



El Alma de Metrotenerife

- Valor Humano:
  - Entrevistas

## Entrevistas

Desde Metrotenerife nos comprometemos a continuar con el objetivo de mejorar día tras día, de facilitar los trayectos a los ciudadanos e incrementar la calidad de sus viajes. Compromisos inherentes al espíritu de esta compañía que le impulsa a seguir siendo un referente a nivel local, nacional e internacional.





***“Si un conductor conduce con suavidad, el usuario no nota apenas el viaje y se hace más cómodo”.***

**Francisco Falcón Barrera**

Conductor

Departamento de Operación

Trabaja con nosotros desde 2019

Francisco es de la última hornada de conductores que se incorporaron a la plantilla en 2019, además tiene el reconocimiento de haber sacado las mejores notas de todo el proceso de formación, pasando todas las pruebas con una valoración excelente.

“Un día estaba en mi antiguo trabajo y vi un anuncio con la oferta de las plazas para Metrotenerife y dije “¿Por qué no?”. Luego cuando vi que se presentaba tanta gente, unas 600 personas para 12 puestos, pensé que no iba a ser fácil, pero al final con mucho esfuerzo y estudio aprobé con las mejores notas”.

Antes de comenzar con el servicio, los conductores tienen un proceso de formación en nuestras instalaciones, donde se realizan unas pruebas teóricas y prácticas, y una vez superadas comienzan el servicio, “cuando me llamaron y me dijeron que había superado las pruebas de selección tuve una mezcla de sentimientos, por una parte, alegría porque había sido seleccionado y, por otra, un poco de miedo de dejar mi trabajo y no superar el periodo de formación”.

El puesto de conductor requiere de mucha concentración y responsabilidad “Piensas que es un trabajo fácil pero luego te das cuenta de que no es tan sencillo como parece. Tienes que estar muy pendiente de todo, no perder

la concentración ya que en la red hay muchos cruces, tanto de vehículos como de peatones y todo esto influye en el servicio.

No te puedes despistar ni un segundo porque no es como un coche que pisas el freno y la distancia de frenada es corta, con el tranvía hay que hacerlo con bastante antelación ya que la distancia de frenada es mayor. En cada tranvía llevamos doscientas personas a nuestro cargo y un pequeño frenazo puede traer consecuencias graves para los usuarios, por eso no te puedes despistar e ir siempre atento”.

Una de las cosas en las que hacen más hincapié los formadores es la manera de conducir, ya que repercute en la comodidad del servicio. Es importante salir suave, conducir suave, frenar suave, “Si el conductor conduce con suavidad, el usuario no nota apenas el viaje y se hace más cómodo, esto se trabaja día a día”.

Francisco comenzó su servicio en febrero de 2020, justo unos días antes de que se decretara el estado de alarma, pasó de ver los tranvías llenos en carnaval a ir prácticamente solo durante los meses siguientes, “Yo llevaba un mes trabajando en el servicio cuando empezó el confinamiento. El haber pasado por toda esta situación sin dejar de trabajar me hace sentir afortunado, y sobre todo seguro, ya que los conductores vamos

aislados en la cabina, tenemos ventilación propia, kit de limpieza y con todas las medidas que se establecieron desde la empresa me sentí bien”.

Francisco es una persona muy tranquila, muy responsable en su puesto de trabajo, y un buen compañero, “en general todos nos llevamos muy bien y nos intentamos ayudar en todo lo posible. Es un puesto en el que no tienes compañeros a tu lado, es muy solitario, pero a la vez de mucha responsabilidad”.





***“Me siento totalmente integrada en el equipo de trabajo de mi departamento”***

**María del Carmen Hernández González**

Administrativa contable

Departamento Administrativo-Financiero

Trabaja con nosotros desde 2019

María del Carmen, o Mari, como la llamamos todos en la empresa, lleva poco tiempo con nosotros, pero está integrada en el departamento como si llevara toda la vida, “cuando tuve la oportunidad de presentarme a las plazas que ofertaron, lo hice sobre todo porque buscaba una empresa que me ofreciera estabilidad laboral y, en ese momento, consideré que Metrotenerife lo ofrecía, sobre todo por la imagen que tenemos en Tenerife, pensé que era una buena opción, una empresa solvente, sostenible, seria e innovadora”.

