de Tenerife para impulsar el uso del transporte público, tanto guagua como tranvía, a través de la tarjeta sin contacto ten+ con el lanzamiento de las dos últimas medidas del proyecto: Abono Sénior y reducción de precio para el Bono de Familia Numerosa.



FEBRERO

‘Si subes al tranvía, demuestra lo que eres’

Metrotenerife, con la colaboración de la Escuela de Verano ICI-Taco y del Instituto La Laboral de La Laguna, y con el apoyo de la agencia LaMovida Creativa, lanzaron esta campaña cuyo contenido se basa en un videoclip que promueve la convivencia y el uso responsable del tranvía y de sus instalaciones. [‘Si subes al tranvía, demuestra lo que eres’](#) ha sido una de las campañas que más impacto ha tenido en la historia de nuestro tranvía de acuerdo a los datos obtenidos en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram: cerca de 1.300.000 impresiones, 450.000 reproducciones del vídeo y 1.450 veces compartido.



JUNIO

12 años juntos

Campaña ‘12 años juntos’ lanzada en redes sociales, Youtube y a través de cartelería para conmemorar el [12º Aniversario](#) de la puesta en servicio del tranvía.

COMUNICACIÓN



VOLVER AL ÍNDICE



JUNIO

Bono Chiquita cara

Con la finalidad de prevenir el fraude y fomentar la validación de los títulos de transporte, hemos recuperado esta campaña que utiliza el humor para recordar la importancia de viajar con el billete correcto, que permite estar cubierto por el Seguro Obligatorio de viajeros.



VIAJAMOS TRANQUILOS,
VIAJAMOS EN **TRANVÍA**
fiable - cómodo - puntual



NOVIEMBRE

Viaja tranquilo, viaja en tranvía

Acción promocional para impulsar la fidelización de pasajeros a través de los principales criterios de calidad que ofrece el servicio: comodidad, puntualidad y fiabilidad.



DICIEMBRE

Hazle un regalo al planeta. Viaja en tranvía

En colaboración con los alumnos de Comunicación de la Universidad Europea de Canarias y la agencia Hanson Freeopen se diseñó esta campaña, fruto del programa Aprendizaje Basado en Proyectos, cuya idea principal gira en torno a la importancia de proteger el planeta. El objetivo de la misma es fomentar el uso del tranvía durante el periodo navideño por ser un **transporte público** respetuoso con el **medioambiente**.

COMUNICACIÓN



46

VOLVER AL ÍNDICE



Redes sociales

En la actualidad, las redes sociales son herramientas imprescindibles en las estrategias de comunicación de cualquier entidad. En nuestro caso, hacemos un uso constante de éstas compartiendo información, interaccionando con los seguidores o promoviendo iniciativas ya que el 75 % de nuestros clientes está vinculado a alguna red social.

El Tranvía de Tenerife cuenta con perfiles propios en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram y estos siguen creciendo en número de seguidores. En 2019 registramos un total de 32.294 seguidores directos, un 14,6 % más respecto al ejercicio anterior. Esta cifra global se reparte entre:

- Facebook: 13.943
- Twitter @traviatenerife: 15.405
- Instagram: 2.553
- Youtube: 393 suscriptores

En el canal Youtube Tranvía de Tenerife tenemos alojados 90 vídeos con más de 350.000 visualizaciones en total.

Soportes publicitarios: tranvías rotulados

Aparte de ofrecer un servicio de transporte público, nuestros tranvías se han convertido en soportes publicitarios móviles de alto alcance y gran efectividad. Aunque también venimos trabajando en el vinilado de cristalerías de marquesinas de paradas, el peso de los ingresos comerciales en publicidad provienen de la rotulación de tranvías.

En 2019 vinilamos 36 vehículos con las campañas promocionales de diversas empresas e instituciones. Los ingresos se incrementaron +30,2 % en comparación al año pasado.

Nuestras unidades circulan 365 días del año por las zonas más céntricas de Santa Cruz y La Laguna, por lo que es incalculable el número de transeúntes y/o pasajeros que se cruzan diariamente con este tipo de publicidad móvil.



Los ingresos por rotulación de tranvías aumentaron más de un 30 % respecto al anterior ejercicio.

COMUNICACIÓN



VOLVER AL ÍNDICE



Jornadas y encuentros sectoriales

La asistencia a jornadas, foros y encuentros profesionales representan una excelente plataforma para presentar y acercar al sector nuestro 'know-how', desarrollos tecnológicos y servicios de consultoría técnica. Asimismo, estas reuniones favorecen el intercambio de experiencias en movilidad sostenible y urbana e interacción con operadores de todo el mundo.

En 2019 fuimos los anfitriones de la décimoquinta edición del Encuentro de Direcciones Económicas de Explotadores Ferroviarios Nacionales, en la que se analizó la situación del sector desde el punto de vista financiero.



MARZO

Comisión de Accesibilidad (Bilbao)

Las instalaciones de Euskotren acogieron este encuentro de accesibilidad al que asistió el responsable de Comunicación de la empresa, Santiago Correa. La sesión de trabajo incluyó una visita a las instalaciones fijas de la red vasca.



MARZO

Rail-Live! (Bilbao)

Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, asistió a este congreso internacional de exposición comercial para conocer las últimas tecnologías y proyectos en el ámbito del ferrocarril metropolitano, larga distancia y alta velocidad. Esta edición contó con la presencia de 3.000 asistentes procedentes de 80 países, 300 ponentes y 150 empresas expositoras.

COMUNICACIÓN



VOLVER AL ÍNDICE



ABRIL

Comisión de Recursos Humanos de ATUC (Madrid)

La Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC) organizó esta comisión para debatir sobre la formación, los niveles de absentismo y la situación de los agentes de fiscalización, entre otros asuntos. Francisco Granados, como director de Recursos Humanos de la entidad, acudió a esta comisión celebrada en las instalaciones de Metro Madrid.



ABRIL

Jornada Técnica de Ingeniería (Tenerife)

La Universidad de La Laguna organizó este foro con la finalidad de poner en contacto a estudiantes y empresas antes del periodo de prácticas. Dispusimos de un 'stand' para informar sobre nuestros proyectos, los servicios de consultoría técnica y productos de innovación. Además, Sara Estévez, ingeniera de Mantenimiento de Material Móvil, y Pablo Oromí, ingeniero de Obras Públicas del departamento de Proyectos, ofrecieron a los universitarios su visión acerca de la transición entre el mundo académico y el laboral.



MAYO

Novena edición de PPP Américas (Public-Private Partnerships) (México)

Andrés Muñoz de Dios, nuestro director-gerente, intervino en la sesión 'Buenas prácticas internacionales en la gestión y administración de contratos de asociaciones público-privadas'. El evento fue organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y BID Invest. Reunió a 400 asistentes y contó con 15 mesas de debate.

COMUNICACIÓN



49

VOLVER AL ÍNDICE



MAYO

68th Light Rail Committee (Alemania)

Como director-gerente de Metrotenerife, Andrés Muñoz de Dios, acudió a este foro organizado por la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) en la ciudad de Frankfurt y al que asistieron proveedores, operadores y de autoridades del transporte internacional.



MAYO

Reunión de directores de Operación y de Recursos Humanos

José China y Francisco Granados, nuestros directores de Operación y Recursos Humanos, respectivamente, participaron en la reunión sectorial que tuvo lugar en la ciudad de Murcia con el objetivo de compartir información en la gestión de estas áreas. Este tipo de encuentro se engloba dentro de las citas anuales que mantenemos con los diferentes operadores nacionales de transporte guiado con el objetivo de compartir información y experiencias.



JUNIO

Comité de Comunicadores Ferroviarios (Madrid)

Metro Madrid fue el anfitrión de un nuevo encuentro de equipos de comunicación del sector ferroviario nacional organizado por la Fundación de Ferrocarriles Españoles y Vía Libre. Como responsable de esta área, Santiago Correa, asistió a la jornada de trabajo dedicada a las campañas de comunicación y celebración de efemérides donde tuvo la oportunidad de compartir con los asistentes la organización del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, que organizamos con motivo de nuestro 10º Aniversario.

COMUNICACIÓN



50

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



JUNIO

Cumbre de transporte UITP (Suecia)

Integrados en el 'stand' de Mafex, tuvimos la oportunidad de dar a conocer los servicios de asistencia técnica y consultoría a las empresas del sector. Andrés Muñoz de Dios, director-gerente de Metrotenerife, fue el encargado de presentar a los operadores las innovaciones tecnológicas que hemos desarrollado en estos años, SIMOVE y Vía-Móvil, en la cumbre de transporte organizada por Unión Internacional de Transporte Público (UITP).



JUNIO

Comisión de Accesibilidad de ATUC (Barcelona)

Nuestros responsables de Calidad, Seguridad y Medioambiente, Lucas de la Torre, y de Comunicación, Santiago Correa, participaron en este encuentro organizado en las instalaciones de Transportes Metropolitans de Barcelona (TMB) y Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) por la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC).

Los representantes de los principales operadores nacionales que asistieron a estas jornadas abordaron la situación actual y futura de la accesibilidad en los modos ferroviarios.



JUNIO

Encuentro de Direcciones Económicas y Financieras de Explotadores Ferroviarios Nacionales (Tenerife)

Andrés Muñoz de Dios, director-gerente, así como Rebeca Estévez Ugidos, directora del departamento Administrativo-Financiero, abrieron la decimoquinta edición de este foro sectorial que organizamos en nuestra sede. Ferrocarrils de la Generalitat de Valencia, Metro Liger Oeste, Euskotren, Metro Málaga, Ferrocarril de Sóller y Metro Sevilla, fueron algunos de las entidades asistentes.

COMUNICACIÓN



51

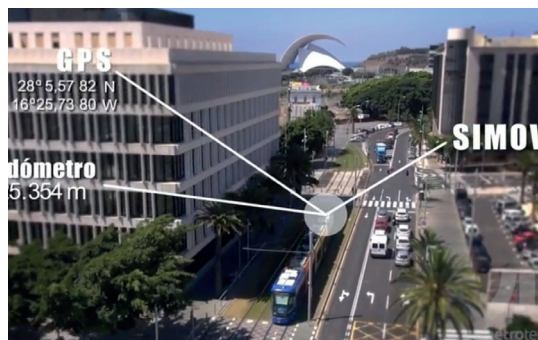
VOLVER AL ÍNDICE



JULIO

24º Comité Técnico de Alamys (Portugal)

‘Overhaul y grandes renovaciones’ fue el título de la ponencia que ofreció nuestro director de Mantenimiento, Ignacio Teresa, en la mesa técnica sobre Operación y Mantenimiento celebrada en Oporto. En representación de Metrotenerife también asistió nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, a esta reunión anual en la que se dieron cita explotaciones de toda Latinoamérica y de España.



SEPTIEMBRE

Jornada de Innovación DIS-IoT (Madrid)

Ignacio Teresa, director de Mantenimiento, y Rubén Franco, técnico del departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas, participaron en la sesión de ‘Aplicaciones en la operación del sistema ferroviario’ para explicar el funcionamiento de SIMOVE. La jornada estuvo organizada por Ineco y contó con la presencia de empresas relevantes en el sector como Adif y CAF.



OCTUBRE

Jornada de ‘Movilidad Sostenible - Pura Causalidad’ (Tenerife)

Técnicos y expertos en transporte público de los ayuntamientos de San Sebastián, Valencia, Vitoria y Las Palmas de Gran Canaria expusieron las distintas soluciones y alternativas a la movilidad que estas ciudades están aplicando. La jornada estuvo organizada por Transportes Interurbanos de Tenerife (TITSA).

COMUNICACIÓN



52

VOLVER AL ÍNDICE



OCTUBRE

UITP Policy Board and Prescom, octubre (Bélgica)

Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, acudió a la convocatoria de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) de Junta de Políticas y del grupo de los órganos de trabajo de la UITP. La reunión se celebró en la ciudad de Bruselas.



NOVIEMBRE

Comisión de trabajo de Alamys (Barcelona)

La Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys) celebró en las instalaciones de Tram Barcelona este encuentro nacional en el que se puso en común problemáticas y soluciones en transporte guiado. Por parte de Metrotenerife asistieron Raúl Parra, director de Proyectos; José Chinaa, director de Operación; Ignacio Teresa, director de Mantenimiento; y Francisco Granados, director de Recursos Humanos.



NOVIEMBRE

69th Light Rail Committee (Canadá)

En coordinación con la Asociación Canadiense de Tránsito Urbano (CUTA), la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) celebró el Foro Internacional de Ferrocarriles para América del Norte y el Comité de Ferrocarriles Ligeros. Andrés Muñoz de Dios, director-gerente de Metrotenerife, fue uno de los ponentes de este encuentro en el que se dieron a conocer las últimas tendencias de la industria ferroviaria.

COMUNICACIÓN



53

VOLVER AL ÍNDICE



NOVIEMBRE

Comisión de Accesibilidad de ATUC (Madrid)

Metro Madrid albergó la última comisión del año en materia de accesibilidad de la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC). Lucas de la Torre y Santiago Correa, nuestros responsables de Seguridad, Calidad y Medioambiente, y de Comunicación, estuvieron presentes en esta reunión en la que Metro Madrid dio a conocer, entre otros asuntos, su Plan de Accesibilidad 'Avanza'.



NOVIEMBRE

Comisión de Nuevas Tecnologías, Marketing y Calidad de ATUC (Tenerife)

En representación de la empresa asistieron Gonzalo Umpiérrez, director Comercial; Santiago Correa, responsable de Comunicación y Relaciones Públicas; y Antonio López, técnico del departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas. El 'big data' y la conectividad móvil fueron algunos de los asuntos abordados por representantes de Transportes Metropolitanos de Barcelona, Metro Madrid, y de las empresas de transporte de Madrid, Málaga y Valencia, entre otros. La Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC) celebró esta comisión en las instalaciones de Transportes Interurbanos de Tenerife (TITSA).



NOVIEMBRE

Jornada 'Movilidad: rompiendo barreras' (Madrid)

La presencia de mujeres en el sector de la movilidad fue el tema de debate de la jornada organizada por Female Voice in Mobility y la Asociación Española de Ejecutiv@s y Consejer@s, en colaboración con Mafex.

Teresa Benet, nuestra técnico de Proyectos Internacionales, fue invitada a formar parte de la mesa de 'Retos y tendencias en el sector de la movilidad' junto a Isabel Pardo de Vera, presidenta de Adif; y a Carmen Librero, presidenta de Ineco, entre otras personalidades.

COMUNICACIÓN



VOLVER AL ÍNDICE



Formamos al personal del Tranvía de Cuenca (Ecuador) en la gestión del servicio

El servicio de asistencia técnica que ofrecemos al Tranvía de Cuenca (Ecuador) incluye el asesoramiento y acompañamiento en la fase de pre-operación de este servicio de transporte guiado. Y como parte de esa labor, a lo largo de 2019 hemos estado formando en nuestras instalaciones al personal que se encargará de la explotación del sistema.

A principios de año capacitamos a un equipo de la Unidad Ejecutora y Operadora del Tranvía de Cuenca en gestión comercial, financiera y de mantenimiento de unidades. Compañeros de varios departamentos de Metrotenerife instruyeron durante una semana a esta delegación cuencana integrada por Carmela Emperatriz Cevallos Uguña y Marcelo Toral Roura, además de Carlos Javier Hidalgo Silva, Carlos Xavier Méndez Marcillo, Miguel Fernando Cárdenas Rodríguez y Christian Andrés Jara Álvarez.

Apoyamos a la asociación Atletas sin Fronteras para impulsar el deporte adaptado

A principios de año sellamos con Juan Jesús Aguiar, responsable de la organización Atletas sin Fronteras, una alianza para promover la inclusión y el deporte adaptado en las aulas. Mediante esta iniciativa, representantes de esta ONG visitaron varios centros educativos de la Isla para realizar charlas en las que se cuenta la historia de vida y experiencias, tanto profesionales como deportivas, de los ponentes. También se dan a conocer los proyectos de la asociación y se realizan actividades de carácter inclusivo y toma de conciencia. En todo caso, además se pone en valor el compromiso de accesibilidad de Metrotenerife en el servicio que se ofrece diariamente en sus tranvías.



Lanzamiento del bono CabildoEmplea

Este nuevo bono supone la novena medida de la iniciativa puesta en marcha por el Cabildo Insular de Tenerife 'Revoluciona tu forma de moverte', que ha incluido la mejora de servicios e infraestructuras, así como la realización de descuentos en las tarifas para favorecer el uso del transporte público y mejorar la movilidad en Tenerife. Con una tarifa única de 30 euros al mes, este título está destinado a personas desempleadas en búsqueda activa de empleo durante un periodo máximo de seis meses al año.



El tranvía proyecta la imagen 'Barrios por el Empleo. Juntos más Fuertes'

El Cabildo Insular de Tenerife eligió el tranvía para dar a conocer a la ciudadanía el proyecto 'Barrios por el Empleo. Juntos más Fuertes', cuya imagen promocional fue rotulada en uno de los tranvías y en nuestra parada Weyler. El vicepresidente socioeconómico del Cabildo de Tenerife, Efraín Medina, y el consejero de Empleo, Leopoldo Benjumea, presentaron la campaña.

'Barrios por el Empleo. Juntos más Fuertes' ofrece apoyo integral en materia de empleo a las personas con más dificultades para acceder al mercado laboral como consecuencia de sus carencias formativas o de experiencia profesional.

HITOS EN IMÁGENES

Activación del Abono Sénior+65

Desde finales del mes de enero, los mayores de 65 años residentes en Tenerife disponen de un nuevo título de transporte, el Abono Sénior+65, que les permite viajar de forma ilimitada en guagua y tranvía por la toda Isla a un precio de 30 euros.

Los detalles de este bono los dio a conocer el presidente del Cabildo Insular y de Metrotenerife, Carlos Alonso, en el Salón Noble de la Corporación, quien aprovechó esta

presentación para anunciar la reducción del precio del bono de Familia Numerosa a un 60 %.

Con la puesta en marcha del Abono Sénior+65 concluye la batería de 10 medidas del plan 'Revoluciona tu forma de moverte' que desde septiembre de 2018 ha implantado mejoras tarifarias para diferentes colectivos sociales, la creación del Bono Residente y de la Tarjeta Ten+ Infantil, la activación de la App Ten+VAO y el lanzamiento del Bono CabildoEmplea, además, de mejoras en la propia red de transporte público.



REVOLUCIONA TU FORMA DE MOVERTE  

+ BARATO
FAMILIAS NUMEROSAS

NUEVO ABONO SENIOR +65 años | Toda la isla | **30 €/mes**

ten+   Más info.: revolucionatenerife.es

HITOS EN IMÁGENES

VOLVER AL ÍNDICE 



Lanzamiento de la campaña 'Si subes al tranvía, demuestras lo que eres'

Con la colaboración de la agencia LAMOVIDA CREATIVA y el apoyo de la Escuela de Verano ICI-Taco (Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural) y del Instituto de Enseñanza Secundaria La Laboral de La Laguna, pusimos en marcha la campaña de uso cívico 2019 'Si subes al tranvía, demuestras lo que eres', protagonizado por el grupo musical del propio instituto, Los Macarrones. Con esta iniciativa hemos promovido, a través de los jóvenes y su música, las buenas conductas de convivencia, así como el uso responsable del tranvía y de sus instalaciones. Ha sido una de las campañas que más impacto ha tenido en la historia de nuestro tranvía.

Su presentación oficial, que se realizó en el salón de actos del instituto ante estudiantes, profesores y familiares de los jóvenes, corrió a cargo de Santiago Correa, nuestro responsable de Comunicación y Relaciones Públicas. En su intervención subrayó el compromiso de la compañía

a través de su Plan de Responsabilidad Social con la implementación de acciones encaminadas a promover buenas prácticas de convivencia, valores sociales y culturales, entre todos los colectivos y, en esta edición, entre nuestros jóvenes.

