

Memoria Anual
METROTENERIFE
2020



metrotenerife



ÍNDICE





tranvía
metrotenerife

Presentación

- Presentación Presidente
- Presentación Director Gerente

Presentación



Enrique Arriaga Álvarez
Presidente de Metrotenerife
Vicepresidente primero y Consejero Insular
del área de Carreteras, Movilidad, Innovación
y Cultura del Cabildo de Tenerife

La irrupción de la pandemia ha supuesto un vuelco total a nuestros cimientos como sociedad al poner en jaque la estructura económica, educativa, política, sanitaria y de transporte, un sector que también ha sido duramente golpeado por los efectos derivados del coronavirus.

A lo largo del pasado ejercicio 2020 en Metrotenerife nos hemos readaptado de modo vertiginoso a esas nuevas condiciones, lo que también nos ha permitido reforzar nuestra función de servicio público para quienes debían salvaguardar los servicios y actividades empresariales esenciales durante el confinamiento y la desescalada. Siempre estuvimos convencidos que el tranvía tenía que seguir circulando y es por ello que mantuvimos la estructura de costes y la oferta de transporte, a pesar de que las cifras de demanda eran insuficientes para la rentabilidad del propio servicio y que causaría una importante merma en la facturación de la compañía. Esperamos contar con la colaboración del Estado y de la Comunidad Autónoma de Canarias para sufragar el déficit generado por una circunstancia sobrevenida y extraordinaria como ha sido la pandemia.

Evidentemente, el coronavirus ha ralentizado las actuaciones que teníamos programadas para el ejercicio 2020, pero mantenemos nuestra voluntad de continuar trabajando en importantes

proyectos para la ciudadanía de nuestra isla que ayuden a mejorar la movilidad y contribuyan a reducir el tráfico en nuestras carreteras y la huella de carbono que genera el mismo. Por ello, seguimos trabajando en el desarrollo del Tren del Sur o la ampliación de la Línea 1 del tranvía hasta el aeropuerto del norte.

La oportunidad de retomar el Tren del Sur, nos aportará una infraestructura que contribuirá a la reducción de los gases contaminantes, a revitalizar la actividad económica, además de contribuir al mandato de la política de transportes de la Unión Europea centrado en la cohesión económica y social. Un proyecto que requiere de un gran esfuerzo para captar los fondos necesarios para su desarrollo y puesta en marcha sin generar, a las arcas públicas insulares, un déficit inasumible.

El futuro de la movilidad en Tenerife depende del desarrollo de iniciativas como esta o por ejemplo la ampliación de la Línea 1 del tranvía para que llegue hasta Los Rodeos. Pero para ambas actuaciones necesitamos el acuerdo unánime de toda la isla. De fuerzas políticas, colectivos y de toda la ciudadanía, para juntos avanzar y desarrollarnos. Por ello, llevaremos a cabo procesos de consulta. Entendemos que la participación ciudadana es necesaria en proyectos de tanta envergadura como este

y queremos que se produzca con todas las garantías. En ese sentido, tenemos previsto llegar a la población a través de diversos canales de comunicación para ofrecer toda la información posible, con el fin de que la ciudadanía pueda conocer todos los pormenores de este proyecto, su trazado y los beneficios que aportará.

Durante 2020 también hemos trabajado en una importante operación financiera para lanzar al mercado en 2021 una primera partida de Bonos Verdes que nos permita mejorar las arcas de Metrotenerife, ganar músculo económico, refinanciar nuestra deuda y avanzar con unas cuentas mucho más fuertes.

Antes de finalizar estas líneas, quiero agradecer y reconocer el trabajo y dedicación del personal de Metrotenerife a lo largo de las interminables jornadas vividas en 2020. Su profesionalidad y, ante todo, su compromiso nos han permitido cumplir con eficacia y eficiencia la prestación del servicio de tranvía sin descuidar, ni un solo momento, la protección de la propia plantilla y de los usuarios.

La pandemia ha cambiado nuestros hábitos, pero no puede cambiar la forma de movernos y es por ello que también me dirijo a nuestros clientes para que apuesten por el tranvía. Cumplimos con rigor los mismos protocolos higiénico-sanitarios

que cualquier red nacional o europea, además de aplicar medidas operativas e informativas, y todas aquellas recomendaciones de las autoridades y expertos competentes; viajar en tranvía es viajar seguro.





Andrés Muñoz de Dios Rodríguez
Director Gerente de Metrotenerife

En más de 13 años de explotación del servicio del tranvía, Metrotenerife ha tenido que hacer frente a muchos desafíos y retos, pero la verdad es que el ejercicio 2020 ha sido el más complicado para la compañía. El brutal impacto generado por el coronavirus no tiene precedentes a día de hoy. Si bien en la última crisis económica que afectó al país nuestra demanda descendió, en esta ocasión, el número de pasajeros cayó al 10% de los datos de 2019, año de récord histórico. Finalmente, cerramos el 2020 con valores incluso por encima de otros operadores nacionales, con más de 10.300.000 pasajeros, lo que supone un 66% respecto al ejercicio anterior.