Cuando comenzaron las obras del tranvía, toda la gente lo veía con escepticismo, ya que pensaban que las obras iban a destrozarse las calles y el comercio se iba a perder, pero esa imagen se perdió en pocos años y ahora lo ven como algo bueno para todos.

“Yo llevo más de dos años trabajando en Metrotenerife y sí veo que está valorada. Cuando le digo a familiares y amigos que trabajo en el tranvía, que es como lo llamamos aquí en Tenerife, todos dicen “¡qué suerte!, ahí estás súper bien, es una empresa seria”. Incluso mis tíos mayores me lo dicen.”

Mari desempeña su trabajo en el departamento de Administración y Dirección Financiera de Metrotenerife, que, aunque es un área muy compleja, con un volumen de trabajo muy

elevado, todas las tareas están muy bien definidas, el trabajo se hace de forma individual y colectiva, en equipo, y las decisiones se toman en conjunto. “Una de las cosas que más me llamó la atención cuando entré a trabajar aquí fue una de las primeras reuniones con Rebeca, mi jefa, que estábamos tratando un tema en concreto y ella nos preguntaba al resto nuestra opinión, qué pensábamos y como se podía mejorar. Y me sorprendió porque esto no es lo habitual en las empresas, que los jefes pidan tu opinión, y además de ser ella la directora tenía en cuenta nuestro punto de vista”

El 2020 ha sido un año atípico para todos, de la noche a la mañana tuvimos que quedarnos en casa, a nadie se le pasó por la cabeza que esto pudiera suceder, y cuánto iba a durar.

“En mi caso el 2020 ha sido un año con mucha incertidumbre, al principio sentí un poco de angustia ya que no sabía si podría hacer el trabajo desde casa, pero luego te das cuenta de que todo es más fácil de lo que parece, que nos adaptamos a todo, que lo hicimos de maravilla y el departamento no se paró en ningún momento. Al final, te das cuenta de que entre todos podemos con todo esto, y que con fuerza y unión del equipo todo sale adelante, tanto en el trabajo como en casa”.

Antes del estado de alarma, nuestros compañeros del departamento informático ya estaban alerta y se organizó todo de manera que los empleados que no tenían soportes informáticos se les facilitase desde Metrotenerife, y pudieran trabajar en remoto desde casa. Así, Metrotenerife puso todos los medios y las facilidades para que pudiéramos seguir con nuestro trabajo desde casa.

“Después de haber trabajado en casa y en la oficina, sigo prefiriendo venir a la oficina, ya que te ayuda a partir el día y a diferenciar los horarios, y a tener una relación laboral más fluida, aunque también es cierto que el teletrabajo te permite mayor flexibilidad”.





## **“Me gustaría jubilarme en Metrotenerife”**

**Raúl Parra Hermida**

Director del departamento de Proyectos

Departamento de Proyectos

Trabaja con nosotros desde 2008

Nuestro director de proyectos es canario de adopción, llegó hace más de veinte años desde Madrid a Tenerife por amor, y es aquí donde ha desarrollado toda su carrera profesional, y donde ha formado su familia.

“Trabajaba en la empresa privada, en una consultora local de Tenerife que estaba realizando la asistencia técnica para la ejecución de las obras de la Línea 2 del Tranvía, formando parte del equipo externo privado que apoyaba al equipo de dirección de Metrotenerife. Mientras desempeñaba esa función, la anterior directora de proyectos se fue de la empresa y surgió la vacante de su puesto de trabajo. Me presenté al proceso de selección y tuve la suerte de ser seleccionado para el mismo”.