También destacó la colaboración directa de los jóvenes del centro de verano ICI-Taco y del grupo Los Macarrones, formado por alumnos de 14 años de este centro educativo; un ejemplo muy interesante de participación ciudadana, de integración con la comunidad social y educativa y, sobre todo, de concienciación para la correcta utilización de los medios de transporte públicos.

A lo largo del año la campaña se difundió en los mupis y paradas de nuestra red tranviaria, así como en redes sociales (Facebook, Twitter @traviatenerife, Instagram y Youtube). La campaña tuvo una positiva respuesta y obtuvo excelentes resultados en redes sociales: 1.286.127 impresiones de la campaña y 449.752 reproducciones del videoclip de la campaña.

HITOS EN IMÁGENES



VOLVER AL ÍNDICE

El 6º Campeonato de Conductores de Tranvías, un ejemplo de Comunicación para Dircom Canarias

Santiago Correa y María Arroyo, del área de Comunicación y Relaciones Públicas de la compañía, compartieron con los miembros de Dircom Canarias las acciones que se desarrollaron en materia de producción y comunicación para la celebración del 6º Campeonato Europeo de Conductores de Tranvías. Esta competición internacional fue el principal evento del 10º Aniversario del Tranvía y en ella participaron equipos de operadores de 14 naciones europeas e Israel, como país invitado.

Más de 150 publicaciones se hicieron eco de este campeonato con lo que se superaron los 87 millones de impactos. Unos positivos resultados que aportaron un notable éxito al trabajo desarrollado por toda la plantilla de la empresa en la celebración de este torneo internacional.

Durante el encuentro con los dircom canarios, celebrado en nuestra sede, Santiago Correa también enfatizó que este ingente trabajo tuvo como broche de oro la concesión a Metrotenerife del Premio Fundacom 2018 a mejor 'Evento Externo de hasta 1.000 personas'. Los Premios Fundacom distinguen la excelencia y las buenas prácticas de las relaciones públicas y de la comunicación organizacional en todas sus vertientes -externa, interna e integrada- premiando los mejores proyectos de comunicación producidos y difundidos en español y/o portugués en el mundo.



El tranvía operó en Carnavales con servicios mínimos por motivo de la huelga

Debido a la situación de huelga de los trabajadores que se mantuvo en la empresa y a la falta de un principio de acuerdo, el comité de huelga notificó una nueva modificación del calendario de la misma para el mes de marzo, que afectó a la oferta de transporte del tranvía en los principales días del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife. Se establecieron servicios mínimos del 75 % durante el desarrollo del servicio del tranvía para estas jornadas de huelga.

En Carnavales transportamos 258.855 pasajeros, un 10 % menos que el año 2018. Las jornadas con mayor volumen de viajeros fueron Viernes de Carnaval, 53.353, y Lunes de Carnaval, con 37.140 pasajeros.



Metrotenerife, Premio al Desarrollo Tecnológico en la I Edición de los Premios Ejecutivos de Tenerife

La revista Ejecutivos quiso reconocer nuestro trabajo y dedicación a lo largo de más de 11 años de servicio con el Premio al Desarrollo Tecnológico, en la primera edición de este certamen en la Isla de Tenerife.

Nuestro responsable de Comunicación y Relaciones Públicas, Santiago Correa, fue el encargado de recoger en nombre de la compañía este galardón durante la ceremonia celebrada en La Laguna Gran Hotel.

‘Ejecutivos’ es una de las principales revistas económicas de la industria editorial española. Con una periodicidad mensual, se centra en el análisis de los temas económicos, políticos y sociales más relevantes sucedidos cada mes.



Acuerdo de colaboración con Mafex para impulsar el transporte ferroviario

Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios Rodríguez, y el presidente de la Asociación Ferroviaria Española (Mafex), Víctor Ruiz Piñeiro, suscribieron un convenio de colaboración estable con el propósito de apoyar y mejorar la competitividad e internacionalización de ambas entidades, así como de las empresas asociadas a Mafex.

Por nuestra parte nos hemos comprometido a facilitar la realización de pruebas piloto, demostraciones de I+D+i o, incluso, visitas y reuniones técnicas de Mafex en nuestras instalaciones. También a ofrecer información estadística de presencia en mercados internacionales, y opinión sobre cuestiones generales que afecten al sector, con el fin de ayudar a Mafex en la elaboración de informes, notas de posicionamiento y demás documentación.

Mafex contará con nuestra participación en las actividades de promoción exterior que organice (ferias, congresos, delegaciones comerciales, etc.) y se comprometerá a fomentar el acercamiento y colaboración entre sus empresas asociadas.

La Asociación Ferroviaria Española, creada en 2004, ofrece a sus empresas servicios en materia de internacionalización, innovación, mejora competitiva, comunicación, posicionamiento estratégico y relaciones institucionales, ya sea a nivel nacional como internacional. Cuenta con más de 233 delegaciones y 17 implantaciones productivas repartidas por los cinco continentes.





Metrotenerife, miembro del Consejo Asesor del Foro Inserta Canarias de la ONCE

La Fundación ONCE autorizó nuestro ingreso al Consejo Asesor del Foro Inserta de Canarias por el alto compromiso que mostramos con la discapacidad en el conjunto de la actividad y con el servicio del tranvía.

Este Consejo es un órgano consultivo que orienta a empresas miembros, con el objetivo de crear un espacio de participación e innovación en torno al desarrollo de políticas en materia de diversidad e integración laboral de personas con discapacidad, y de Responsabilidad Social de las Empresas y Discapacidad (RSE-D).



El Colegio Hispano Británico gana el II Concurso Infantil de Cuentos ‘El Camino de Don Tapón’

El cuento ‘Tapas, tapitas y tapones’, elaborado por los alumnos de 4º A del Colegio Hispano Británico, se alzó con el primer premio del II Concurso Infantil ‘El Camino de Don Tapón’. El acto de entrega de galardones y reconocimientos se celebró en el Salón Noble del Cabildo Insular de Tenerife y corrió a cargo de Carlos Alonso, presidente de la Corporación Insular y de Metrotenerife; Luis Cruz, el delegado provincial de CLECE en Santa Cruz de Tenerife; Santiago Correa, nuestro responsable de Comunicación y Relaciones Públicas; y Eva Castillo, en representación del jurado del concurso.

La clase 4º A del Colegio Hispano Británico recibió una magnífica impresora 3D como recompensa a su creatividad y originalidad, así como la figura de Don Tapón, una hucha fabricada por la Fundación Hogar Renacer (FHRenacer) y elaborada a partir de plástico reciclado. También se hizo entrega de diplomas acreditativos a todos los estudiantes y representantes de los seis colegios participantes.

El certamen lo hemos organizado conjuntamente con CLECE a través de nuestros planes de Responsabilidad Social. En esta segunda edición participaron 262 niños y niñas de 6 colegios del área metropolitana. ‘El Camino de Don Tapón’ nació con el propósito de promover valores solidarios y medioambientales entre los escolares, sus familias y centros educativos.

HITOS EN IMÁGENES

VOLVER AL ÍNDICE 

Aprobada la creación de una bolsa de trabajo de 30 plazas de conductor

El Consejo de Administración de Metrotenerife autorizó la puesta en marcha de un proceso de selección de personal para la creación de una bolsa de trabajo de 30 plazas de conductor.

El inicio de dicho proceso se llevó a cabo a lo largo del mes de abril y su convocatoria se publicó en los canales de información habituales, así como en nuestra web y redes sociales.

Por otro lado, el Consejo también aprobó la resolución del proceso de selección correspondiente a la bolsa de trabajo del puesto administrativo-contable, que se inició a mediados de noviembre de 2018 y al que se presentaron 322 candidatos.



CAF nos presenta sus soluciones integrales de movilidad

Una representación de Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles (CAF) se reunió con nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, y con Teresa Benet e Ignacio Teresa, técnico de Proyectos Internacionales y director de Mantenimiento, respectivamente, para presentarnos la amplia gama de productos en componentes ferroviarios y material rodante que posee.



Nuestras paradas exhiben los trabajos finalistas de la octava edición del Concurso de Fotografía Tenerife - Moda

El Cabildo Insular de Tenerife entregó a Adrián Cabrera Martín el primer premio de la octava edición del Concurso de Fotografía Tenerife - Moda, que promueve la labor creativa vinculada al sector de la moda. Su fotografía fue elegida entre más de 200 imágenes presentadas al certamen. Las fotografías, tanto la ganadora como las seleccionadas como finalistas, se expusieron en los mupis de nuestras paradas de tranvía, sirviendo como plataforma de difusión entre la ciudadanía. Este año el certamen estuvo centrado en la temática de la moda y el arte urbano y contó con la participación de 29 fotógrafos locales, nacionales e internacionales.

Un equipo del periódico El País nos visita

Recibimos la visita del corresponsal de El País en Tenerife, Pedro Murillo, y un reportero gráfico de este periódico nacional, para elaborar un reportaje sobre el impacto socioeconómico y cultural que ha supuesto la implantación del tranvía en la Isla de Tenerife.

Les acompañamos en un recorrido a largo de toda la Línea 1, desde el Intercambiador de Santa Cruz hasta La Trinidad en La Laguna, mostrándoles el efecto positivo que ha generado el tranvía en la infraestructura urbana y en la actividad socio-económica de estos dos municipios.

La construcción de la Línea 1 del tranvía supuso la reurbanización de fachada a fachada de los doce kilómetros y medio de trama urbana entre las dos principales ciudades de la Isla, lo que ha servido para la renovación y remodelación de todo este entorno. Al mismo tiempo, la línea del tranvía se convirtió en el eje de unión definitivo de esta gran área metropolitana de la Isla. Entre otros, estos fueron los aspectos más valorados por los periodistas en esta visita.



Implantamos la navegación por voz en las máquinas expendedoras

Desde principios de abril, todas las expendedoras de las paradas de las dos líneas del Tranvía de Tenerife disponen de un asistente de audio para guiar al usuario en todas las gestiones concernientes a los títulos de transporte de la tarjeta ten+ y de la aplicación ten+móvil. El nuevo sistema ha sido revisado y validado por la ONCE, Queremos Movernos y técnicos de Sinpromi (Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad).

La parada del tranvía del Intercambiador en Santa Cruz fue el lugar elegido para llevar a cabo la presentación del sistema. En presencia de nuestro presidente y de nuestro gerente, Carlos Alonso y Andrés Muñoz de Dios, respectivamente, el jefe de Recursos Humanos y Coordinación de la ONCE, Cristóbal Amaro López, realizó una demostración de esta nueva funcionalidad y declaró que “la navegación por voz en las máquinas expendedoras hace posible que las personas con discapacidad visual puedan gestionar por sí mismas el tipo de viaje que quieran realizar y así tener una mayor autonomía”.

El asistente de voz guía al usuario en la interacción con la pantalla de la máquina expendedora, que se divide en 3 o 4 cuadrantes de gran tamaño y alto contraste de color, para ofrecer las posibilidades de selección en cada paso del proceso requerido por los usuarios. Con la ayuda de este sistema se pudo comprar o recargar los títulos de la tarjeta ten+ de uso en el tranvía y la guagua, obtener los códigos de recarga para ten+móvil, consultar los saldos de dichos bonos o seleccionar el sistema de pago, dinero en efectivo o tarjeta de crédito.



Recibimos la visita de autoridades de Cabo Verde

Una delegación del Ayuntamiento de Praia (Cabo Verde) se trasladó a Tenerife para conocer de primera mano el sistema de transporte público insular, integrado por los servicios de tranvías y guaguas.

El gerente de la compañía, Andrés Muñoz de Dios, acompañó en su visita por las instalaciones de Metrotenerife a Manuel Vasconcelos Fernandes, concejal de Infraestructuras y Transportes; y a Manuel António Moreira Correia, jefe de División de Servicios de Transporte, para explicarles el funcionamiento del servicio y las características técnicas de la flota local.

Aprovechamos este encuentro para presentar a las autoridades caboverdianas nuestros servicios de consultoría técnica para el desarrollo de proyectos de movilidad sostenible y los productos tecnológicos que hemos desarrollado como son el sistema de billete electrónico, Vía-Móvil, y el Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado, SIMOVE.

También participó en esta visita Teresa Benet y Santiago Correa, de nuestras áreas de Proyectos Internacionales y Comunicación, y por parte de Transportes Interurbanos de Tenerife (TITSA), Pedro Gómez y Carlos Carrillo, director técnico y responsable del Área Internacional.



HITOS EN IMÁGENES

VOLVER AL ÍNDICE [↗](#)

Entrenamiento de las unidades caninas de las policías canarias en nuestros tranvías

Bajo la coordinación de la Unidad de Intervención de la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife (Unipol), los perros de las distintas unidades de todas las policías de Canarias realizaron prácticas de detección de drogas y estupefacientes en nuestro tranvía como parte del entrenamiento en vehículos especiales y medios de transporte público.

La actividad, organizada por la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, congregó en nuestras instalaciones a agentes y 'perros policía' de todo el Archipiélago.



Suspensión de la huelga del tranvía

Los trabajadores del tranvía acordaron, por mayoría, la suspensión de la huelga que se mantenía desde el 9 de noviembre de 2018. Tras el principio de acuerdo alcanzado entre la empresa y el comité de huelga después de más de 100 días de negociaciones, de manera inmediata, el tranvía retomó la normalidad en frecuencias y horarios de servicio.

Tras la suspensión de la huelga, continuaron las negociaciones, centradas en la redacción del texto del convenio colectivo plasmando las medidas acordadas, así como otros aspectos que fueron surgiendo en esta etapa. Todo ello para alcanzar un texto final para su firma.

Durante todo ese tiempo se contó con la participación y asesoramiento de la Dirección Insular de Recursos Humanos del Cabildo de Tenerife.

Metrotenerife alcanza la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

AENOR nos ha otorgado la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de acuerdo a la norma Real Decreto 3/2010 de 8 de enero. Dicha certificación se aplica a los sistemas de información que dan soporte a los servicios de atención al pasajero, gestión ferroviaria y los servicios de administración, tanto en su gestión interna como en el área de incidencias del servicio.

El ENS tiene como objetivo establecer la política de seguridad en la utilización de los medios electrónicos verificando el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados.



La Isla Bonita Love Festival viste nuestro tranvía

La campaña del macroconcierto del Isla Bonita Love Festival (La Palma) arrancó en Tenerife con la rotulación de nuestro tranvía con la imagen del evento y de los artistas internacionales que participaron en el mismo. La publicidad también se instaló en algunas de las marquesinas y paradas de la red. Esta acción promocional generó en dos meses aproximadamente 3 millones de impactos visuales por su difusión en el área metropolitana, que cuenta con unos 400.000 habitantes.

Isla Bonita Love Festival nació hace cuatro años en la Isla de La Palma y se ha convertido en un referente internacional en favor de la diversidad y la integración.



Nuestro tranvía cumple 12 años

Como cada 2 de junio celebramos el aniversario de nuestro tranvía. En estos 12 años hemos transportado a más de 161 millones de pasajeros con una fiabilidad del servicio que roza el 100 %. Asimismo, la flota de vehículos ha superado los 16.600.000 kilómetros recorridos en los más de 1.700.000 viajes comerciales que hemos realizado.

Hasta la fecha (junio de 2019), el mes con mayor número de cancelaciones registrado ha sido octubre de 2018 con 1.485.655 viajeros y la nota media de valoración otorgada por los pasajeros siempre se ha mantenido por encima del 8 sobre 10.

Para celebrar este día y recordar los 12 años que hemos cumplido, una pantalla en la entrada a la empresa proyectaba una sucesión de imágenes de nuestro tranvía en diferentes momentos clave que han ocurrido durante este tiempo. Además, con el propósito de poner en valor su trabajo, se felicitó a todo el equipo humano de Metrotenerife por la labor diaria que desempeñan y que hace posible los resultados de servicio de nuestro tranvía. Asimismo se entregó un obsequio a cada empleado en forma de Bolsa Desayuno con una selección de productos saludables, que tuvo una muy buena aceptación por parte de todos.

Recibimos la visita de responsables del transporte ferroviario de Ecuador y Colombia

Como parte de la proyección internacional de la empresa, hemos recibido la visita del director ferroviario del Ministerio de Transporte de Ecuador, Jesús Lugmaña, y de la gerente de modo férreo de la Agencia Nacional de Infraestructuras de Colombia, Sandra Rueda.

Nuestros compañeros Ignacio Teresa y Teresa Benet, director de Mantenimiento y técnico de Proyectos Internacionales, acompañaron a esta delegación en su visita por las instalaciones y en el recorrido por la Línea 1, al tiempo que les explicaban los detalles y características de nuestro tranvía.



Nuestro Consejo de Administración aprueba varias licitaciones y adjudicaciones

El Consejo de Administración de la compañía dio luz verde a la licitación de los servicios de amolado de 10.000 metros de vía. Esta actuación prolonga la vida útil de los carriles y mejora el confort a bordo de los tranvías.

Igualmente, el Consejo adjudicó a las empresas Novation IT Systems S.L., la fabricación y suministro de SIMOVE (Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado), y a Omnia Infosys S.L.U. el suministro de los equipos, aplicaciones y servicios necesarios para la puesta en marcha de la plataforma de virtualización. Este soporte tecnológico alojará los servidores de ten+móvil, SIMOVE, sistema de informes de negocio e información al público, señalización ferroviaria y telefonía.



Lanzamos una campaña de hábitos saludables en las paradas del tranvía

En los meses de verano, los mupis de las paradas del tranvía difundieron una campaña de hábitos saludables dirigida a la población. Estudiantes de cuarto grado de Comunicación Publicitaria de la Universidad Europea de Canarias diseñaron los 13 carteles que conformaron la campaña. Esta iniciativa contó con la colaboración de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) y de la empresa Publiservic.

Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, presentaba esta acción informativa comentando que “se enmarca en nuestro Plan de Responsabilidad Social de la entidad y supone un gran escaparate para fomentar los hábitos saludables, pues son miles las personas que usan el tranvía en el área metropolitana y que podrán beneficiarse de estos buenos consejos”.

La presentación de la iniciativa tuvo lugar en la parada Intercambiador de Santa Cruz y asistió la rectora de la Universidad Europea de Canarias, Cristiana Oliveira; el director gerente de Mutua de Accidentes de Canarias, Javier González Ortiz; y el gerente de Publiservic, Tomás Martín.

Proceso de selección de conductores de tranvía

A mediados de julio convocamos un proceso de selección de personal para constituir una bolsa de trabajo y lista de reserva de conductores/as de tranvía.

Las distintas fases del proceso se fueron desarrollando a partir del mes de octubre. Un total de 334 personas se presentaron al test de conocimientos teórico-práctico sobre el reglamento de circulación y del metro ligero de Tenerife (octubre). Los 318 candidatos aptos de esta primera etapa acudieron a la prueba psicotécnica, que fue superada por un total de 154 de los aspirantes.

A continuación, se llevaron a cabo las entrevistas por competencias y de valoración de méritos para, finalmente, constituir una bolsa de trabajo con los candidatos que consiguieron las 30 mejores puntuaciones.



Recibimos a la Escuela de Verano 'Yo soy Taco'

Un año más hemos recibido a los jóvenes participantes de la Escuela Abierta de Verano 'Yo soy Taco', como parte de la línea de colaboración que mantenemos con esta iniciativa socioeducativa del proyecto ICI-Taco a través de nuestro Plan de Responsabilidad Social.

En esta edición, más de 70 niños y niñas de entre 6 y 8 años, junto a sus monitores y algunos padres, tuvieron la oportunidad de conocer en una visita guiada cómo opera un transporte público sostenible y respetuoso con el medioambiente como es nuestro tranvía.