Sin duda, debido a esta extraordinaria situación tuvimos que relegar a un segundo plano los objetivos comerciales y empresariales que teníamos marcados para el 2020 y nos centramos en atender la situación pandémica.

Ante nosotros teníamos un escenario incierto, desconocido y como servicio público debíamos seguir garantizando la movilidad, al tiempo que la seguridad y salud de nuestro personal y de los pasajeros. La implantación de medidas sanitarias, la adaptación del servicio a las continuas limitaciones decretadas, la evolución propia del coronavirus, ..., todo ello ocasionó importantes dificultades en la gestión de la empresa, en la labor de los trabajadores y, evidentemente,

para los usuarios. Fueron meses de superación, aprendizaje, resiliencia y me quedo con la sensación de que hemos demostrado que el equipo de Metrotenerife tiene la fortaleza de afrontar eventos complejos de manera eficaz y con un alto grado de compromiso social.

Al igual que el resto del mundo y una vez adaptados a esta nueva realidad, pudimos retomar, en la medida de lo posible, la hoja de ruta prevista para el ejercicio. Así, continuamos con las negociaciones finales para cerrar el convenio colectivo, pudimos mantener el rating crediticio, acompañamos a la Unidad Operadora del Tranvía de Cuenca (Ecuador) en la inauguración de su nuevo sistema de tranvía y también se consiguieron dos nuevos contratos de consultoría técnica para Trenes de Senegal y Albania Railways.

Después de estos difíciles meses, el 2021 se presenta como el año de la recuperación y para ello será vital la inyección financiera, como así se recoge en la declaración de la Unión Europea y de la Unión Internacional del Transporte Público (UITP), que Metrotenerife suscribió. Sin ese paquete de medidas estratégicas y económicas el transporte público está abocado a la desaparición causando un impacto incalculable en la economía y movilidad de las ciudades.

Estoy convencido que las administraciones y el sector trabajarán, trabajaremos coordinadamente para que el transporte público vuelva a ser uno de los ejes económicos del país.

El 2020 ha sido un duro paréntesis para Metrotenerife, y para toda la ciudadanía en general. Terminamos el año más reforzados personal y profesionalmente, y con el firme propósito de que Tenerife debe seguir avanzando hacia una movilidad sostenible e inteligente, de acuerdo a los objetivos europeos.





El Alma de Metrotenerife

- Consejo de Administración
- Comité de Dirección
- Valor Humano:
 - Plantilla
 - Entrevistas
- Formación y prácticas
- Políticas empresariales:
 - Responsabilidad Social Corporativa
 - Seguridad y Salud Laboral
 - Calidad y Accesibilidad Universal
 - Sostenibilidad
 - Seguridad en la Información

El Alma de Metrotenerife

Hablar de Metrotenerife es hablar de Tenerife y del día a día de sus ciudadanos y visitantes. Es más que un modo de transporte, es un medio que nos conecta y comunica, que nos une y que cuenta con un futuro prometedor.

La necesidad de ir cada día mejorando la gestión de la movilidad, con una utilización equilibrada de los diversos modos de transporte públicos y privados, es fundamental para garantizar la seguridad, calidad y eficiencia del sistema integral de transporte.

Nuestras prioridades, a corto y medio plazo, pasan por mantenernos siendo un referente en el transporte público sostenible y eje vertebrador de la movilidad multimodal en la isla. La eficiencia en el uso y la gestión de los recursos, la mejora continua y la innovación tecnológica son también parte de nuestros objetivos. Además, perseguimos ofrecer una movilidad inteligente y

personalizada, favoreciendo la accesibilidad, la inclusión y la autonomía en el uso de la red.

En esta línea, desde Metrotenerife ofrecemos un servicio de calidad respetuoso con el medio ambiente y orientado a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, prestando especial atención a las personas vulnerables.

Metrotenerife es un transporte de todos y para todos, con independencia de su condición o grado de movilidad, que trabaja, cada día, por la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad y una Accesibilidad Universal que cuenta con la Certificación AENOR desde 2011. Por ello, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), nos concedió en el año 2011 dicha certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2:2007, convirtiéndonos, desde entonces, en la primera

empresa nacional de transporte en certificar un sistema de estas características para todos sus servicios.

A lo largo de estos años, desde su puesta en funcionamiento, en Metrotenerife hemos querido sentar las bases para lograr una mayor eficiencia en el gasto con el objetivo de ser económicamente más sostenible y, por tanto, más viable.

Todos los proyectos y retos que hemos desarrollado no serían posibles sin la profesionalidad, esfuerzo y dedicación de las más de 200 personas que, con una gran vocación de servicio, atienden y dan respuesta a las necesidades de movilidad de los miles de viajeros que diariamente utilizan nuestra red del tranvía, una red con más de 13 años de experiencia y con un prometedor futuro.