Durante estos 13 años trabajando en Metrotenerife ha visto como ha ido evolucionado la empresa y sobretodo su departamento, que como él lo define es como un “Cajón de sastre”, donde hay un poco de todo. “Es un departamento transversal, donde no sólo redactamos informes o desarrollamos proyectos o contratos adjudicados, sino que también damos soporte a otros departamentos, como son, por ejemplo, operación, mantenimiento, e incluso al departamento administrativo financiero”.

El parón de la actividad durante los meses más complicados de 2020 no afectó apenas al departamento de proyectos, ya que se siguió trabajando con la misma intensidad, “En 2020 no hubo un relajamiento en la actividad del departamento, aunque algunos de los proyectos que se iban a poner en marcha se tuvieron que paralizar como consecuencia de la pandemia. Uno de ellos fue la ampliación de la Línea 1 hacia el aeropuerto. Se pretendía lanzar a principios de 2020, y justo cuando íbamos a arrancar vino el zapatazo. Ahora estamos intentando volver a relanzarlo.

Lo que me más sorprendió es que en verano se reactivaron los proyectos externos. Nos empezaron a llegar muchas ofertas y peticiones de empresas privadas para hacer ciertos servicios o proyectos. Solicitaban nuestro asesoramiento o colaboración, y surgieron nuevas oportunidades, en países como Israel, Senegal...”

Ahora, en nuestro departamento la mayor carga de trabajo son los proyectos externos. El salto se produjo en 2018 cuando nos adjudicaron 2 trabajos importantes y, a partir de ahí no hemos parado. Actualmente tenemos 15 contratos externos en marcha, lo que ha significado un salto cualitativo y cuantitativo para Metrotenerife.

“Estoy muy muy contento con la forma de trabajar de Metrotenerife. Es una empresa muy dinámica, con mucha voluntad de hacer un buen trabajo, ofreciendo un buen servicio al ciudadano y cuidando a todos los trabajadores. Eso siempre es un valor añadido, así que, si pudiera jubilarme en Metrotenerife, lo haría. Vengo de la empresa privada, y desde el primer año en esta empresa pública noté las diferencias que supone trabajar en una o en otra. Tienes muchas más ventajas, más libertad y a la vez mayor grado de responsabilidad”.





**“En Metrotenerife tenemos lo mejor o casi lo mejor, siempre con un precio muy competitivo y la mejor calidad.”**

**Jacob Puerta Hernández**

Agente de compras y almacén

Responsable de compras

Departamento de Mantenimiento

Trabaja con nosotros desde 2018

Su incorporación fue para cubrir la plaza de un compañero que la dejó libre ya que promocionó internamente, y de todas las personas que se presentaron consiguió la plaza.

“Tuve la suerte de que Fernando, el compañero que dejó la plaza, y que sigue trabajando con nosotros en el departamento de Operación, me enseñó a la perfección las funciones del puesto de trabajo, por lo que la transición fue muy rápida y muy fácil desde el principio. Además, desde el primer día la acogida de todo el personal de mantenimiento, técnicos, responsables, y compañeros en general de resto de departamentos fue excelente. Personalmente esto me facilitó mucho la adaptación al puesto y la incorporación al equipo de trabajo”.

Jacob tiene que controlar y supervisar que no falte ninguna pieza del almacén, ya que debemos tener todo el stock completo para que los tranvías estén siempre en funcionamiento, la falta de alguna pieza podría significar el parón de los tranvías.

“Tenemos unas 10.000 referencias en el almacén, y dada nuestra situación geográfica, debemos tener siempre piezas suficientes en el almacén ya que muchos de los proveedores que nos suministran estas piezas no están en la isla

y los plazos de entrega del material a veces se demoran. Hay piezas que se consumen diariamente que son fáciles de conseguir porque la mayoría son proveedores locales, pero hay otros elementos muy importantes, sobre todo piezas propias de los tranvías, que vienen de fuera, de la península y de Europa principalmente”.