Andrés Muñoz de Dios, como gerente de la entidad, quiso saludar a los niños y niñas, quienes nos hicieron entrega de una placa en reconocimiento al apoyo que damos en cada edición al proyecto 'Yo soy Taco', que apuesta por la convivencia y la cohesión social de la comunidad a la que pertenecemos.



Nos visita el nuevo director insular de Movilidad del Cabildo de Tenerife

El nuevo director de Movilidad del Cabildo Insular, José Alberto León Alonso, visitó a mediados de agosto nuestras instalaciones para conocer de primera mano la gestión de la entidad. Este cambio en la dirección insular responde a los resultados de las últimas elecciones, con la incorporación de nuevos responsables en los equipos de gobierno del Cabildo de Tenerife.

Andrés Muñoz de Dios, nuestro gerente, acompañado de los miembros del comité de dirección, responsables de los distintos departamentos de la compañía, mantuvo una reunión con León Alonso para exponerle, entre otros asuntos, los principales datos de explotación comercial de la empresa, los proyectos ferroviarios tanto en la Isla como los proyectos que estamos desarrollando en el extranjero y, en general, las actividades de mantenimiento y normal funcionamiento de la compañía y del servicio del transporte público del tranvía.

Entregamos los equipos SIMOVE a Metro LigerO Oeste-MLO (Madrid)

Nuestros compañeros Rubén Franco y Paul Morrison, del departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas, entregaron a principios de mes los 58 equipos SIMOVE, ya industrializados por Novation, a MLO para que los técnicos inicien la instalación en su flota de 27 vehículos. La recepción de los equipos se realizó en las oficinas del operador madrileño y contó con la presencia de su director de Mantenimiento, Pedro Verdejo.

Este contrato incluye los servicios de implantación de los equipos y de formación de los técnicos del operador madrileño para el manejo de este sistema, así como una garantía de dos años a partir del momento de la entrega de dichos equipos.

SIMOVE supone una alternativa efectiva, adaptable y de coste moderado que da un plus de seguridad en la circulación al transporte guiado. Además de todo ello, el sistema cuenta con un servicio en 'Back Office' que ofrece funcionalidades de ayuda a la explotación permitiendo cruzar datos de operación y mantenimiento.





Recibimos la visita de Hanning & Kahl

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, junto con los equipos de Informática e Ingeniería y de Proyectos Internacionales, se reunió con una delegación de Hanning & Kahl para presentarles el Sistema de Monitorización y Velocidad Embarcado (SIMOVE). Esta empresa alemana diseña, fabrica y vende en todo el mundo soluciones personalizadas relacionadas con la seguridad para el transporte ferroviario.

El director ejecutivo y el responsable de Tecnología de Control y Seguridad de Hanning & Kahl, Christian Schimdt y Jens Meinecke; y su delegado en España, Roberto Isabel, conocieron de primera mano los aspectos principales de nuestro sistema, que monitoriza y controla la velocidad de los vehículos de transporte guiado dando un plus de seguridad al servicio que se presta. También les trasladamos el interés que SIMOVE está despertando en el sector ferroviario internacional por sus buenos resultados y su fácil integración y personalización.

Corea del Sur toma como referencia nuestro tranvía

Una delegación de la agencia de investigación e innovación para el transporte de Corea del Sur, Korea Transport Institute (KOTI), viajó hasta Tenerife para analizar las soluciones técnicas que aplicamos en su día con objeto de solventar las pendientes en nuestra red tranviaria. Cabe señalar que esta entidad coreana está realizando un estudio de viabilidad para una línea de tranvía que presenta, como la nuestra, diferentes pendientes a lo largo de su trazado.

Estos y otros aspectos de ingeniería fueron detallados por Andrés Muñoz de Dios, nuestro director gerente, y Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales. Además, aprovechamos su visita para presentarles y hacerles una demostración del funcionamiento del Sistema de Monitorización y Velocidad Embarcado (SIMOVE).





29 de septiembre: cero energético en Tenerife

Cerca del mediodía del 29 de septiembre se produjo una caída generalizada del suministro eléctrico en la Isla que paralizó por unas horas nuestro servicio de tranvía. Las unidades que en esos momentos estaba operando se detuvieron en los puntos del trazado donde se encontraban cuando se produjo el corte del fluido eléctrico, pero ninguna de ellas se paró sobre cruces o rotondas, con lo que no se afectó al tráfico ordinario de la ciudad.

Tras el desalojo ordenado de pasajeros en todos los tranvías, el personal se preparó para restablecer el servicio desde que se recuperara el suministro eléctrico. Sobre las cuatro de la tarde volvió la tensión a las catenarias y minutos después pudimos activar de nuevo el servicio en la Línea 1 y Línea 2.



Renovamos la colaboración con la asociación Jáslem

Dentro del marco que establece nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativo, renovamos por tercer año consecutivo el convenio de colaboración con la Asociación Educativa-Formativa Jáslem, Ayuda y Apoyo a las Personas con Síndrome de Down y otras Discapacidades. En este sentido, Francisco Granados, como director de Recursos Humanos de Metrotenerife, y Nieves Brito Pérez, como presidenta de Jáslem, fueron los encargados de rubricar el convenio cuyo principal objetivo es mejorar las habilidades pre-laborales, personales y sociales de los usuarios de este centro ocupacional a través de la realización de diferentes labores en nuestras instalaciones.

Como empresa socialmente responsable, desde hace años venimos desarrollando un completo Plan de Responsabilidad Social Corporativa que busca respaldar múltiples acciones solidarias de diversa índole al tiempo que transmitir nuestros valores e implicación con la sociedad en la que vivimos.





El mercado ferroviario británico se interesa por SIMOVE

Nuestro Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE) está participando desde hace más de un año en el proceso de selección, que desarrolla UK Tram (el consorcio de operadores, promotores, fabricantes, contratistas y consultores del transporte guiado británico) con objeto de obtener y analizar los mejores sistemas para controlar las velocidades de los vehículos ferroviarios.

Responsables y técnicos de nuestros departamentos de Mantenimiento y de Informática e Ingeniería de Sistemas se han trasladado en varias ocasiones hasta la ciudad de Manchester para realizar una prueba piloto y supervisar la instalación de SIMOVE en una de las unidades del tranvía del operador Metrolink.

Como consecuencia del accidente de tranvía en Croydon, sur de Londres (2016), en el que lamentablemente fallecieron 7 pasajeros al descarrilar la unidad por exceso de velocidad, UK Tram encomendó a una consultoría de transporte la búsqueda de los mejores sistemas que minimicen el riesgo en la conducción, tanto ante excesos de velocidad como por fatiga del conductor. De entre unos 100 sistemas analizados, SIMOVE ha destacado y continúa en el proceso de selección.

Nuevo Consejo de Administración de Metrotenerife

La Junta General de Accionistas de la entidad procedió al nombramiento de los nuevos miembros del Consejo de Administración de Metrotenerife como consecuencia de los cambios en los equipos de gobierno del Cabildo y de los ayuntamientos del área metropolitana de la Isla, tras los últimos resultados electorales.

El presidente del Cabildo de Tenerife, Pedro Martín Domínguez, ha sido designado como presidente del Consejo de Administración de la empresa, mientras que José Alberto León Alonso, director insular de Movilidad, ocupará la vicepresidencia ejecutiva.

La nueva composición de este órgano se completa con la designación como vocales de los siguientes consejeros: María Ana Franquet Navarro, Tomás Félix García Pérez, Daniel Bravo Tejera, María Ruth Acosta Trujillo, María José Belda Díaz, Manuel Fernández Vega y Félix Fariña Rodríguez. En representación de los ayuntamientos de Santa Cruz y La Laguna se nombró como consejeros a José Ángel Martín Bethencourt y Alejandro Marrero Cabrera, respectivamente.





Andrés Muñoz de Dios nombrado presidente del Comité de Metros Ligeros de la UITP

La Unión Internacional de Transporte Público (UITP) designó a nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, presidente de su Comité de Metros Ligeros, quien estaba ocupando el cargo de vicepresidente de este órgano de UITP durante los últimos 4 años.

Contará en su equipo de trabajo con Michael Rüffer, de VGF (Frankfurt) y de Paolo Carbone, de TTI (Dublín), quienes ejercerán la vicepresidencia.

La nueva directiva tiene entre sus objetivos representar al sector del transporte, compartir experiencias entre operadores y mejorar el servicio que se presta, entre otros aspectos.



Superamos una nueva auditoría de AENOR

Nuestro Sistema Integral de Gestión, conformado por los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001), Gestión Ambiental (ISO 14001) y Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001), superó la auditoría AENOR y, en consecuencia, esta triple certificación queda renovada hasta 2020.

En el año 2011 alcanzamos por primera vez este reconocimiento de AENOR que avala la sostenibilidad y la cultura de prevención de riesgos laborales del servicio de tranvía, del mantenimiento del material móvil y de las instalaciones fijas conforme a las normas o especificaciones técnicas establecidas internacionalmente.



Nos sumamos a la lucha contra el cáncer de mama

Con motivo de la conmemoración del Día Mundial Contra el Cáncer de Mama (19 de octubre) nos hemos sumado a la campaña de sensibilización de la asociación Ámate. A través del Cabildo Insular de Tenerife hemos colaborado en la difusión de la imagen de la campaña ‘La prevención, el mayor gesto de amor’ con la cesión de los mupis de las marquesinas del tranvía.

La presentación de esta iniciativa se realizó en la parada Fundación. El presidente de la Corporación Insular y de Metrotenerife, Pedro Martín, y la responsable de Ámate, María del Carmen Bonfante Vargas, estuvieron acompañados por los consejeros del Cabildo, Enrique Arriaga y Berta Pérez Hernández, además de nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, y de Daida Gutiérrez, directora de Publiservic, empresa que colabora en la campaña con la producción y colocación de estos carteles y vinilados. También estuvo presente Ambrosio Hernández Rodríguez, en representación de TITSA, compañía que también ha contribuido con la difusión de la campaña de Ámate en las guaguas de la Isla.



El Tranvía de Tenerife apoya el baloncesto femenino

Dentro de nuestro Plan de Responsabilidad Social colaboramos en la promoción y divulgación de la campaña de abonados 2019/2020 del Club Deportivo Baloncesto Clarinos Tenerife, ‘enaMORAD@S del baloncesto’, en los mupis de nuestras paradas y en redes sociales. Cabe subrayar que el Clarinos es el único equipo canario de la liga Endesa, la máxima categoría del baloncesto femenino en España.

El vicepresidente primero y consejero de Movilidad del Cabildo Insular, Enrique Arriaga; el presidente del CDB Clarinos, Claudio García del Castillo; y nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, dieron a conocer esta colaboración en la parada Fundación del tranvía. El acto también contó con una representación de las jugadoras del Clarinos.

HITOS EN IMÁGENES



La calificación que nos otorga Standard & Poor's certifica el éxito de gestión de Metrotenerife

Standard & Poor's (S&P), una de las principales agencias internacionales de rating, nos ha calificado con la nota A para el largo plazo y A-1 para el corto plazo, con perspectiva estable. Se trata de la mejor calificación posible de grado inversión de una entidad pública en España (excluyendo los regímenes forales).

La calificación asignada pone de manifiesto la solidez de nuestro perfil de crédito y del Cabildo Insular de Tenerife como accionista único de la misma. La fortaleza financiera atribuible al rating asignado viene avalada por el grado de flexibilidad de nuestros costes, los rendimientos operativos y generación de EBITDA, la planificación financiera llevada a cabo, así como la prudencia, transparencia y experiencia en la gestión implementada desde

el inicio de la actividad. Otros de los aspectos claves que resalta la agencia es la continua innovación que incorporamos a nuestra gestión empresarial, llegando incluso a convertirnos en proveedor de determinadas aplicaciones y sistemas para otras empresas nacionales e internacionales del sector, junto con la supervisión y monitorización de las estrategias y operaciones de la sociedad por parte del Cabildo de Tenerife.

A modo de ejemplo añadimos algunas referencias de otras entidades españolas, en concreto, de los propios bancos que nos financian, y de otra empresa ferroviaria. Teniendo en cuenta que la escala de calificación es A+, A, A-, BBB+, BBB y BBB-; Dexia Credit Local tiene asignado un rating largo plazo de BBB, el de Santander es de A y La Caixa tiene un rating de BBB+. Por su parte, el rating de la empresa ferroviaria española Adif es BBB.



VOLVER AL ÍNDICE

Se aprueba el presupuesto para el ejercicio 2020

Nuestro Consejo de Administración, presidido por Pedro Martín, máximo responsable de la compañía y del Cabildo Insular, aprobó el Presupuesto de Actuaciones, Inversiones y Financiación (PAIF) para 2020 y que asciende a un total de 27.196.374 euros.

En líneas generales, el presupuesto consolidado contempla unos gastos de explotación estimados de más de 14.900.000 euros y una partida de inversiones de algo más de 2.500.000 euros.



Iniciamos la formación teórico-práctica de conductores

Los 12 primeros conductores-aspirantes seleccionados iniciaron la formación teórica y práctica relativa a la habilitación en conducción de tranvía, según recoge el Reglamento del Servicio del Metro Ligero de Tenerife (BOP nº 55, de 29 de abril de 2015).

Conviene recordar que el pasado mes de julio pusimos en marcha un proceso de selección de personal para la creación de una bolsa de trabajo de 30 plazas, en la categoría de conductor, al que se presentaron más de 334 candidatos. Los 12 primeros aspirantes con mejor puntuación accedieron a la formación en conducción y el resto (18 candidatos) permanecen en la bolsa de trabajo, la cual tendrá una vigencia de cuatro años.



Chaqueta carril y Sistema de nivelación para pozo

La Oficina Española de Patentes y Marcas ha aprobado expedir el título acreditativo de las Patentes de Invención de nuestros desarrollos: Chaqueta aislante para carril de garganta y el Sistema de nivelación y refuerzo de tapa para pozo. Con estas patentes tenemos el derecho exclusivo para comercializar dichos productos.

El Sistema de nivelación y refuerzo de tapa para pozo es aplicable a aquellos pozos de registro cuyas bocas están localizadas en superficies con pendiente, mientras que la Chaqueta aislante para el carril de garganta evita la transmisión de corrientes eléctricas vagabundas al entorno además de reducir la emisión de ruidos y vibraciones y proteger al carril de los factores externos.



Enrique Arriaga, nuevo presidente del Consejo de Administración de Metrotenerife

El Pleno del Cabildo Insular de Tenerife, constituido en Junta General, ha procedido al nombramiento de Enrique Arriaga como presidente de nuestro Consejo de Administración, actual vicepresidente primero y consejero insular de Movilidad, Carreteras e Innovación de la Corporación Insular. Sustituye en el cargo a Pedro Martín, presidente del Cabildo, que hasta este momento también venía ostentando la presidencia de nuestra compañía.





Colaboramos con la Policía Nacional para llevar regalos de Reyes a los niños hospitalizados

Como cada Navidad, colaboramos con la entrega de varios lotes de juguetes a la iniciativa 'Regalando Sonrisas' que lleva a cabo el área de participación ciudadana del Cuerpo Nacional de Policía. Estos regalos fueron repartidos entre los niños y niñas hospitalizados en las plantas de Pediatría de los hospitales universitarios de Canarias y Nuestra Señora de la Candelaria.



El Tranvía activa su plan de servicios de Navidad

A mitad del mes de diciembre pusimos en marcha nuestro plan de servicios de Navidad con refuerzos todos los fines de semana así como en Nochebuena y Fin de Año. Además, el día 5 de enero, víspera de Reyes Magos, operamos con tranvías-dobles para ofrecer una mayor frecuencia y capacidad en la jornada que viene siendo una de las de mayor demanda del año.

Ante el habitual incremento del número de desplazamientos hacia las zonas comerciales de La Laguna y Santa Cruz en estas fechas, ofrecimos un refuerzo especial del servicio para favorecer la movilidad en transporte público de manera significativa en nuestra área metropolitana.

HITOS EN IMÁGENES



VOLVER AL ÍNDICE



Trabajamos con CAF y Shapir, constructor israelí, para el nuevo tren ligero en Haifa

El gerente de la empresa, Andrés Muñoz de Dios, junto a Ignacio Teresa, director de Mantenimiento, y Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales, mantuvieron una reunión con representantes del consorcio TransJerusalem J-Net, conformado por el Grupo CAF y la constructora Shapir.

Representantes de ambas compañías se desplazaron hasta la Isla para conocer 'in situ' nuestro tranvía, un modelo de referencia para los futuros proyectos de transporte guiado en Israel por las similitudes en cuanto a las cotas de pendiente del trazado. Asimismo, el consorcio se mostró interesado en los servicios de consultoría y asistencia técnica que ofrecemos para el desarrollo de proyectos de movilidad.



Lanzamos la campaña en Navidad 'Hazle un regalo al planeta. Viaja en Tranvía' con un marcado acento sostenible

Coincidiendo con el inicio de la Navidad pusimos en marcha la campaña 'Hazle un regalo al planeta. Viaja en Tranvía' con el objetivo de promover en estas fechas el uso del metro ligero por ser un transporte público sostenible ambientalmente.

En esta ocasión, para la campaña navideña, hemos contado con la participación de alumnos de Primero en el Grado en Comunicación Publicitaria de la Universidad Europea de Canarias, en virtud de la colaboración entre ambas entidades, y el apoyo y coordinación de la agencia publicitaria Hanson Freeopen.

Este proceso formativo y creativo, que aplica la metodología de Aprendizaje Basado en Proyectos, duró buena parte del primer semestre del curso 2019-2020. Los estudiantes diseñaron bocetos, redactaron eslóganes y 'copsys'; teniendo en cuenta siempre nuestro 'feedback'.

Finalmente, se eligió la propuesta creativa de los estudiantes Blanca Martínez, Marcos Andrés Gorrín, Irene Moreno y Andrea Tomás Bacallado, 'Hazle un regalo al planeta. Viaja en Tranvía'.





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.





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.





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 Medioambiente.

- 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.





Metrotenerife es una empresa pública del Cabildo de Tenerife que presta soluciones de transporte público en la Isla de Tenerife. Para lograr una gestión eficaz y eficiente de las mismas, Metrotenerife se apoya en sus sistemas de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Estos sistemas se convierten en pilares básicos para su funcionamiento, por lo que deben ser objeto de una especial protección a fin de que cumplan los requisitos definidos en el Real Decreto 3/2010 Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

El objetivo de la seguridad de la información es garantizar la calidad de la misma y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente, supervisando la actividad diaria y reaccionando con presteza a los incidentes.

En todos los sistemas de información sujetos a esta Política se realiza una apreciación del riesgo que permita identificar las amenazas a las que están expuestos y evaluar las probabilidades de su materialización. Esta apreciación se hará regularmente, al menos, una vez al año y siempre que:

- Cambie la información manejada.
- Cambien los servicios prestados.
- Ocurra un incidente grave de seguridad.
- Se detecten e informen vulnerabilidades graves.

Esta Política de Seguridad de la Información en el ámbito de la administración electrónica establece el marco de referencia en el que se desarrollará la normativa de seguridad compuesta por las

políticas de segundo nivel que afrontarán aspectos específicos, entre las que se incluyen:

- Políticas de protección de datos de carácter personal.
- Políticas de copia de seguridad.
- Políticas de Antivirus y Malware.
- Políticas de permisos de usuarios.

Todos los miembros de Metrotenerife tienen la obligación de conocer y cumplir tanto esta Política de Seguridad de la Información como la Normativa de Seguridad que la desarrolla, así como terceras partes con las que Metrotenerife comparta información o reciba algún servicio que implique el acceso a la misma.

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.