Consejo de Administración

En la sesión del Consejo celebrada en noviembre, se procedió al nombramiento e incorporación de Guillermo Díaz Guerra sustituyendo a José Ángel Martín Bethencourt como consecuencia del cambio que se produjo en el equipo de gobierno del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Actualizado Noviembre 2020

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)

Alejandro Marrero Cabrera

Segundo teniente de alcalde / concejal del Área de Hacienda, Asuntos Económicos y Seguridad Ciudadana, del Ayuntamiento de La Laguna (PSOE)

Guillermo Díaz Guerra

Primer teniente de alcalde / concejal de Servicios Públicos, Vía pública y Sanidad, del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (PP)

Comité de Dirección

Director Gerente

Andrés Muñoz de Dios Rodríguez

Directora Administrativa-Financiera

Rebeca Estévez Ugidos

Director Recursos Humanos

Francisco Manuel Granados Molina

Director Mantenimiento

Ignacio Teresa Fernández

Director Comercial

Gonzalo Umpiérrez Medina

Director Proyectos

Raúl Parra Hermida

Director Operación

José Chinaa Mendoza

Responsable Comunicación y Relaciones Públicas

Santiago Correa Melián

Responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas

Pablo Martín Pacheco

Responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente

Lucas de la Torre Romero



Valor Humano

Plantilla

Metrotenerife ha cerrado el ejercicio 2020 con una plantilla de 203 personas, lo que representa un crecimiento de más del 7 % respecto al ejercicio anterior.

En un año marcado por la incertidumbre derivada de la pandemia, hemos apostado por ampliar la plantilla, reforzando el compromiso con el equipo humano y basándonos en dos criterios fundamentales: cubrir las necesidades de plantilla de cada departamento y manteniendo los estándares de calidad del servicio que nos hemos marcado. En 2020 Metrotenerife ha reforzado el empleo femenino respecto al 2019, aumentando a un 17 % las mujeres en plantilla.

El equipo humano que conforma Metrotenerife es una plantilla joven, altamente cualificada y con mucha experiencia: en 2020, el 84,72 % tiene 50 años o menos, y el 62 % lleva más de 12 años trabajando con nosotros.

Prácticamente en todas las áreas hemos aumentado la plantilla, destacando sobre todo las áreas de Operación y Mantenimiento, que representan el 72 % del total de las trabajadoras y trabajadores de Metrotenerife:



Hombres
169

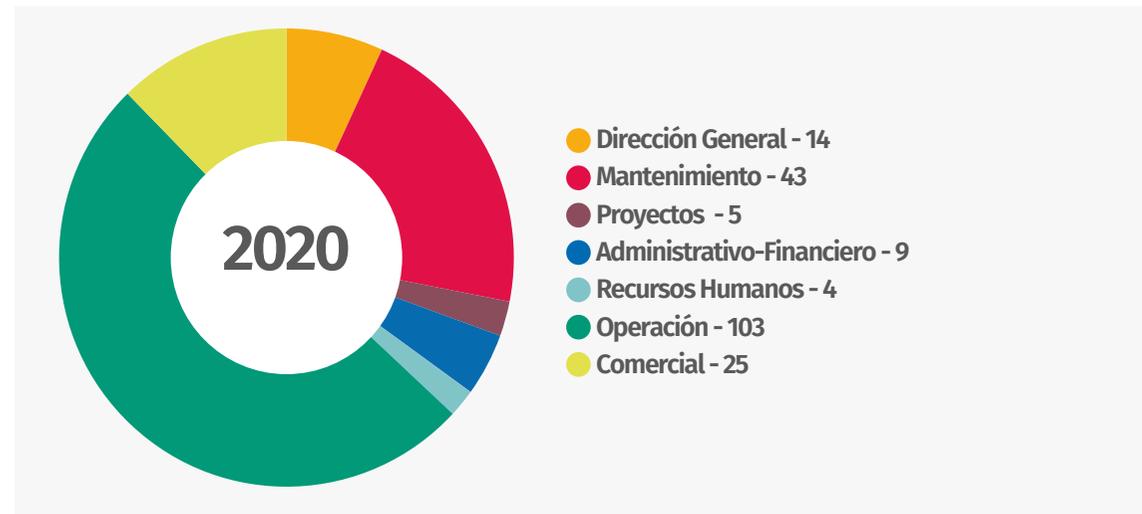


Mujeres
34



Empleados por departamento

Total: 203



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.



Formación y prácticas

El compromiso de Metrotenerife con su plantilla también se traduce en una apuesta continuada por la formación de sus empleados para garantizar su desarrollo profesional y personal. En un ejercicio marcado por la pandemia, y como medida de prevención y salud laboral, se ha priorizado la formación online, combinando cursos genéricos y especializados entre los que destacan:



- Agente de conducción
- Renovación de la habilitación de conducción y regulación
- Recuperación de la habilitación de conducción y regulación
- Reciclaje instrucciones técnicas Agentes de Inspección y Venta 2020
- Sistema de videovigilancia (CCTV)
- Tetra
- Plataforma de contratación del sector público
- Gestión de proyectos colaborativos con Trello

- Psicología DISC avanzada en el liderazgo
- Inglés
- Excel medio y avanzado
- Word medio y avanzado
- PowerBI
- Microstrategy
- Plan de autoprotección
- Prevención de riesgos laborales en el puesto
- Primeros auxilios

En este año se han impartido más 6.300 horas de formación a 325 personas, tanto de forma presencial como de forma telemática, con una inversión total que asciende a 27.690,32 €.