La pandemia cambió todo el escenario a nivel mundial, y la prioridad inicial era conseguir el material sanitario imprescindible para que todos nuestros compañeros pudieran seguir trabajando, “Los primeros meses pasaron con un poco de incertidumbre y complicados, ya que tuvimos que proveer a los compañeros de todo el material de protección (EPI), y como se trataba de una crisis sanitaria a nivel mundial no era fácil conseguirlo. Había rotura de stock en algunos materiales, como es el caso de los guantes, que aquí utilizamos mucho, y mascarillas. En los primeros meses priorizamos el abastecernos de material sanitario y EPIs para el personal, sin dejar de lado los recambios de los tranvías e instalaciones”.

Fueron unos meses difíciles, pero en Metrotenerife somos un gran equipo y entre todos nos echamos una mano para no parar de trabajar y sobre todo que el material necesario llegara a todos los empleados.

“Me gusta mucho trabajar en Metrotenerife, me gusta todo, no me puedo quejar. Me gusta mi trabajo porque cada día es diferente, ningún día es igual a otro, hay averías nuevas, incidencias y siempre hay cosas nuevas. Me gusta moverme, estar con los técnicos del taller aprendiendo, hacer fotos a las piezas, recabar información de los materiales... si estás sentado todo el rato no aprendes nada. Si no estás con los técnicos, con los ingenieros, con los que saben, no vas a aprender”.





***“En el departamento hacemos todos de todo, nos ayudamos unos a otros, como una gran familia”***

**Rubén Franco Villa**

Ingeniero informático

Departamento Informática e Ingeniería  
de Sistemas

Trabaja con nosotros desde 2014

Este año 2020 el equipo del departamento informático se merece todo el reconocimiento posible por el trabajo que han realizado, sin ellos posiblemente no se hubiera podido seguir trabajando desde casa, ni desde la oficina, y además han continuado desarrollando los proyectos que estaban en marcha.

Rubén es de los veteranos del departamento, una persona muy creativa y un muy buen compañero, que ha aportado a Metrotenerife su experiencia para desarrollar numerosas aplicaciones que estamos utilizando en el día a día, y otras que hemos exportado a otros operadores.

“Todos los proyectos que he desarrollado son como pequeños hijos para mí. Cuando entré en Metropolitano había una parte a mejorar que era la gestión de informes, y ahora que ya está estable me siento orgulloso de haber ayudado a conseguir ese hito.

Pero sin duda el proyecto estrella de todos los que hemos desarrollado es el SIMOVE, el sistema de monitorización de velocidad embarcada. Sistema que hemos implementado con éxito en nuestro Metrotenerife y que también se ha exportado y vendido a varios operadores, entre los que destacan los de Manchester y Madrid. Hemos realizado muchos viajes fuera y hemos tratado con mucho cariño este proyecto en

cada presentación que hemos ofrecido. Es un proyecto muy complejo, ya que aplicar frenadas de emergencia en las vías es muy delicado, aunque con todo ello alcanzamos el objetivo final de nuestro sistema que es ofrecer un plus de seguridad en el sistema ferroviario”.

Rubén dejó su trabajo en una consultora para incorporarse a nuestra plantilla, dejando el sector privado y comenzando una nueva etapa de su vida en el sector del transporte público.

“De Metrotenerife valoro muchas cosas, cosas simples como tener una plaza de parking, que para mí es algo muy importante, trabajar para mí, para el resto de los empleados de Metrotenerife, pero no directamente para empresas externas como en una consultoría. Valoro mucho la forma de trabajar, que creo que es muy buena, el equipo que tenemos en Informática, hay mucho compañerismo y un buen ambiente de trabajo; que tengo un jefe que es comprensivo y se deja aconsejar y escuchar, y también que tenemos muchos proyectos atractivos, que el día a día no es repetitivo. Me gustan los desafíos y las cosas nuevas. Aquí siempre hay cosas nuevas y diferentes que hacer”

Para el departamento informático, este 2020 ha sido un año especial, su trabajo antes, durante y después del confinamiento, ha sido encomiable,

dando soporte a todos los departamentos de la empresa, para que todos pudiéramos seguir con nuestras tareas.