Aparte de la gestión sostenible y responsable de nuestro servicio de transporte público, queremos contribuir 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 					
					
					
					
					
					
					
					
					
					
					
					
					
					

Respaldamos iniciativas de diversa índole para contribuir al bienestar de la comunidad.



PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Cuenta de pérdidas y ganancias 2019 (eur)

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. Importe neto de la cifra de negocios	22.340.077,02	19.920.514,20
a) Ventas	3.156,42	984,80
b) Prestaciones de servicio	22.336.920,60	19.919.529,40
3. Trabajos realizados por la emp. para su act.	173.858,25	221.426,23
4. Aprovisionamientos	-925.307,67	-1.143.551,75
b) Consumo de materias primas y otras mat.	-925.307,67	-1.143.551,75
5. Otros ingresos de explotación	5.603.762,57	5.905.298,65
a) Ingresos accesorios y otros de gest. corr.	5.275.385,96	5.218.738,97
b) Subvenciones de explotación incorp. al res	328.376,61	686.559,68
6. Gastos de personal	-7.740.378,38	-7.329.836,40
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-5.812.034,89	-5.513.204,77
b) Cargas sociales	-1.928.343,49	-1.816.631,63
7. Otros gastos de explotación	-5.743.255,56	-5.056.594,81
a) Servicios exteriores	-5.139.573,16	-4.819.971,03
b) Tributos	-37.339,16	-41.269,73
d) Otros gastos de gestión corriente	-566.343,24	-195.354,05
8. Amortización del inmovilizado	-4.324.507,30	-4.414.239,67
9. Imputación de subv. de inmovil. no financ.	275.196,72	275.196,72
11. Deterioro por resultado por enajenaciones del inmovilizado	0,00	-292.600,66
b) Resultados por enajenaciones y otras.	0,00	-292.600,66
13. Otros Resultados	-42.070,65	-409.399,39
A.1) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	9.617.375,00	7.676.213,12
14. Ingresos financieros	132.038,75	142.418,64
b) De valores negociables y otros inst. fin.	132.038,75	142.418,64
b2) De terceros	76,60	119,94
b3) Ajustes ingresos financieros NPGC	131.962,15	142.298,70
15. Gastos financieros	-4.356.346,46	-4.684.382,40
b) Por deudas con terceros	-4.356.346,46	-4.684.382,40
16. Diferencias de Cambio	1.786,11	-2.988,61
A.2) RESULTADO FINANCIERO	-4.222.521,60	-4.544.952,37
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	5.394.853,40	3.131.260,75
19. Impuesto sobre beneficio	-151.066,67	0,00
A.4) RESUL. DEL EJERC. PROC. DE OPERAC. CONTIN.	5.243.786,73	3.131.260,75
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO	5.243.786,73	3.131.260,75

INFORMACIÓN FINANCIERA



87

VOLVER AL ÍNDICE



BALANCE

Balance de situación del ejercicio 2019 (eur)

Activo	2019	2018
A) ACTIVO NO CORRIENTE	178.654.959,37	179.899.817,49
I. Inmovilizado intangible	137.980.350,27	140.730.791,16
5. Aplicaciones Informáticas	456,27	712,52
6. Otro inmovilizado intangible	9.091.146,22	9.369.455,71
7. Acuerdo de Concesión, activo regulado	98.609.861,40	102.309.493,12
8. Activación financiera Acuerdo de Concesión	30.278.886,38	29.051.129,81
II. Inmovilizado material	30.519.730,08	29.479.220,11
2. Instalaciones técnicas, y otro inm. mat.	2.790.871,57	2.992.232,87
3. Inmovilizado en curso y anticipos	27.728.858,51	26.486.987,24
V. Inversiones financieras a largo plazo	1.063.591,28	1.348.782,48
2. Créditos a terceros	1.052.088,87	1.337.280,07
5. Otros activos financieros	11.502,41	11.502,41
VI. Activos por impuesto diferido	9.091.287,74	8.341.023,74
B) ACTIVO CORRIENTE	20.302.686,81	18.975.338,26
II. Existencias	1.980.534,10	1.959.485,76
2. Mat. primas y otros aprovisionamientos	1.977.183,04	1.947.065,20
6. Anticipos a proveedores	3.351,06	12.420,56
III. Deudores comerc. y otras cuentas a cobrar	6.690.614,37	7.651.129,96
1. Clientes por ventas y prest. servicios	2.244.476,63	3.667.514,65
3. Deudores varios	2.940.009,78	2.752.638,40
4. Personal	16.389,10	6.735,09
5. Activos por impuesto corriente	929.392,07	665.545,33
6. Otros créditos con las Admin. Públicas	560.346,79	558.696,49
V. Inversiones financieras a corto plazo	667,63	583,75
5. Otros activos financieros	667,63	583,75
VI. Periodificaciones a corto plazo	72.305,01	71.432,55
VII. Efect. y otros act. líquidos equivalentes	11.558.565,70	9.292.706,24
1. Tesorería	11.558.565,70	9.292.706,24
TOTAL ACTIVO	198.957.646,18	198.875.155,75

Pasivo	2019	2018
A) PATRIMONIO NETO	44.364.823,82	41.578.226,57
A-1) Fondos propios	45.859.481,97	40.615.695,24
I. Capital	69.200.000,00	69.200.000,00
III. Reservas	7.369.546,93	7.017.522,19
1. Legal y estatutarias	402.753,80	89.627,72
2. Otras reservas	6.966.793,13	6.927.894,47
VI. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)	-245.000,00	-245.000,00
V. Resultados de ejercicios anteriores	-35.708.851,69	-38.488.087,70
2. (Resultados negativos de ejerc. ant.)	-35.708.851,69	-38.488.087,70
VII. Resultado del ejercicio	5.243.786,73	3.131.260,75
A-2) Ajustes por cambios de valor	-27.273.863,27	-25.023.071,27
II. Operaciones de cobertura	-27.273.863,27	-25.023.071,27
A-3) Subvenciones, donac. y legados recibidos	25.779.205,12	25.985.602,60
B) PASIVO NO CORRIENTE	141.703.757,77	147.194.405,56
II. Deudas a largo plazo	132.386.688,48	137.762.140,77
2. Deudas con entidades de crédito	97.695.327,60	100.975.908,10
3. Acreedores por arrendamiento financiero	2.670.204,14	3.422.137,67
4. Derivados	32.021.156,74	33.364.095,00
III. Deudas con emp. del grupo y asoci. a L.P.	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	8.593.068,60	8.661.867,84
V. Periodificaciones a largo plazo	724.000,69	770.396,95
C) PASIVO CORRIENTE	12.889.064,59	10.102.523,62
II. Provisiones a corto plazo.	396.304,77	396.304,77
III. Deudas a corto plazo	9.144.099,82	6.997.820,94
2. Deudas con entidades de crédito	3.291.372,79	5.613.625,74
3. Acreedores por arrendamiento financiero	806.711,08	625.240,71
4. Derivados.	4.343.994,26	
5. Otros pasivos financieros	702.021,69	758.954,49
V. Acreedores comerc. y otras cuentas a pagar	2.846.276,62	2.662.128,41
1. Proveedores	394.318,41	331.348,50
3. Acreedores varios	825.080,50	788.029,39
4. Personal (remuneraciones pend. de pago)	334.354,51	327.296,62
6. Otras deudas con las Admin. Públicas	867.356,71	601.430,53
7. Anticipos de clientes.	425.166,49	614.023,37
VI. Periodificaciones a corto plazo	502.383,38	46.269,50
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	198.957.646,18	198.875.155,75

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 2019, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondiente 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 2019, 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.

Consejo Social: Calle de Ramundo Fernández Vélazquez, 16, 28003 Madrid - Inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.384 general, B.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.608-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-76070508. A member firm of Ernst & Young Global Limited.



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

Descripción 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 pueden 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.

Nuestra

respuesta

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, los descritos a continuación:

- Realización de procedimientos de confirmación de terceros que mantienen instrumentos derivados con la Sociedad y su valoración.
- Realización de procedimientos de contraste del valor razonable y análisis del correcto tratamiento contable sobre la base de la adecuada clasificación del instrumento derivado.
- 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

Descripción Tal y como se indica en la Nota 13.1 el importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad se corresponde, 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 relevante de la auditoría el riesgo de que los ingresos abonados por el cliente del servicio de transporte no estén registrados correctamente.

A member firm of Ernst & Young Global Limited





Nuestra
respuesta

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, los descritos a continuación:

- ▶ Realización de pruebas de controles manuales y de aplicación específicos sobre los ingresos por venta.
- ▶ Revisión de la política contable de reconocimiento de ingresos aplicada por la Sociedad comprobando si la misma está de acuerdo con el marco normativo aplicable.
- ▶ Realización de procedimientos analíticos sustantivos consistentes en una revisión de la evolución de los ingresos y de los costes de venta.
- ▶ Evaluación de 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 2019, 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 2019 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.

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.

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Responsabilidad 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 verse razonablemente que influyan 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.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

INFORMACIÓN FINANCIERA



90

VOLVER AL ÍNDICE



CARTA DE AUDITORÍA



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.

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 14/20/00358 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el N° S0530)

Agustín Marrero Suárez
(Inscrito en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el N° 21581)

15 de mayo de 2020

A member firm of Ernst & Young Global Limited

MEMORIA ANUAL METROTENERIFE 2019

INFORMACIÓN FINANCIERA



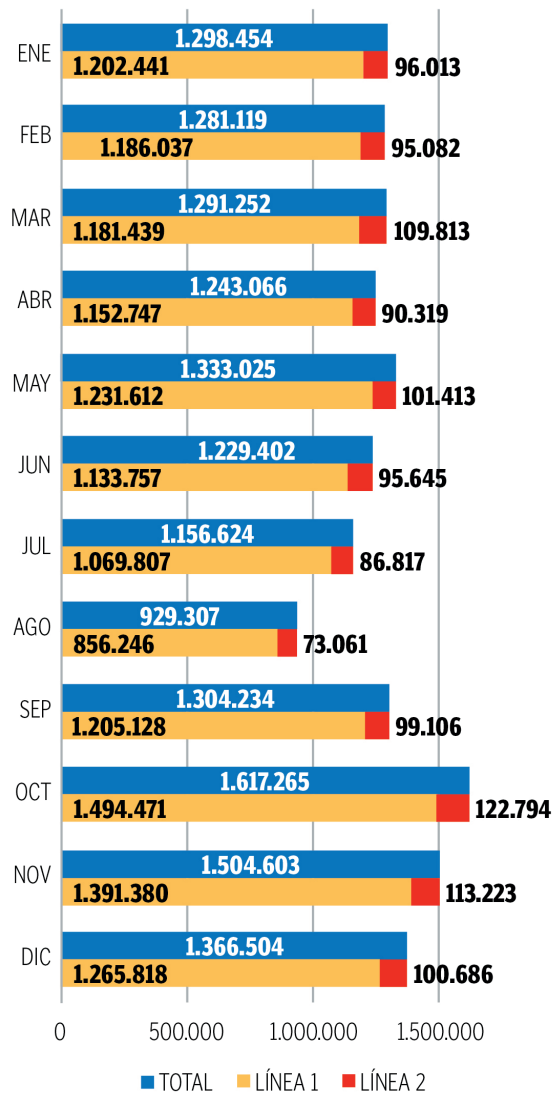
91

VOLVER AL ÍNDICE

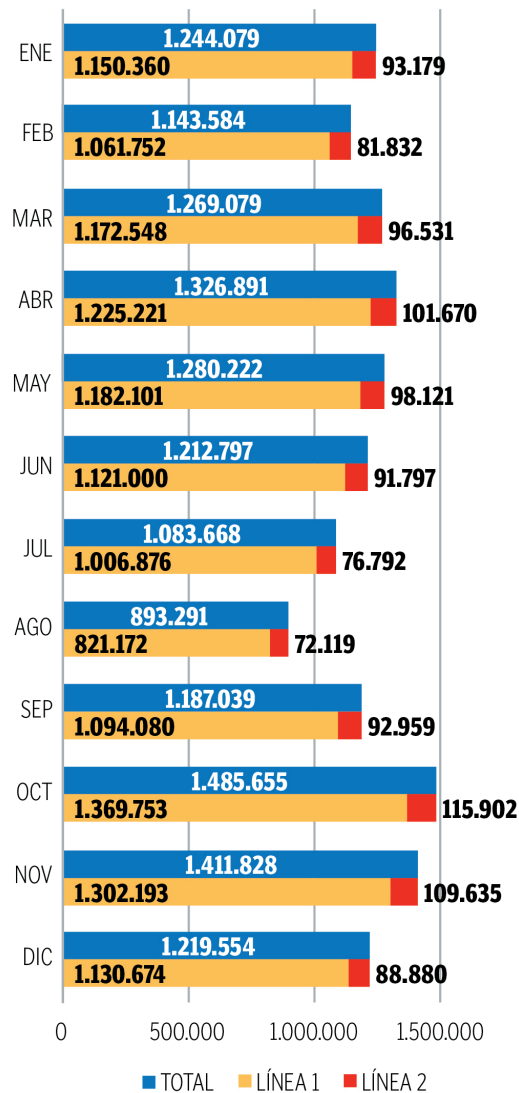


Comparativa mensual de la demanda (2019-2018)

2019 NÚMERO DE CANCELACIONES: 15.554.855



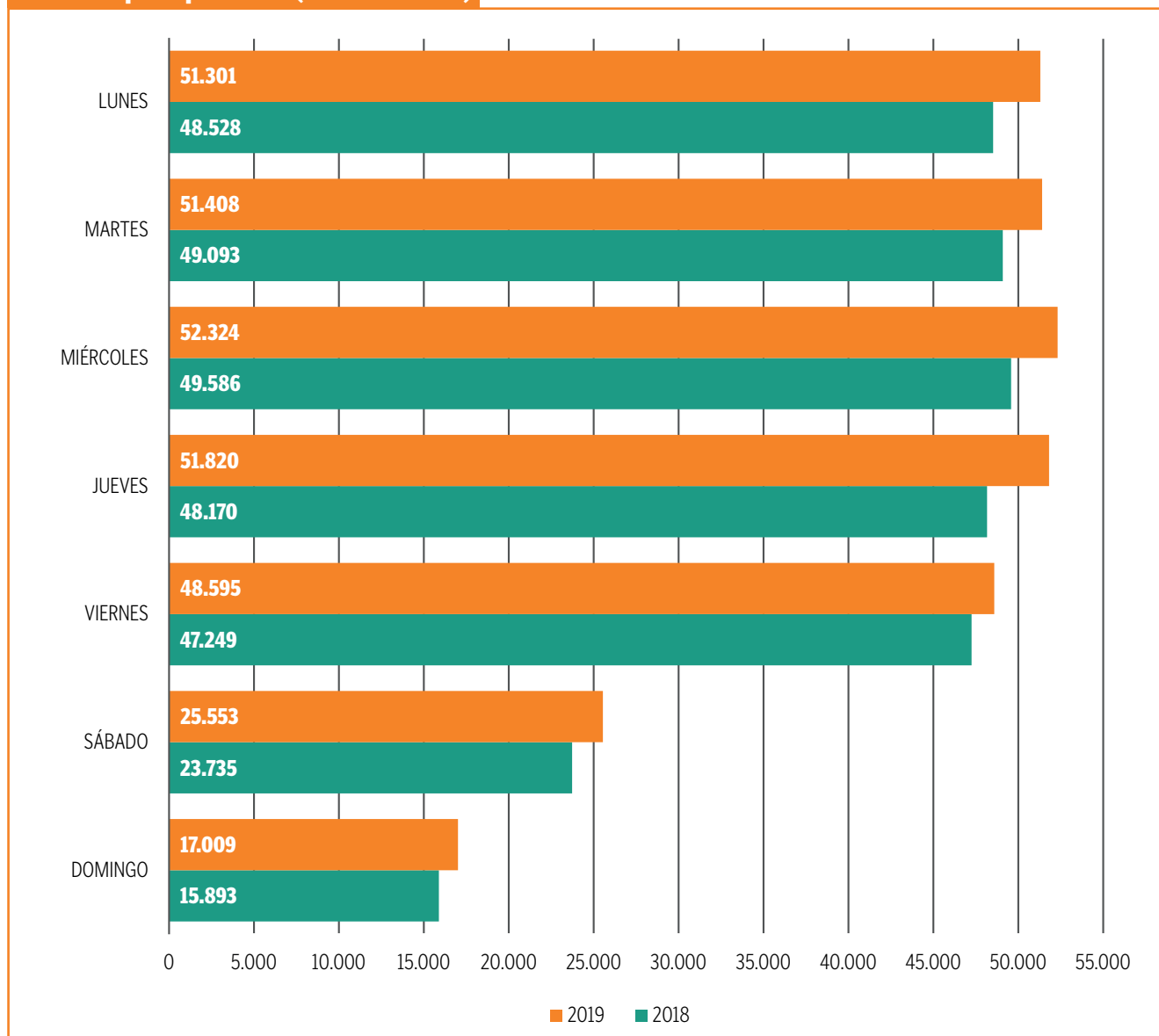
2018 NÚMERO DE CANCELACIONES: 14.757.687



PRINCIPALES
INDICADORES



Demanda por tipo de día (cancelaciones)



**PRINCIPALES
INDICADORES**

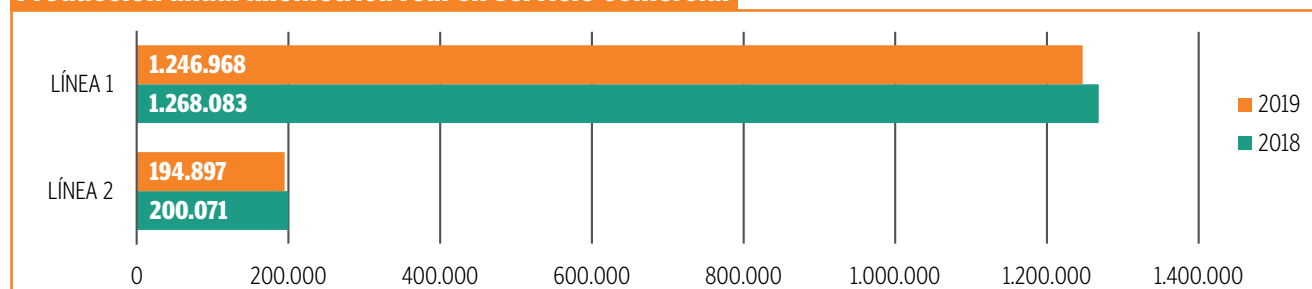
 93

[VOLVER AL ÍNDICE](#) 

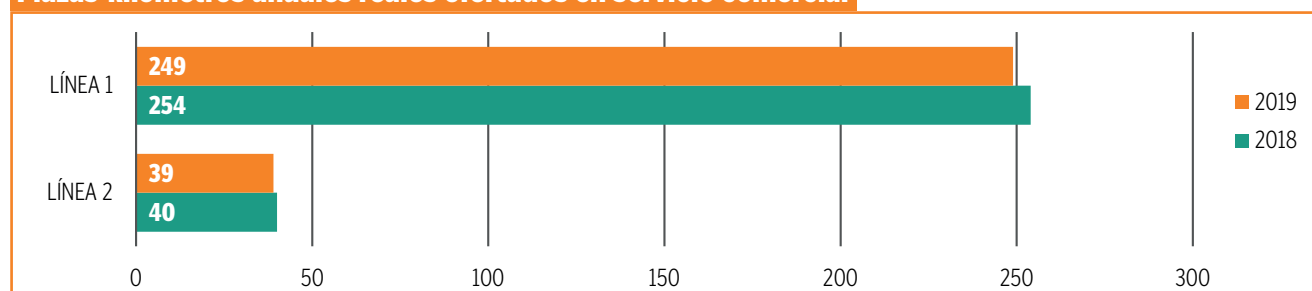


SERVICIO (OFERTA)