Formación interna

Departamentos	Horas	Participantes
DIRECCIÓN GENERAL	1.969	53
-Servicios comunes	85	9
-Informática e Ingeniería de Sistemas	1.756,5	31
-Comunicación y Relaciones Públicas	120,5	12
-Seguridad y Calidad	7	1
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO	399	70
-Servicios comunes	29	7
-Mantenimiento de Instalaciones Fijas	177,5	27
-Mantenimiento de Material Móvil	192,5	36
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	707,5	8
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERA	163,5	29
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	136,5	12
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	2.622,29	115
DIRECCIÓN COMERCIAL	303,5	38
TOTAL 2020	6.301,29	325

Alumnos en prácticas

Metrotenerife tiene el firme compromiso de seguir ofreciendo oportunidades de futuro a los jóvenes. El apoyo a la educación, la formación profesional y la actividad universitaria destacan entre las principales líneas de acción de Metrotenerife.

En 2020 tuvimos a 19 alumnos en periodo de prácticas, procedentes de varios centros y/o instituciones educativas:

- Universidad de La Laguna: 12
- Fundación General de La Universidad de La Laguna: 5
- IES Domingo Pérez Minik: 1
- Escuela de Arte Fernando Estévez: 1



Alumnos en prácticas por departamento

Total: 19



Metrotenerife es una empresa de referencia en el ámbito local, nacional e internacional. Tenemos un compromiso con nuestros empleados. Nos preocupamos por su bienestar y desarrollo como medio para que puedan dar lo mejor de sí mismos en su puesto de trabajo. Y es ese compromiso el que valoran los alumnos que quieren incorporarse a nuestra plantilla.

Los proyectos que desarrollamos tienen un atractivo especial para ellos, por lo que participamos activamente en congresos, encuentros formativos y foros. En 2020, debido a la pandemia, se ha reducido notablemente la organización de estos eventos por lo que nuestra participación se ha visto reducida. Así mismo se han cancelado provisionalmente las visitas a nuestras instalaciones como medida de seguridad frente al Coronavirus.

Políticas empresariales

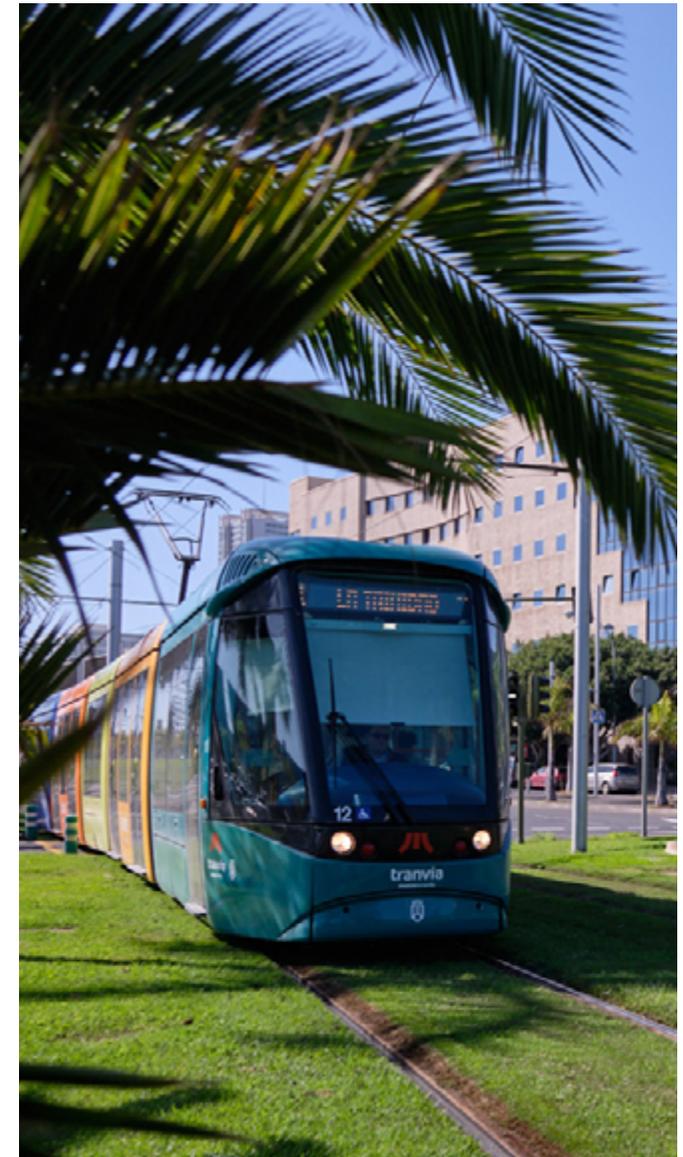
Responsabilidad Social Corporativa

El Libro Verde de la Unión Europea “Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas” define la Responsabilidad Social como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”.

En ese sentido, desde Metrotenerife asumimos el compromiso de servicio con la sociedad de la Isla. Dicho compromiso va más allá de nuestras obligaciones como operador de transporte, convirtiéndonos en una Empresa Socialmente Responsable; somos una empresa dispuesta a generar y compartir valor económico, social y medioambiental.

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.