“Este año hemos tenido una especial carga de trabajo en el departamento con la aparición del teletrabajo, ya que tuvimos que dar soporte a todos los empleados, conseguir equipos nuevos, y que todos pudieran conectarse desde sus domicilios. Al principio tuvimos problemas con la VPN, ya que mucha gente se intentaba conectar a la vez y era algo que no habíamos probado nunca. No fue escalonado. Fue todo a la vez. Digamos que fue un nuevo reto, algunos empleados no estaban familiarizados con las herramientas y hubo que formarles, también sirvió para ir mejorando algunas aplicaciones de uso interno. Todos aprendimos un poco”.





***“Al principio había gente que le encantaba la idea del tranvía y otra que lo rechazaba; afortunadamente a día de hoy tiene muchísima aceptación”***

**Juan Pedro Reverón Flores**

Responsable comercial

Departamento Comercial

Trabaja con nosotros desde 2006

Juan Pedro lleva trabajando en Metrotenerife incluso antes de que el servicio se pusiera en funcionamiento. Antes de incorporarse a la plantilla de Metrotenerife, Juan Pedro era autónomo, trabajaba por su cuenta, por lo que el cambio que hizo fue radical. Se presentó al primer proceso de selección donde se ofertaron 112 plazas de todos los puestos. Desde entonces ya han pasado 15 años y sigue con la misma energía, trabajo y dedicación que el primer día, “entré en la empresa un año antes de poner en marcha el servicio, fue un trabajo muy duro, todo empezó desde cero, no había nada, y sobre todo a nivel comercial, ya que había ciudadanos que no tenían conocimiento de lo que era un tranvía”.

Durante ese primer año principalmente se elaboraron una serie de encuestas para ver cómo los ciudadanos aceptaban este nuevo medio de transporte para dar servicio en la zona metropolitana de la isla, “Al principio había gente que le encantaba la idea del tranvía y otra que lo rechazaba, no lo veía útil, pero afortunadamente a día de hoy tiene muchísima aceptación y ahora las quejas se centran en los posibles retrasos o incidencias que puedan ocurrir. El tranvía se ha convertido en algo indispensable en Tenerife. Ahora los usuarios del tranvía tienen la ventaja de que cada 5 minutos pasa un tranvía y van a llegar a su destino a la hora que ellos quieren, sin necesidad de coger el coche u otro medio de

transporte. La gente ha cambiado de opinión en estos años, ha visto la novedad, la ciudad más moderna, un servicio más rápido, más estable”.

El departamento lo forma el siguiente personal: agentes de inspección y ventas, responsables Comerciales y de Marketing y personal de Dirección Comercial como el director, secretaria y Gestora de Sanciones.

Los agentes de inspección y ventas son un gran equipo que está en primera línea, teniendo que lidiar con las incidencias que se producen en el servicio diario.

Ha sido uno de los departamentos a los que más ha afectado la pandemia. Con la suspensión de toda actividad no esencial, la demanda cayó muchísimo, por lo que se redujeron frecuencias de paso de los tranvías, y por lo tanto se redujeron horarios y servicios, “los agentes de línea se turnaban para tener el servicio mínimo garantizado en los tranvías, las oficinas comerciales se cerraron, la atención presencial se dejó de dar durante el estado de alarma. Todo ocurrió de repente, pero seguimos trabajando, tomando todas las medidas de control, e informando y dando el servicio a los ciudadanos”.

Una de las cosas de las que Juan Pedro, y en general todos los empleados de Metrotenerife, se

siente orgulloso es que durante todo este tiempo no ha habido ningún foco de contagio dentro de las instalaciones del tranvía, ni dentro de los vehículos ni en las estaciones. No hemos tenido que cerrar ningún tramo ni estación. Eso significa que entre todos hemos hecho las cosas bien. Todas las medidas sanitarias y de control que se han puesto en marcha han sido las correctas y sobre todo bien aceptadas por parte de los usuarios.