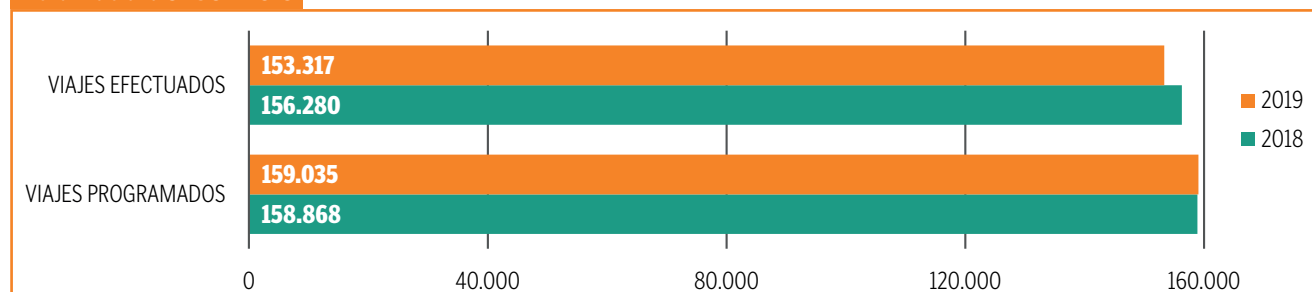
Producción anual kilométrica real en servicio comercial



Plazas-kilómetros anuales reales ofertados en servicio comercial



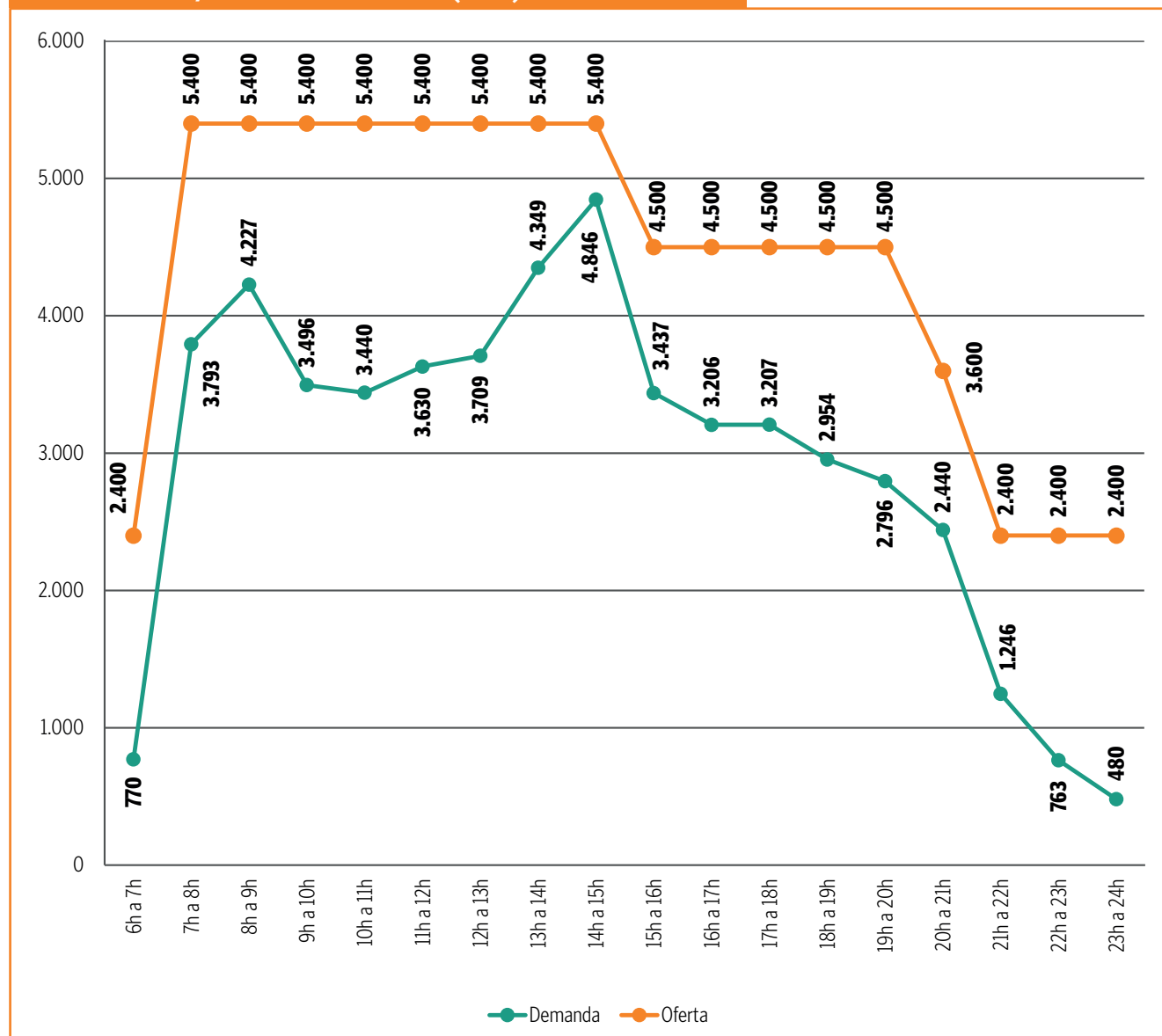
Fiabilidad del servicio



PRINCIPALES INDICADORES



Demanda media/hora en día laborable (2019) en ambos sentidos



PRINCIPALES
INDICADORES

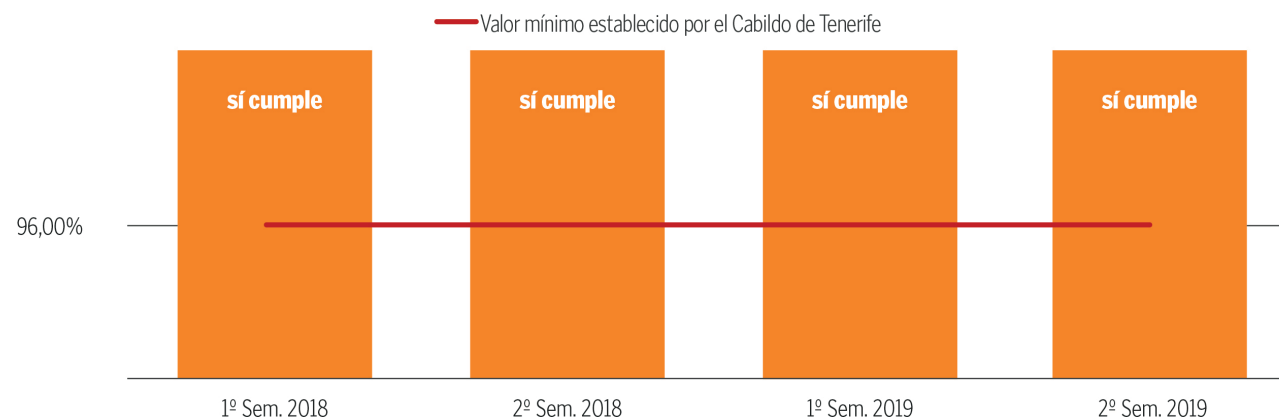
95

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

Fiabilidad semanal*

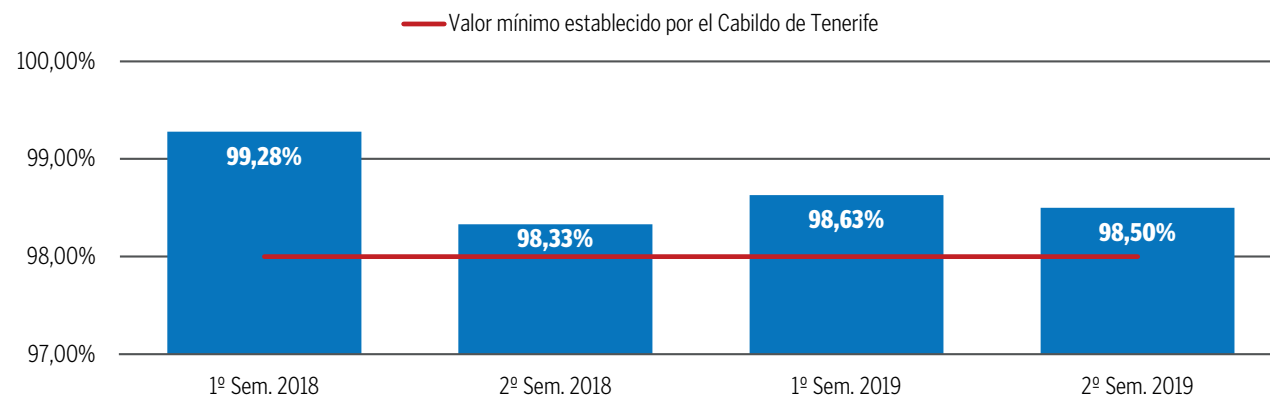


Analizando semestralmente la fiabilidad semanal del servicio, sí se cumple con que la fiabilidad sea $\geq$ al 96%

*Se refiere a viajes o trayectos completos realizados respetando el horario previsto (admitiendo retrasos inferiores a 5 minutos y no siendo penalizadas las llegadas tempranas) dividido por el número de viajes programados en el periodo considerado

PRINCIPALES INDICADORES

Fiabilidad semestral*



*Se refiere a viajes o trayectos completos realizados respetando el horario previsto (admitiendo retrasos inferiores a 5 minutos y no siendo penalizadas las llegadas tempranas) dividido por el número de viajes programados en el periodo considerado