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



Seguridad y Salud Laboral

El Consejo de Administración y el equipo humano de Metropolitano de Tenerife, S.A. es consciente de la necesidad de integrar en todos los niveles de la organización la cultura de la seguridad para prevenir los riesgos, tanto si afectan a la circulación como a las condiciones de trabajo. Para ello se establece la estructura y los recursos necesarios, y se plantea como objetivo prioritario la promoción de la mejora continua del sistema de gestión para garantizar un transporte en condiciones de seguridad para nuestros clientes y permita proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de las lesiones y deterioro de la salud relacionadas con el trabajo.

El Sistema de Gestión de la Seguridad en la Circulación implantado voluntariamente por Metropolitano de Tenerife, S.A. adopta el marco de referencia fijado por la Directiva de Seguridad Ferroviaria, que define los requisitos en materia de Seguridad Ferroviaria Operacional.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de Metropolitano de Tenerife, S.A., basado en la norma ISO 45001:2018, para las actividades: “El servicio de transporte público de pasajeros en tranvía y el mantenimiento del material móvil y las instalaciones fijas,

incluyendo la plataforma tranviaria, paradas y subestaciones eléctricas (Líneas 1 y 2)”, mejora el nivel de protección ante el riesgo de accidentes y enfermedades de 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 la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos, forme parte de nuestras propias actividades y sea compatible con los sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente.
- Velar por el estricto cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, 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 en los riesgos propios de su puesto de trabajo y de las medidas necesarias para prevenirlos, promocionando la consulta y participación de los trabajadores, y de sus Representantes en la implantación, seguimiento y mejora de las actividades 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 continua de nuestros sistemas de gestión.
- La presente política deberá proporcionar el marco de referencia para establecer los objetivos de mejora, las estrategias

de control, análisis y anticipación al riesgo con el fin de prevenir 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.

El Consejo de Administración de Metropolitano de Tenerife, S.A., se compromete a difundir esta Política a todo el personal para asegurar la implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, y a revisarla periódicamente con la finalidad de introducir los cambios que sean convenientes.



Calidad y Accesibilidad Universal

El Consejo de Administración y todo el equipo humano de Metropolitano de Tenerife, S.A. es consciente de su responsabilidad a la hora de proporcionar un servicio de transporte público de calidad.

Con el objetivo de alcanzar el mayor nivel de satisfacción en relación con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, trabajadores, accionistas, otras partes interesadas pertinentes y, en general, del conjunto de la sociedad tinerfeña, nuestra empresa cumple con los requisitos de aplicación y trabaja para la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal basado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE 17001:2007.

Para ello, nos comprometemos a:

- Garantizar a los clientes del tranvía un medio de transporte fiable, cómodo, seguro, accesible para todos, respetuoso con el medio ambiente 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 para 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 Consejo de Administración de Metropolitano de Tenerife, S.A., se compromete a difundir esta política y a revisarla periódicamente con la finalidad de introducir los cambios que sean convenientes, para asegurar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal.



Sostenibilidad

El Consejo de Administración y todo el equipo humano de Metropolitano de Tenerife, S.A. es consciente de 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.

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 Metropolitano de Tenerife, S.A. 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 Metropolitano de Tenerife, S.A., 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 protección del Medio Ambiente.
- Cumplir estrictamente la legislación aplicable en cada momento, así como aquellos requisitos y compromisos ambientales que se pudieran suscribir, impulsando entre las empresas colaboradoras, subcontratadas y proveedores 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.

El Consejo de Administración de Metropolitano de Tenerife, S.A., se compromete a la difusión de la Política Ambiental para asegurar la implantación del Sistema de Gestión Ambiental, y a revisarla periódicamente para introducir los cambios que sean convenientes.

Seguridad en la Información

Metrotenerife es una empresa pública del Cabildo de Tenerife que opera y mantiene las líneas de metro ligero en Tenerife. Proporciona un servicio de transporte público de calidad y ofrece mejoras y alternativas al desarrollo de nuevas soluciones de transporte en la isla.

Para lograr una gestión eficaz y eficiente de sus objetivos, Metrotenerife se apoya en sus sistemas de tecnologías de la información y las comunicaciones (STIC).

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, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.

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 rapidez ante los incidentes.

En todos los sistemas de información sujetos a esta Política de Seguridad se realizará 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.

A partir de esta Política de Seguridad se establece el marco de referencia en el que se ha elaborado la Normativa de Seguridad de la Información de Metrotenerife, en el que se incluyen medidas más concretas sobre elementos más especificados como:

- Medidas de protección de datos de carácter personal.
- Medias de copias de seguridad y restauración.

- Medidas de detección de software malicioso.
- Medidas de autenticación y autorización de usuarios.

Todos los miembros de Metrotenerife tienen la obligación de conocer y cumplir esta Política de Seguridad de la Información, así como la Normativa de Seguridad que la desarrolla, en la medida que les sea de aplicación en el desempeño de sus cometidos. Esto aplica igualmente a empresas externas y colaboradores con las que Metrotenerife comparta información o reciba algún servicio que implique el acceso a la misma.





■ Nos movemos contigo

- **Tranvía de Tenerife:**
 - Nuestra Red
 - Ficha Técnica
 - Oferta y Demanda
 - Nuestros Clientes
- **Metrotenerife:**
 - Innovación y Desarrollo Tecnológico
 - Proyectos
 - Servicios y Consultoría

Nos movemos contigo

Tranvía de Tenerife

Nuestra Red

Plano oficial de la Red del Tranvía



Ficha Técnica



Datos generales

LONGITUD DE TRAZADO

Línea 1: 12,5 kilómetros entre las paradas terminales de Intercambiador y La Trinidad.

Línea 2: 3,4 kilómetros entre las paradas terminales de La Cuesta y Tíncer.

DISTANCIA MEDIA ENTRE ESTACIONES

La red tranviaria cuenta con 26 paradas siendo la distancia promedio entre ellas de 500 metros.

PARADAS

Línea 1: 21 paradas

Línea 2: 6 paradas, dos de ellas comunes y de trasbordo entre ambas líneas.

VELOCIDAD MEDIA

Líneas 1 y 2: velocidad media comercial de 21 km/h.

TIEMPO DE RECORRIDO DEL VIAJE TOTAL

Línea 1: 35 minutos

Línea 2: 10 minutos

TIEMPO DE VIAJE ENTRE PARADAS

Entre 1 y 2 minutos

ENERGÍA

Ambas líneas funcionan bajo catenaria eléctrica (750 V de corriente continua).

La compañía tiene una planta fotovoltaica que aporta el 14% de la energía que necesita su flota de tranvías.

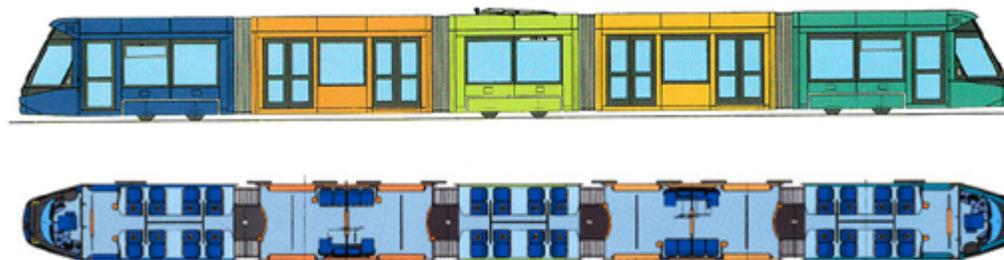


Datos del vehículo

Características técnicas del Citadis de Tenerife. ALSTOM

TIPO DE VEHÍCULO	Bi-direccional, con piso bajo integral
ALIMENTACIÓN	750 Vcc
ANCHO DE LA VÍA	1.435 mm
LARGO	32,50 m
ANCHO	2,40 m
ALTO	3,27 m
ALTURA DE ACCESO	320 mm
ALTURA DE PISO	350 mm
PASAJEROS SENTADOS	56
PASAJEROS DE PIE (4/m²)	144
CAPACIDAD TOTAL DE PASAJEROS	200
ANCHO DE PUERTA (Puertas simples)	800 mm
ANCHO DE PUERTA (Puertas dobles)	1.300 mm
VELOCIDAD MÁXIMA	70 km/h
POTENCIA	6 x 120 kW

Disposiciones específicas: Aire Acondicionado, sistema de vídeo para ayuda a la conducción, fijaciones para el transporte de bicicletas, funcionamiento en unidad múltiple y espacio reservado a pasajeros con movilidad reducida.



Oferta y Demanda

Por motivo de la pandemia COVID-19 el año 2020 finalizó con un importante descenso respecto a las cifras del año anterior en la demanda de la Línea 1 (-4.932.214 pasajeros/-34,3 %) y en la Línea 2 (-318.590 pasajeros/-26,9 %).