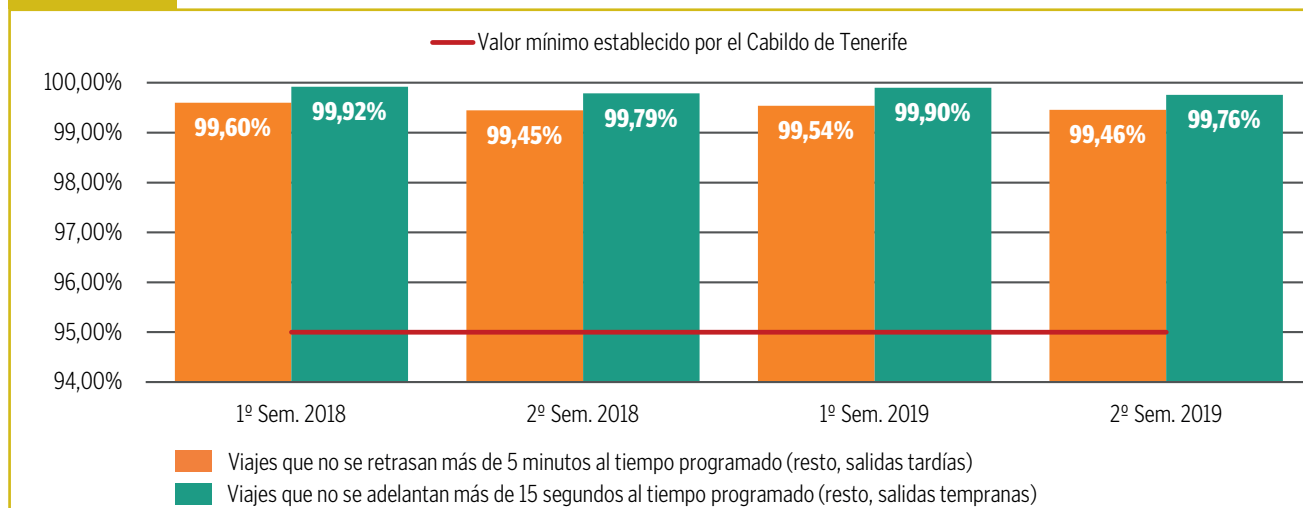
96

VOLVER AL ÍNDICE

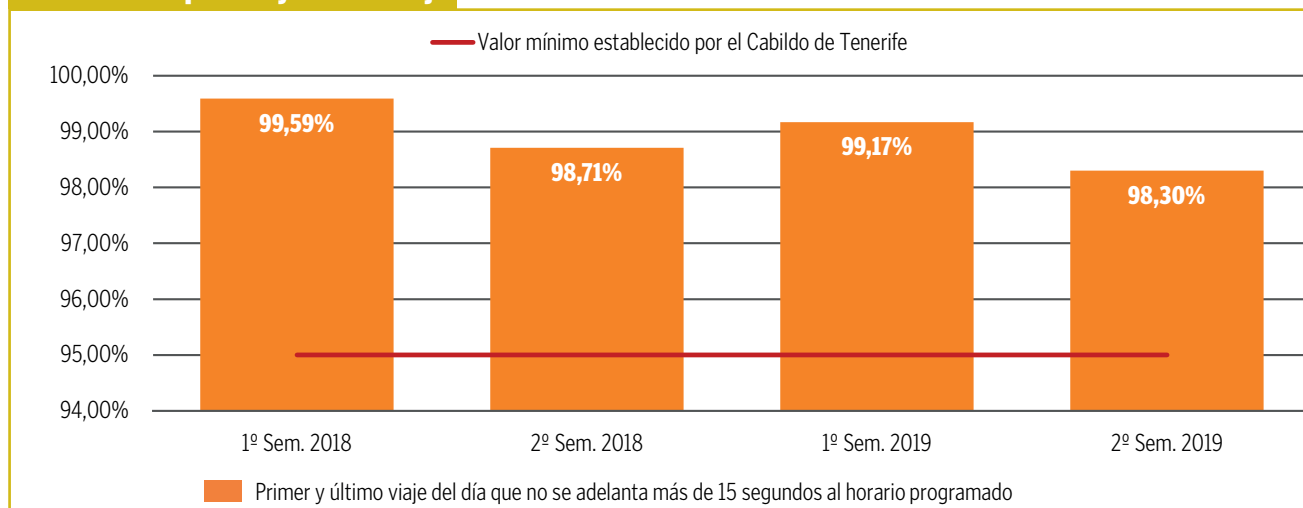


CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

Puntualidad



Puntualidad: primer y último viaje



PRINCIPALES INDICADORES



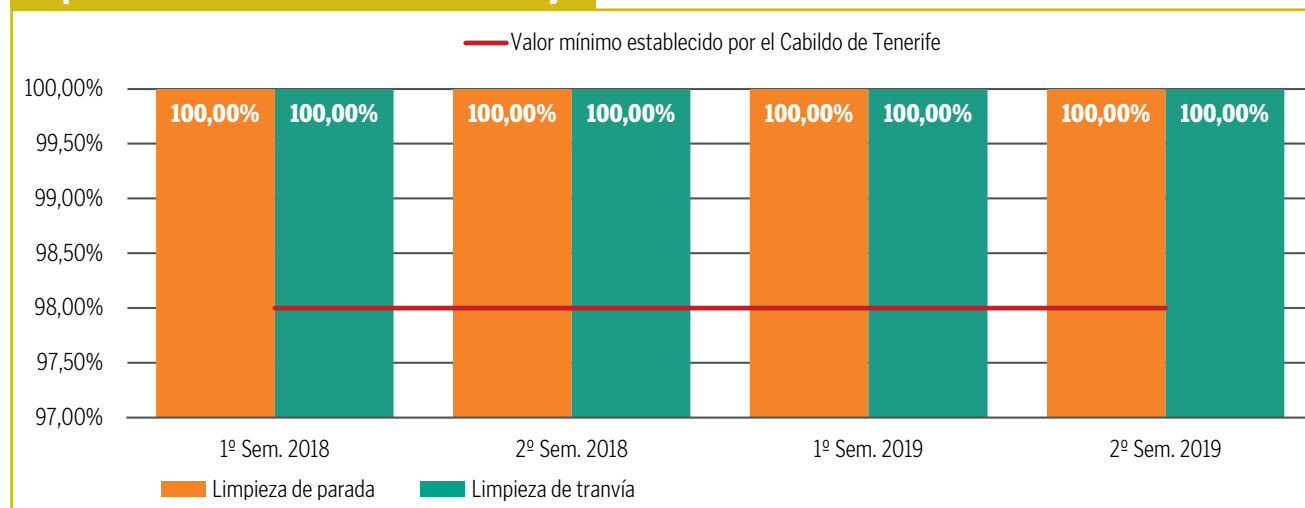
97

VOLVER AL ÍNDICE

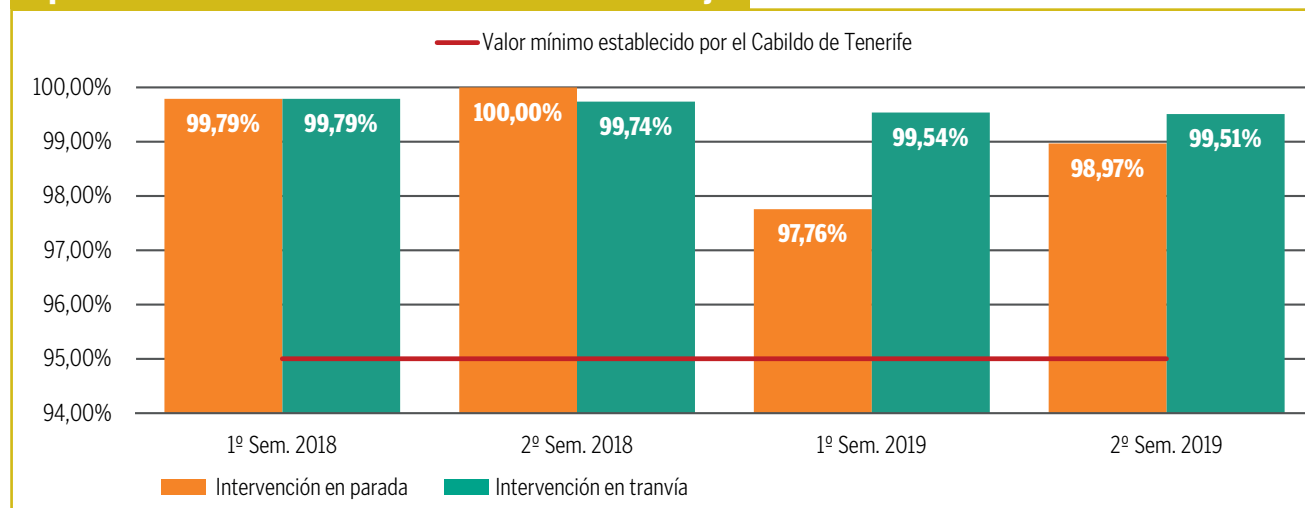


CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

Limpieza Material Móvil e Instalaciones Fijas



Reparación de daños Material Móvil e Instalaciones Fijas



PRINCIPALES INDICADORES



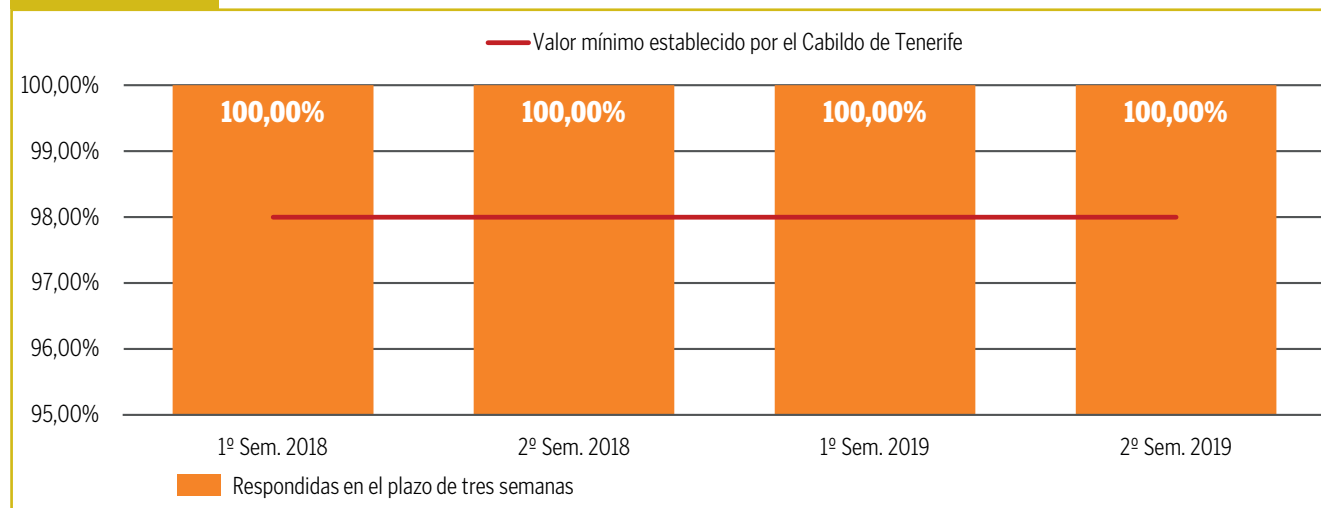
98

VOLVER AL ÍNDICE

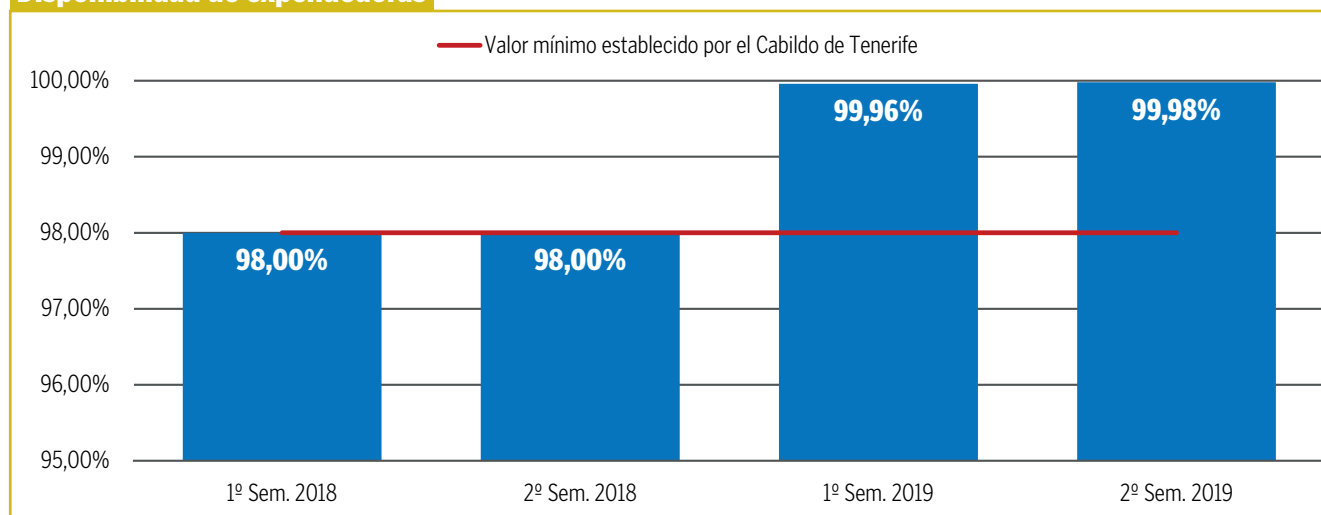


CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

Reclamaciones



Disponibilidad de expendedoras



PRINCIPALES INDICADORES

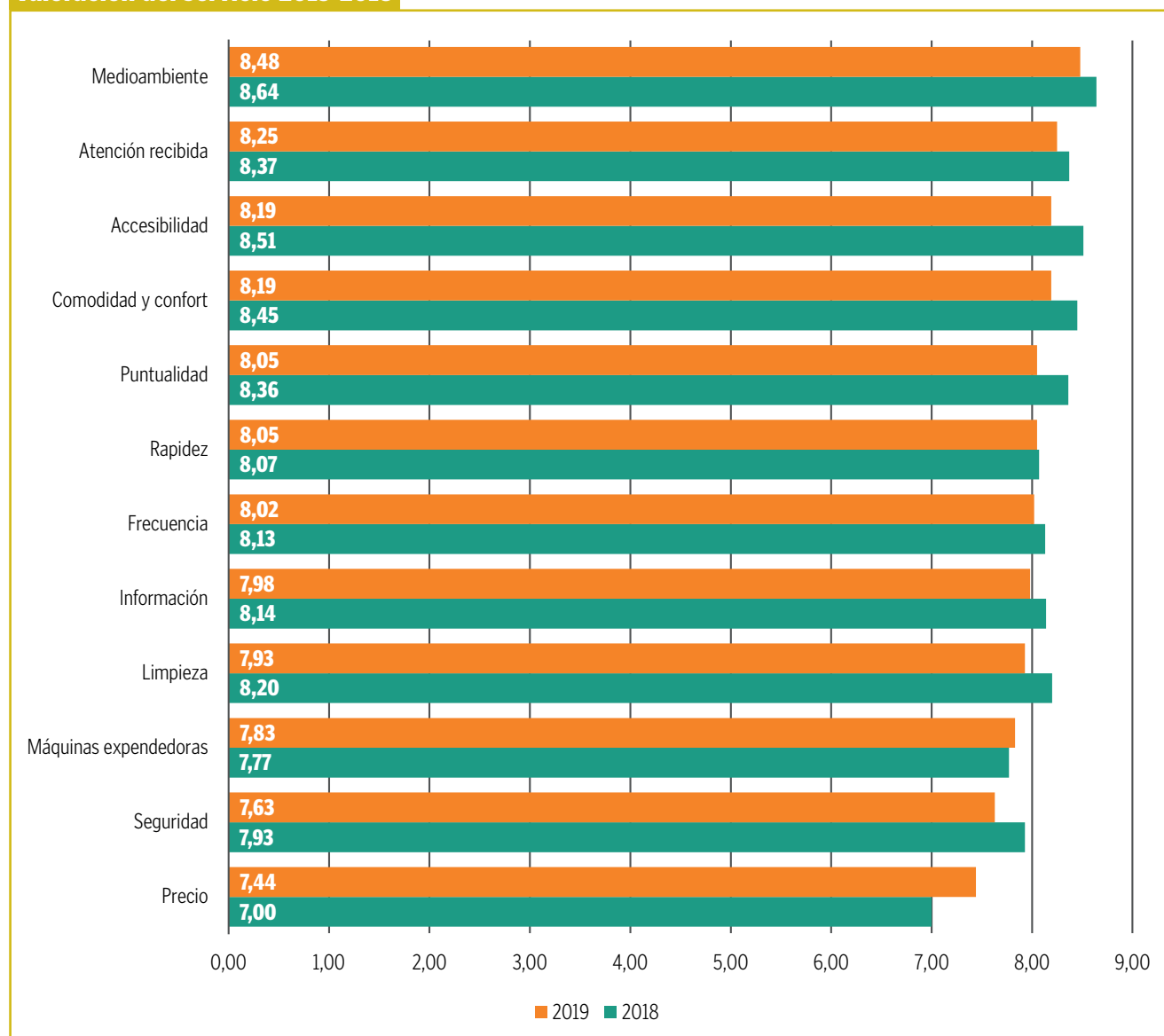
99

VOLVER AL ÍNDICE



CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)

Valoración del servicio 2019-2018



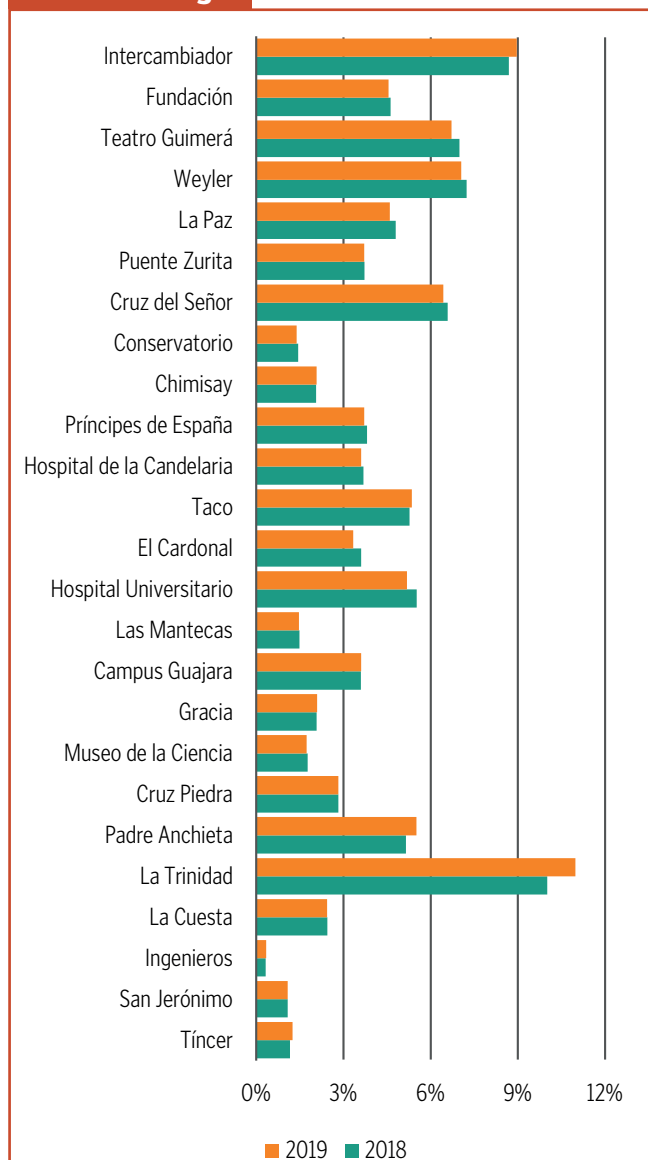
PRINCIPALES INDICADORES

100

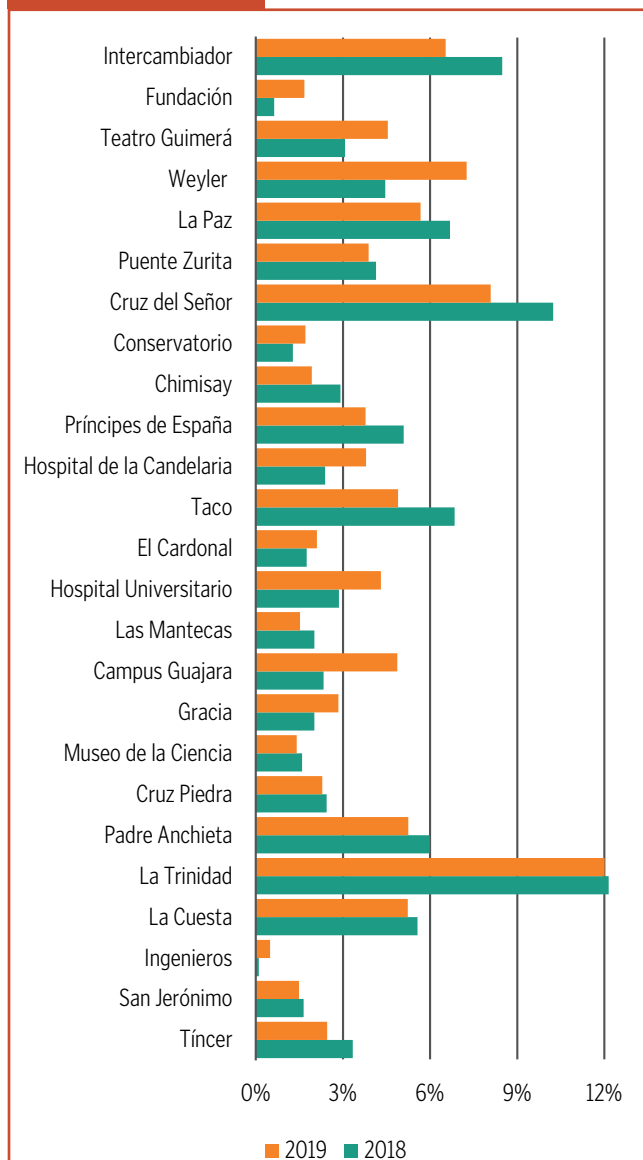
VOLVER AL ÍNDICE



Paradas de origen



Paradas de destino



PRINCIPALES
INDICADORES

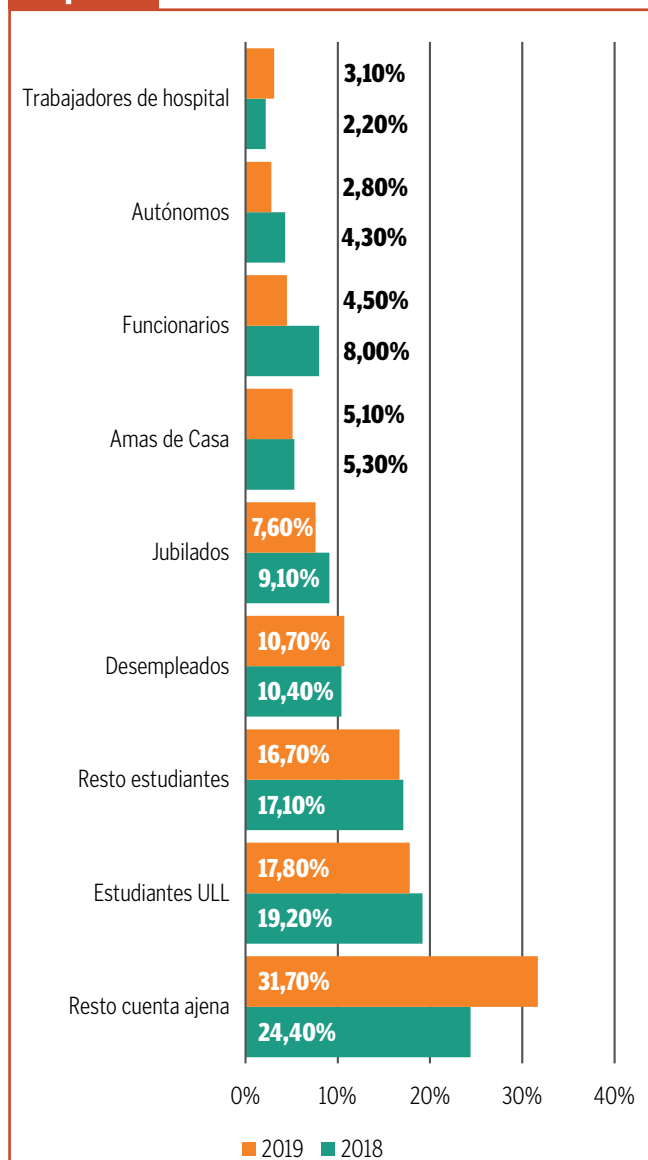
101

VOLVER AL ÍNDICE

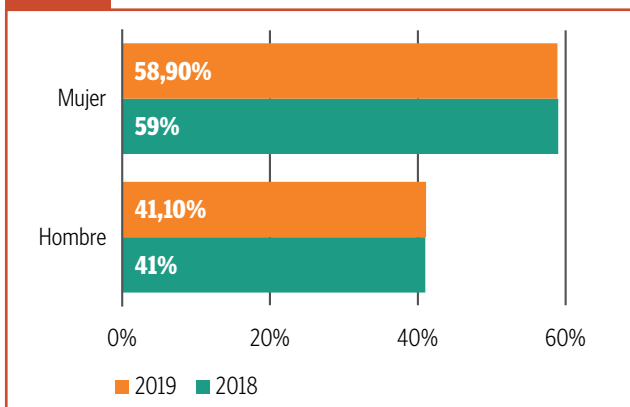


PERFIL DEL USUARIO

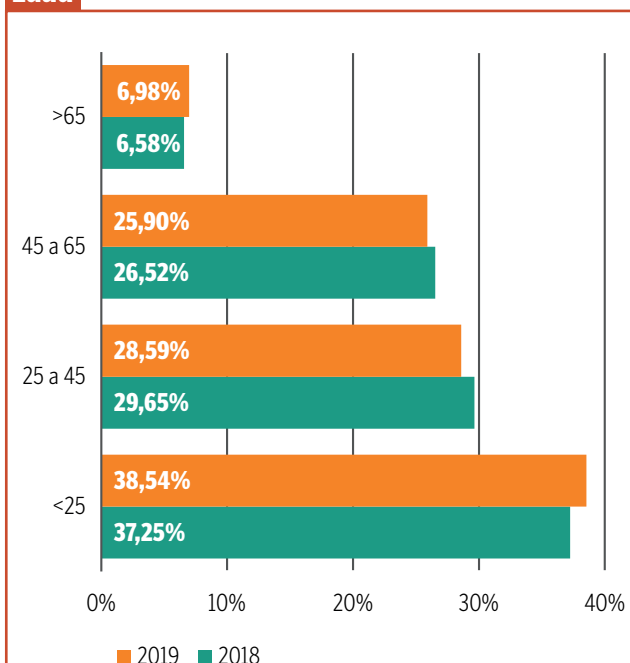
Ocupación



Género



Edad



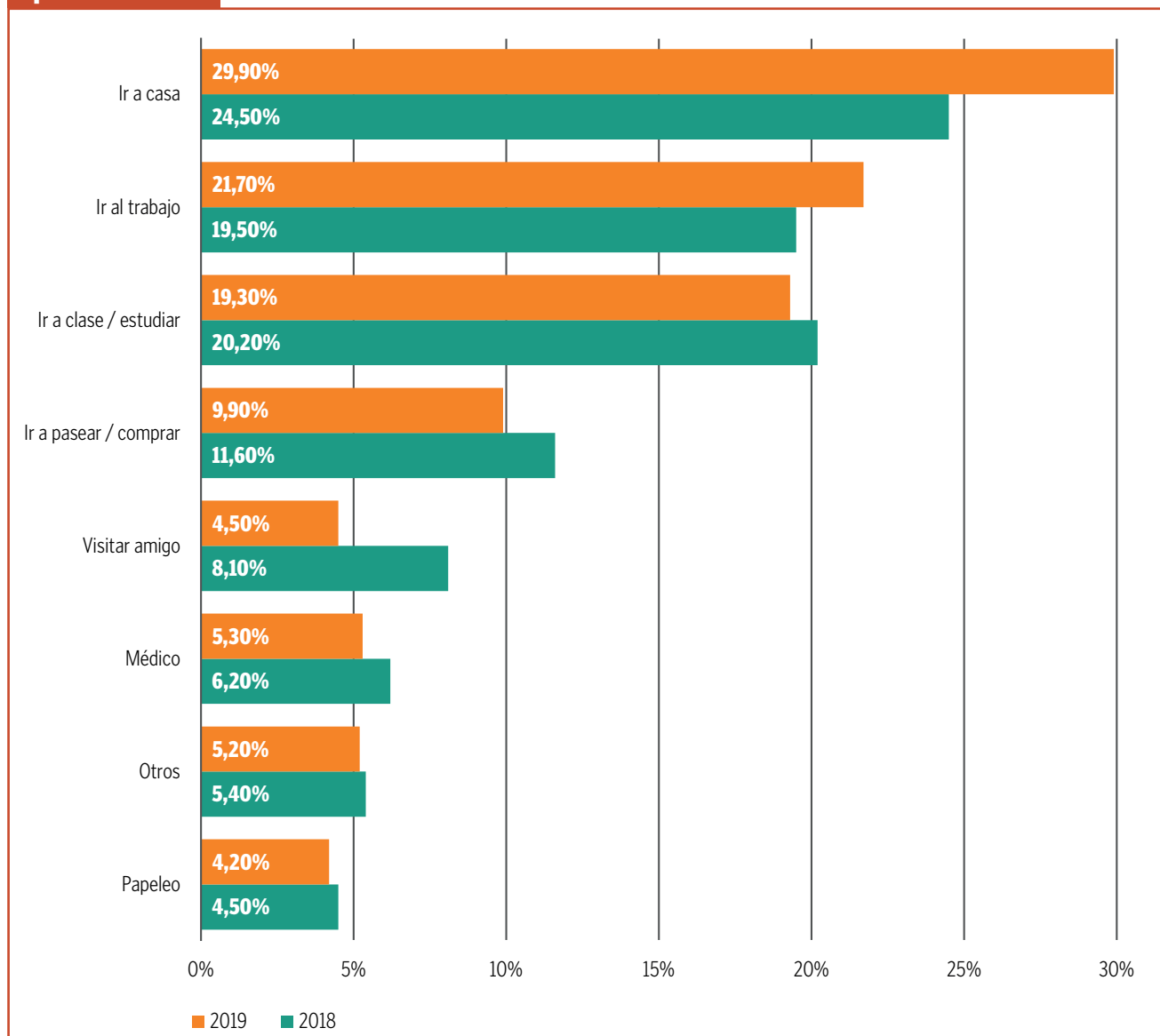
PRINCIPALES INDICADORES

102

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



Tipo de movilidad



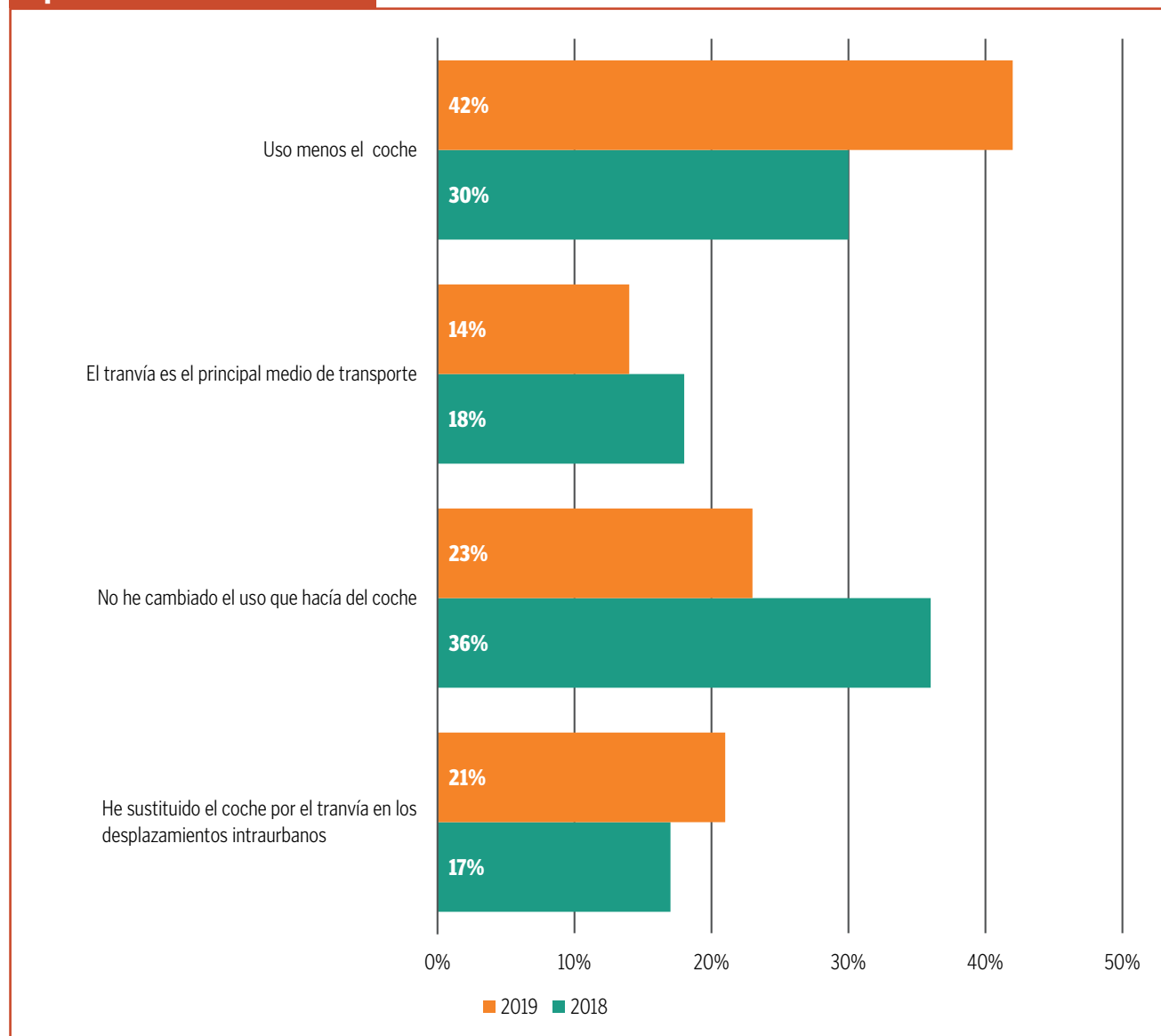
PRINCIPALES
INDICADORES

103

VOLVER AL ÍNDICE



Impacto sobre el uso del coche



PRINCIPALES
INDICADORES

104

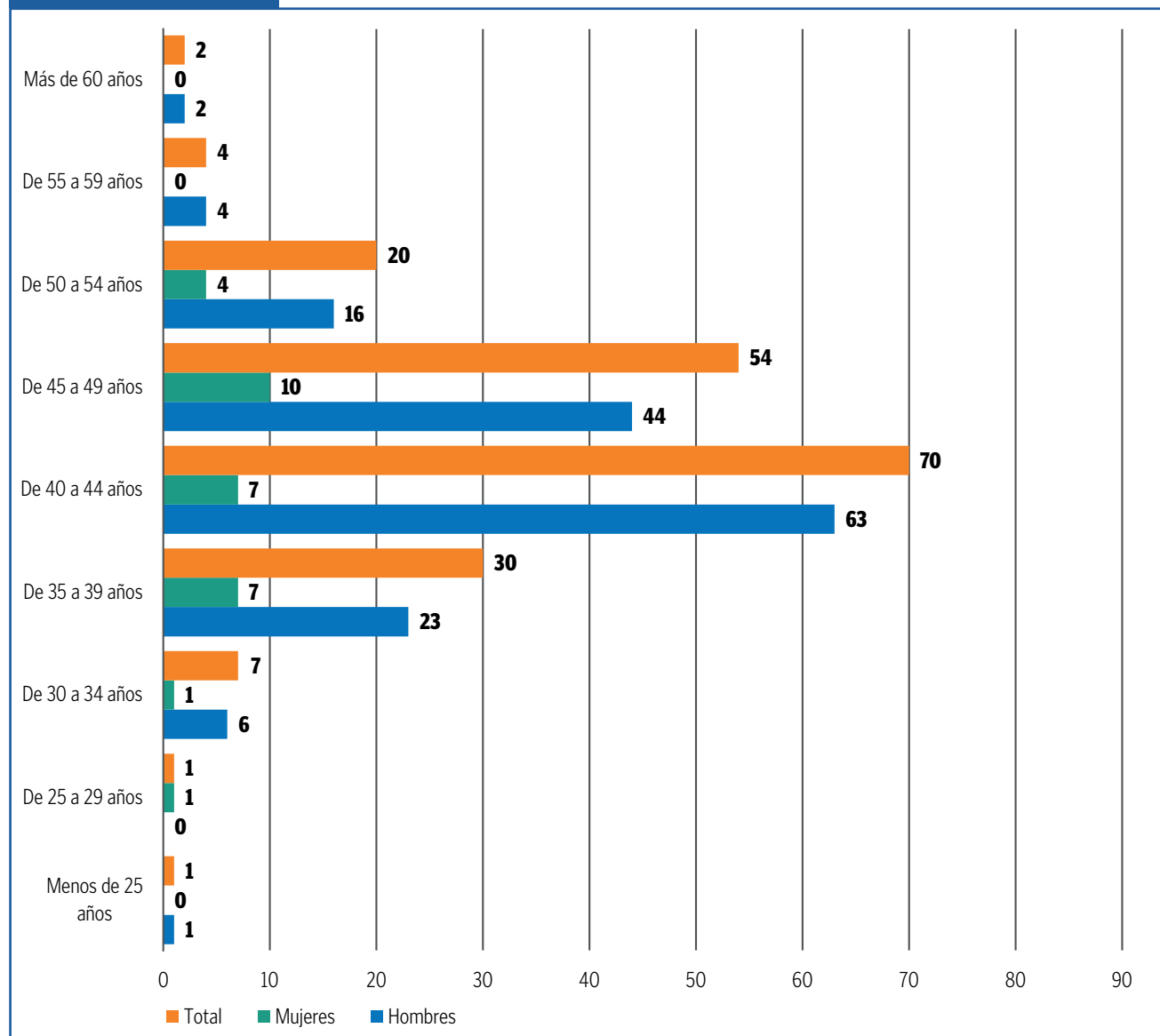
[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Distribución de la plantilla por departamentos

Departamentos	2019		
	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	39	3	42
-Servicios comunes	1	2	3
-Mantenimiento de Instalaciones Fijas	19	0	19
-Mantenimiento de Material Móvil	19	1	20
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	4	1	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	1	7	8
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	2	3
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	82	9	91
DIRECCIÓN COMERCIAL	22	4	26
Total 2019	159	30	189
Total 2018	149	28	177

**PRINCIPALES
INDICADORES**
 **105**
[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Pirámide de edad 2019



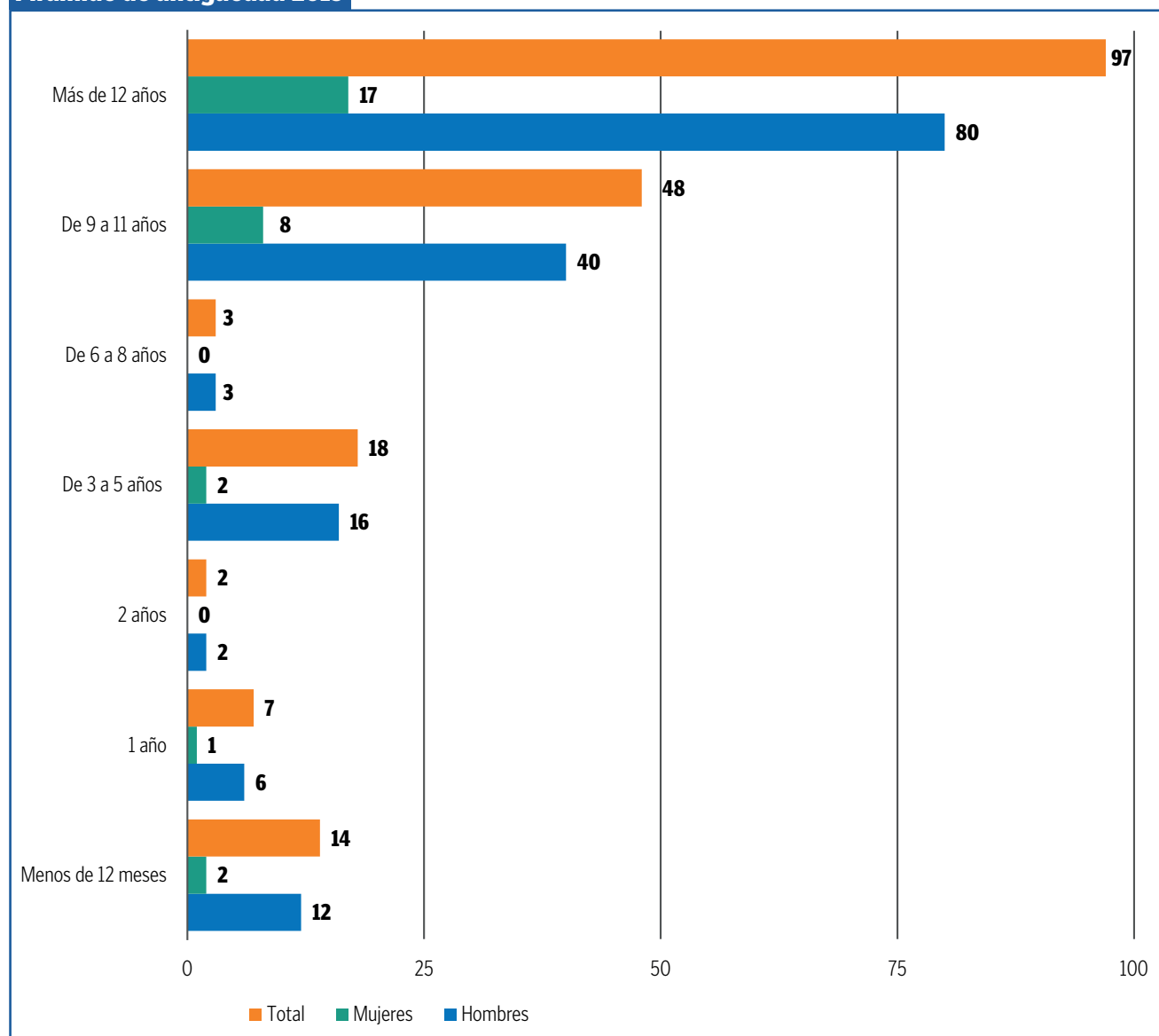
PRINCIPALES
INDICADORES

106

VOLVER AL ÍNDICE



Pirámide de antigüedad 2019



PRINCIPALES
INDICADORES

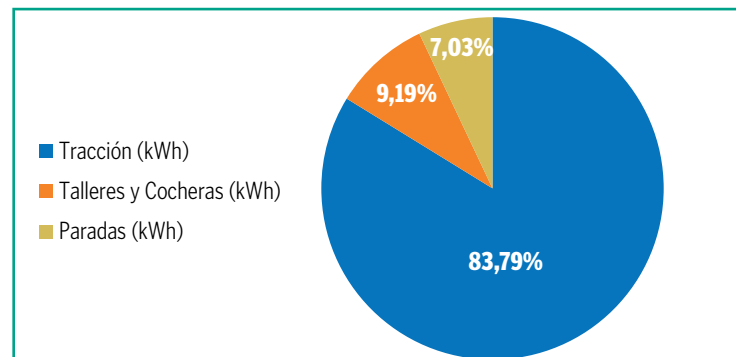
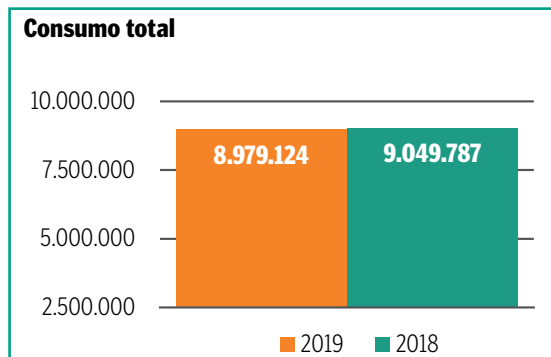
107

VOLVER AL ÍNDICE

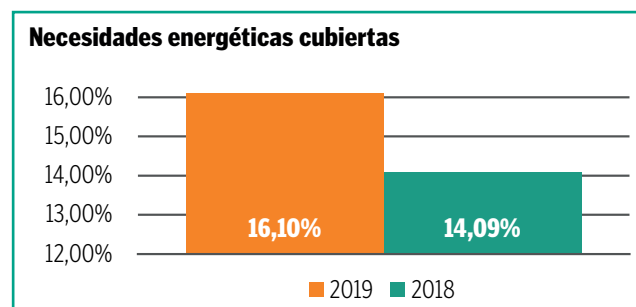
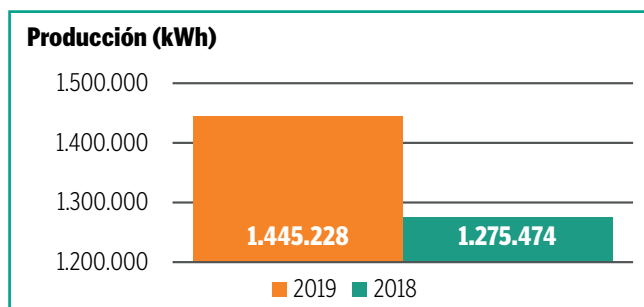


MEDIO AMBIENTE (CONSUMO DE ENERGÍA)

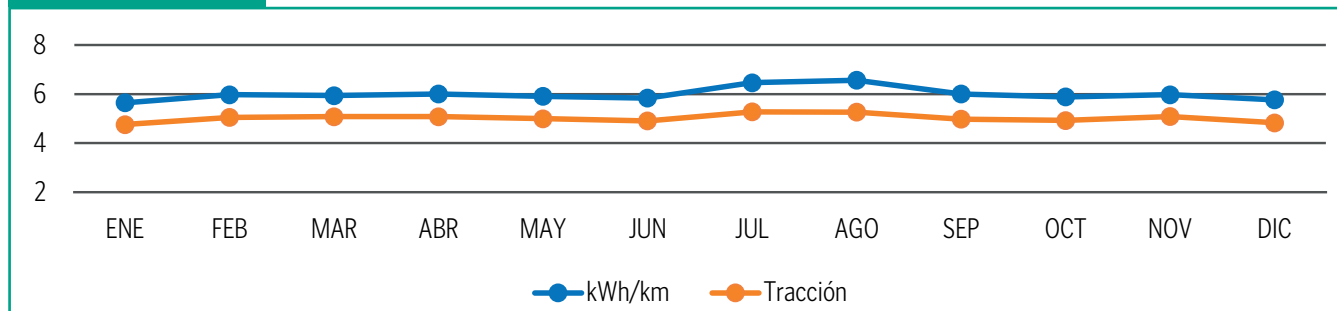
Consumo anual de energía eléctrica



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



Ratios de consumo



PRINCIPALES INDICADORES

108

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



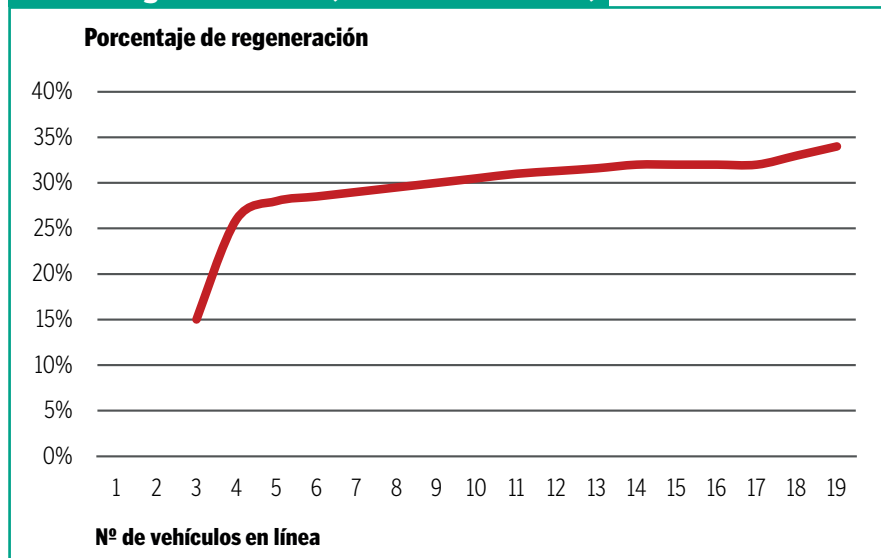
Consumo de energía eléctrica

TIPO	2019	2018
Consumo de tracción por kilómetro (kWh/km)	4,85	5,00
Consumo total por kilómetro (kWh/km)	5,79	5,98
Consumo Total (kWh)	8.979.124	9.049.787