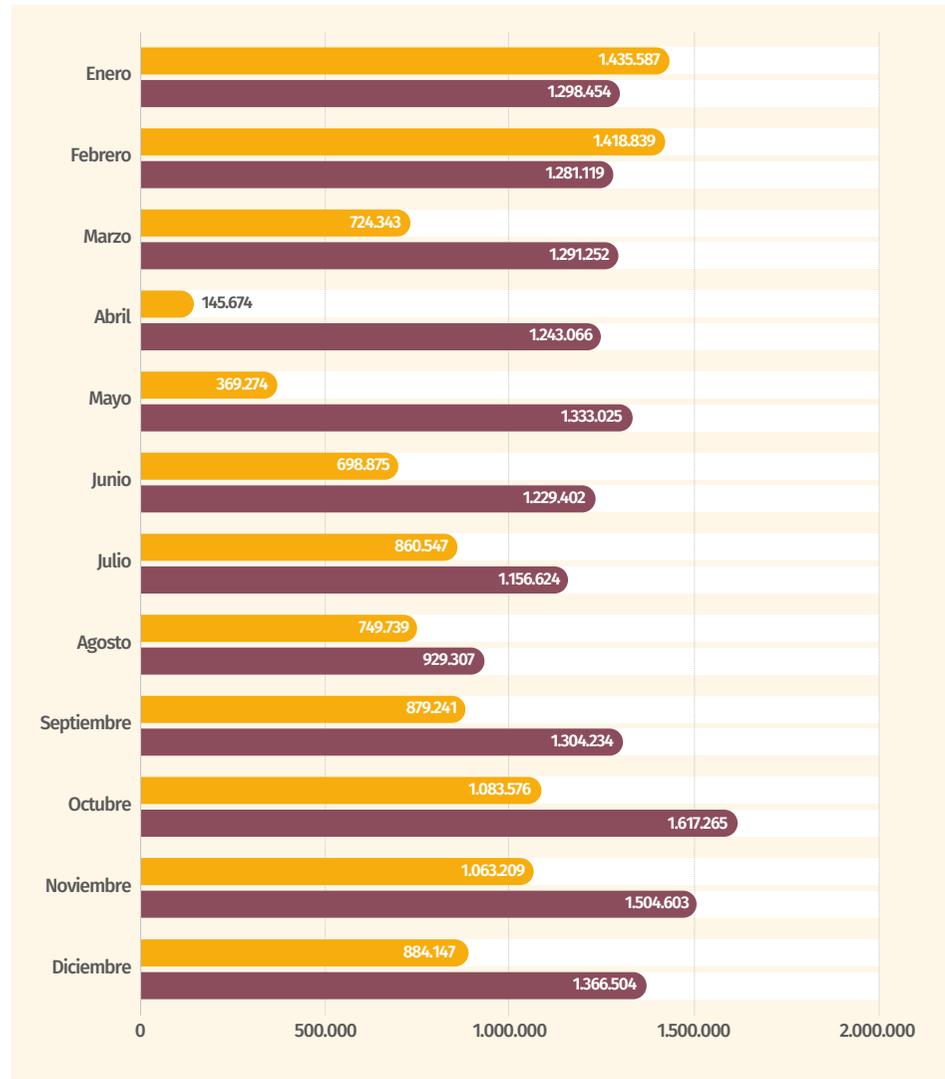
Unificando los resultados de ambas líneas se obtiene un descenso total de la demanda que alcanza el -33,7 % (-5.241.804 pasajeros) respecto al ejercicio anterior. El año finalizó con una diferencia del -33,1 % sobre la cifra en el presupuesto anual inicialmente previsto.

En total se cerró 2020 con la menor cifra anual de pasajeros del Tranvía de Tenerife desde su puesta en marcha en 2007, 10.313.051 cancelaciones; 9.447.669 cancelaciones correspondientes a la Línea 1, y 865.382 cancelaciones correspondientes a la Línea 2.

A 31 de diciembre de 2020 se alcanza una cifra global acumulada total de 180.810.570 cancelaciones desde el comienzo del servicio comercial del tranvía en el mes de junio de 2007.



Comparativa mensual de la demanda 2020-2019

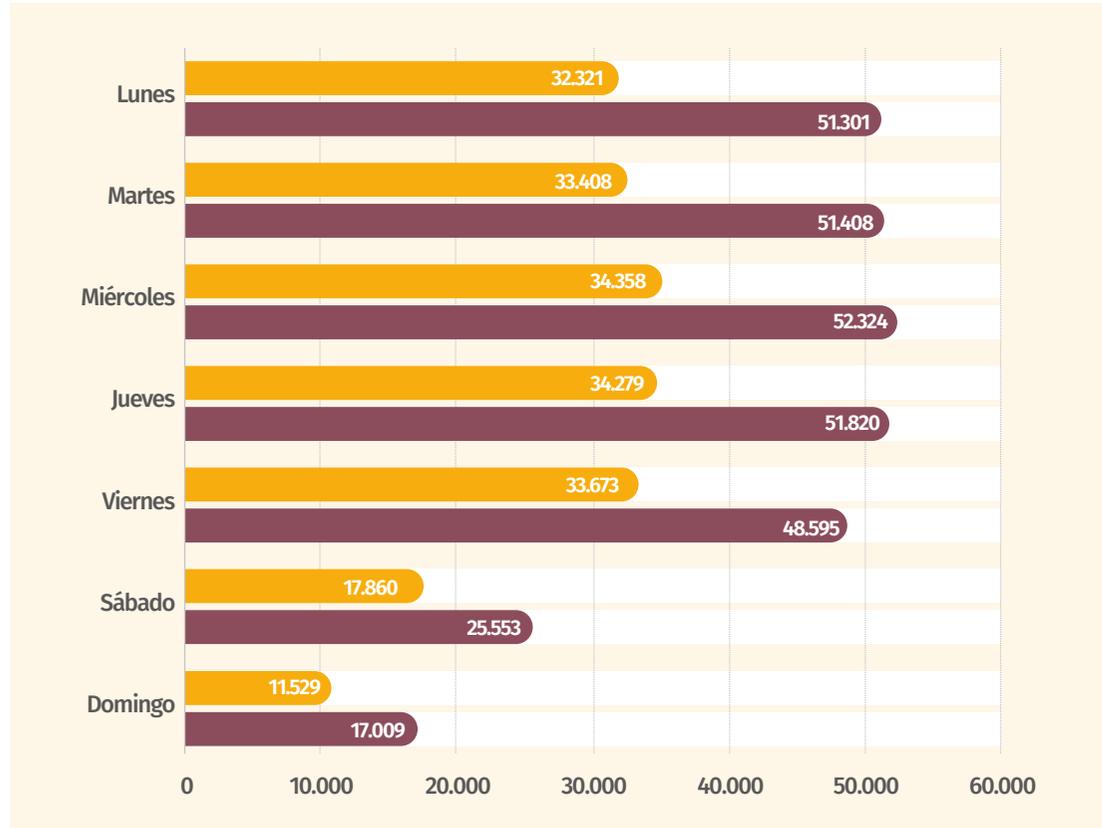




Demanda por tipo de día (cancelaciones)

2020

2019



La media de cancelaciones en días laborables durante 2020 se situó en 34.478 pasajeros. En la Línea 1 fue de 31.540 pasajeros/día, un 35,14 % inferior a la media de 2019.