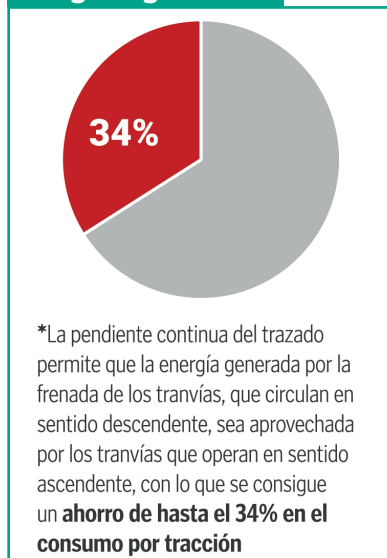
Tabla de consumo

TIPO	2019	2018
Tracción (kWh)	7.523.244	7.895.939
Talleres y Cocheras (kWh)	825.043	817.196
Paradas (kWh)	630.837	336.652

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



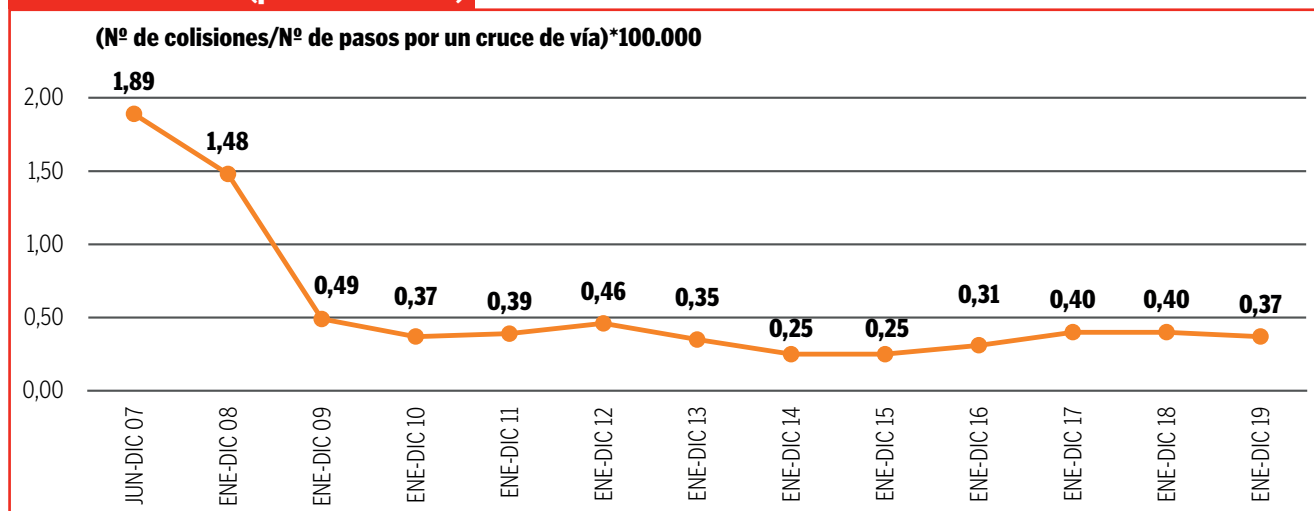
Energía regenerada*



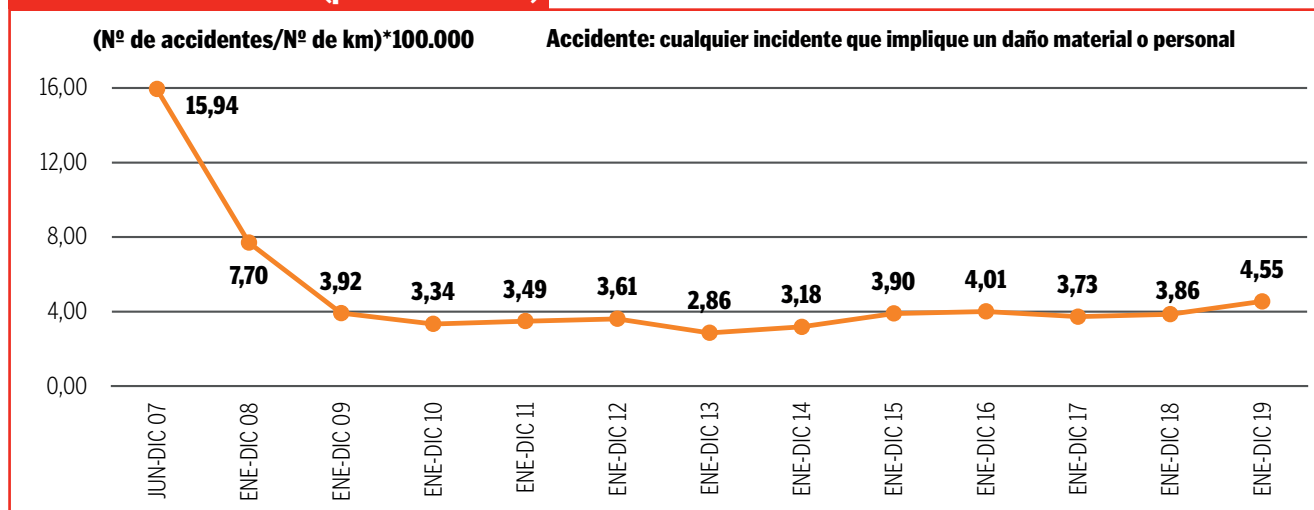
PRINCIPALES INDICADORES



Índice de colisión (por 100.000 km)



Índice de siniestralidad (por 100.000 km)



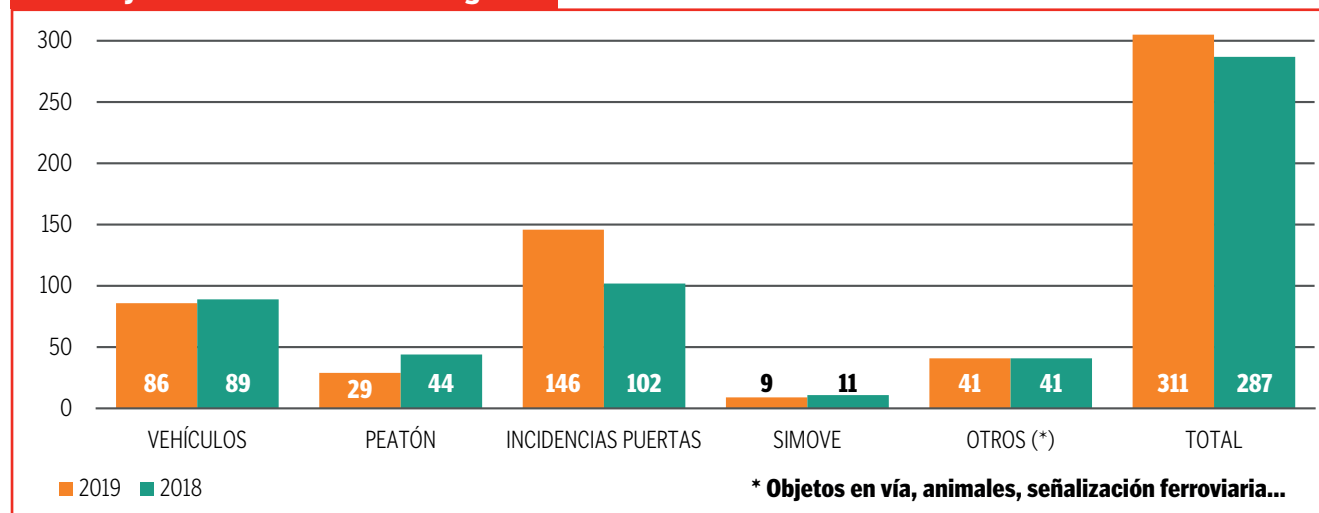
PRINCIPALES INDICADORES

110

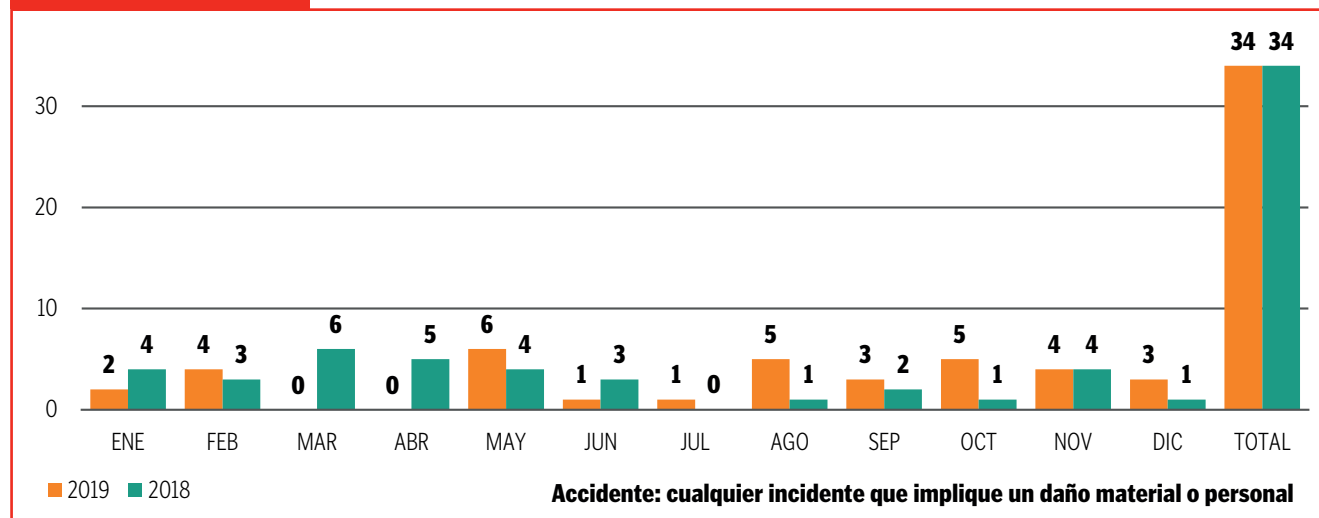
VOLVER AL ÍNDICE



Número y causas de frenadas de urgencia



Número de accidentes



PRINCIPALES INDICADORES

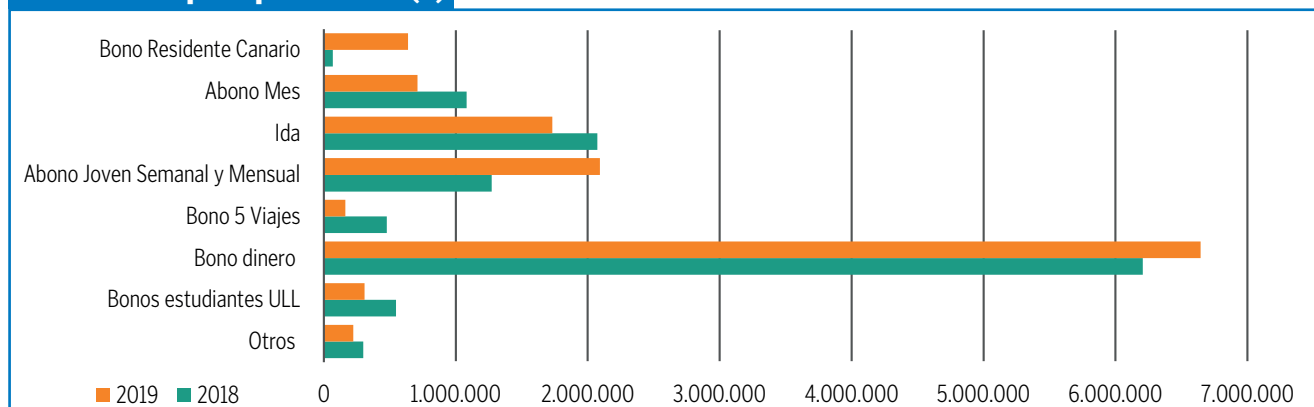
111

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

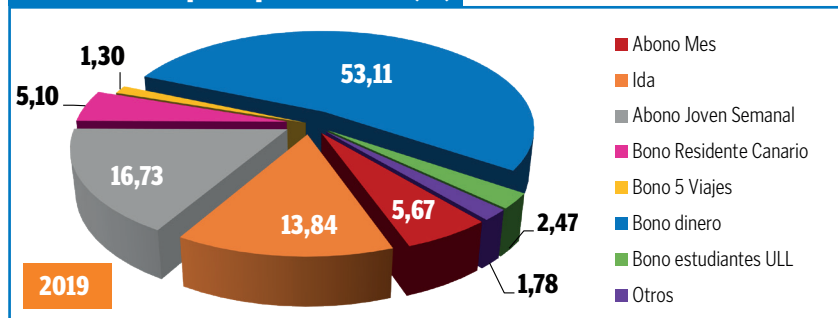


COMERCIAL (RESULTADOS ANUALES)

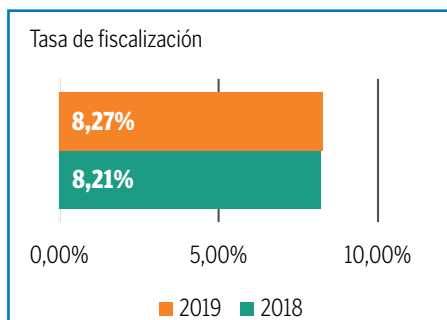
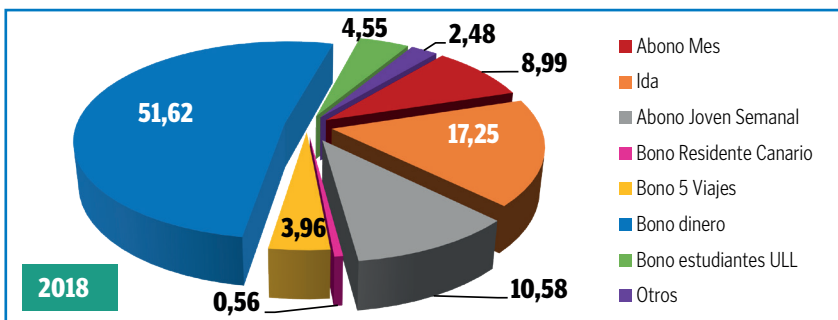
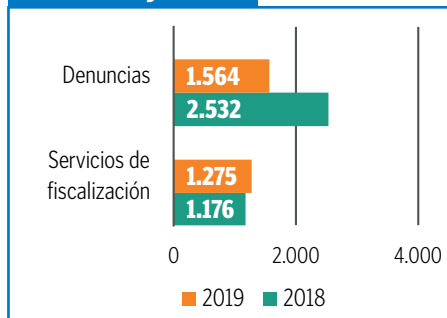
Recaudación por tipo de título (€)



Recaudación por tipo de título (%)



Controles y fraude



PRINCIPALES INDICADORES

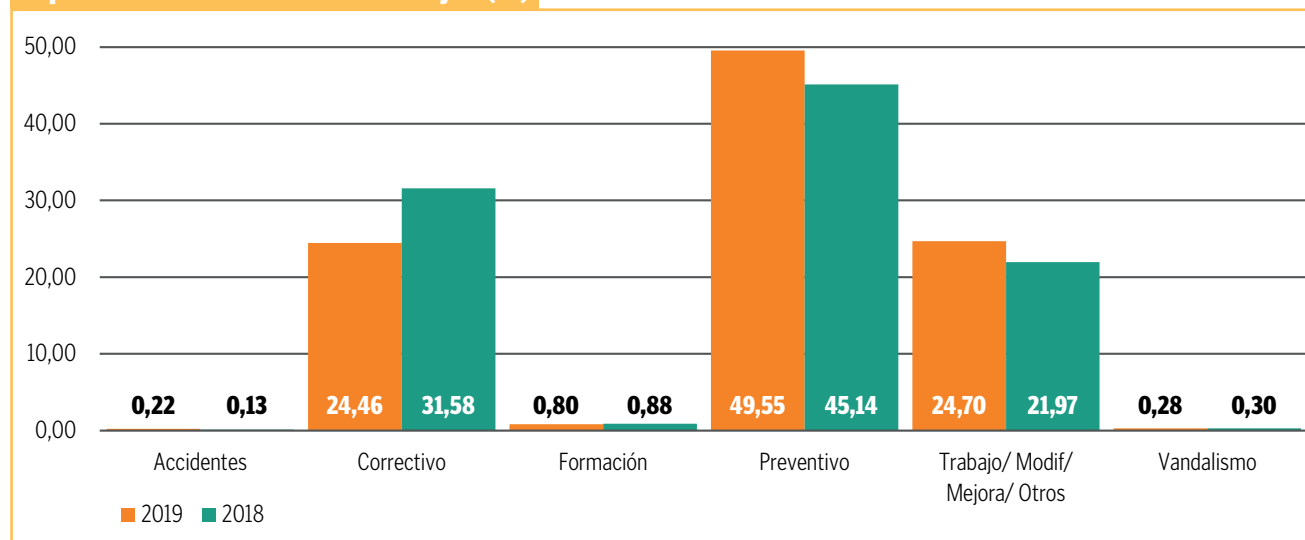
112

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

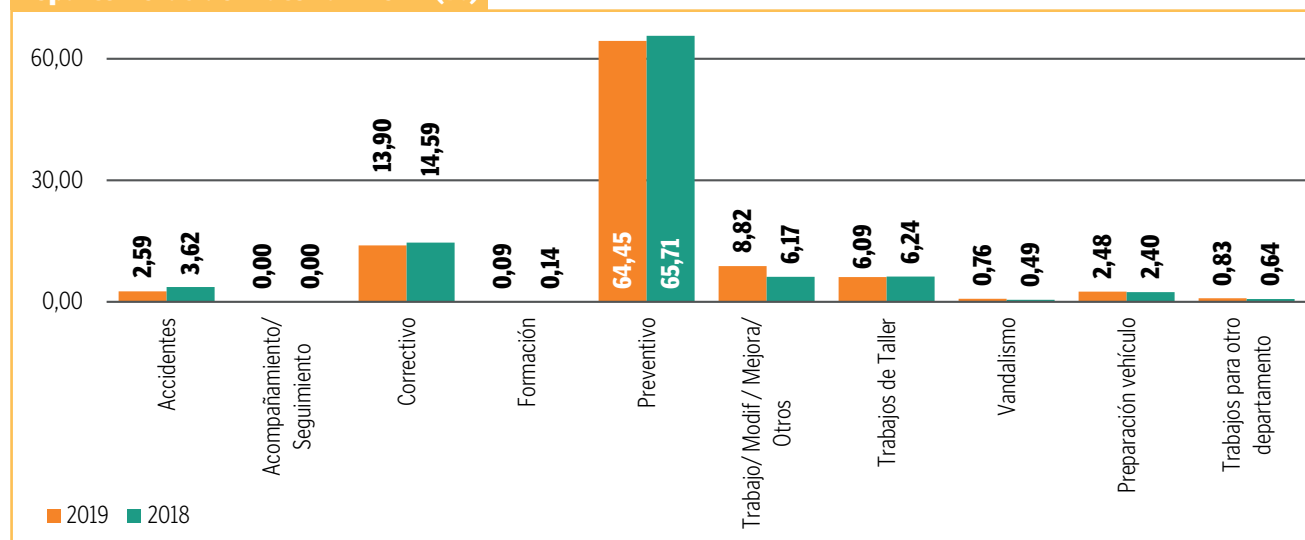


ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO

Reparto horas de Instalaciones Fijas (%)



Reparto horas de Material Móvil (%)



PRINCIPALES INDICADORES

113

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Metropolitano de Tenerife, S.A.
Carretera General La Cuesta-Taco, 124
38108 San Cristóbal de La Laguna. Tenerife (Islas Canarias. España)
www.metrotenerife.com
Depósito Legal: TF-1030-2011



Miembro de:



[VOLVER AL ÍNDICE](#)