En la Línea 2 la demanda media en día laborable ha sido de 2.938 cancelaciones/día; un 27,62 % inferior a la media del año anterior.

La cifra para los fines de semana y festivos en 2020 fue de 14.600 pasajeros por día. En la Línea 1 ha descendido a 13.473 cancelaciones/día, siendo un 31,81 % inferior a la media registrada en 2019.

En la Línea 2 la demanda para los fines de semana y festivos fue de 1.127 cancelaciones/día, un 25,6 % inferior al año anterior.

A pesar del crecimiento experimentado durante los dos primeros meses del año, a partir del mes de marzo se observó una caída sin precedentes en las cifras de demanda. Esta caída se debió a los efectos que sobre el transporte de pasajeros tuvieron las diferentes medidas de prevención respecto a la COVID-19, especialmente las relacionadas con el establecimiento del estado de alarma a nivel nacional y el confinamiento de la población.

Adicionalmente, la suspensión de la actividad lectiva y el cese de las actividades laborales no esenciales provocaron que la demanda descendiese de forma brusca e inesperada.

A partir del mes de junio, una vez finalizado el estado de alarma y ante la ligera recuperación de la actividad económica y social, comenzaron a recuperarse paulatinamente los niveles de demanda, hasta finales del mes de octubre en que se alcanzó un pico del 75% del nivel de demanda semanal obtenido en las mismas semanas del año anterior.

Durante los meses de noviembre y diciembre, la aparición y propagación de la tercera ola de la COVID-19, junto con las medidas de restricción impuestas por las autoridades y la suspensión de la actividad docente presencial en la universidad, provocaron un nuevo y significativo descenso

respecto a los meses equivalentes del año anterior.

Estas variaciones en la demanda afectaron en términos similares a la utilización de todos los títulos de transporte, aunque con especial dureza en los destinados a la población joven como el Abono Joven mensual o el Bono Estudiante Universitario, que se vieron reflejados directamente en el resultado económico mediante su impacto directo en los ingresos, tanto en lo referente a derechos de cobro como a políticas, tanto comerciales como sociales. Durante el año 2020 la utilización de los diferentes tipos de abono mensual (Área Metropolitana, joven, mayores y de personas con discapacidad) experimentó un descenso del 31,2 % en el total de cancelaciones respecto a 2019. Este descenso en valores absolutos en la utilización de los abonos mensuales se produce como reflejo directo de la caída generalizada experimentada en la movilidad en la isla de Tenerife debido a la COVID-19, observándose en estos títulos, en líneas generales, un descenso similar al observado en el conjunto de la demanda durante el período.

En lo relativo al tramo horario de mayor demanda durante 2020, en días laborables fue el comprendido entre las 14:00 y las 15:00 con una cantidad media de 3.005 pasajeros/hora, mientras

que en días festivos fue entre las 17:00 y las 18:00 horas con una cantidad media de 1.101 pasajeros/hora en esas franjas.

Las paradas más destacadas en cancelaciones/día durante 2020 han sido Trinidad (1.007.824 pasajeros) por delante de Intercambiador (882.328 pasajeros), Weyler (774.844 pasajeros) y Teatro Guimerá (701.698 pasajeros). La de menor demanda en Línea 1 ha sido Conservatorio (143.200 pasajeros).



Evolución de la demanda

En 2020 la demanda ha ido variando en función de un factor fundamental: La COVID-19 y las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias con relación a esta pandemia.

Adicionalmente, aspectos como la estacionalidad o la presencia de días festivos en determinados meses ha afectado a los niveles de demanda obtenidos, pero siempre influyendo en ésta a unos niveles muy inferiores respecto a la influencia mostrada por las medidas tomadas por las autoridades sanitarias contra la COVID-19.

El día de mayor volumen de pasajeros fue el jueves 20/02/20 con 66.214 pasajeros. El mes con mayor volumen de pasajeros fue enero con 1.435.587 pasajeros, mientras que el mes de menor demanda del año fue abril, en pleno confinamiento nacional por la pandemia, con 145.674 pasajeros.



Demanda por tipo de título

Durante 2020 cabe destacar que se ha reducido notablemente las cifras de demanda en la utilización de los diferentes bonos y abonos en ambos soportes, tanto en la tarjeta ten+ como a través de la aplicación ten+móvil. Durante el año se ha observado una significativa traslación producida hacia los títulos mensuales, especialmente hacia el Abono Joven y el Bono Residente Canario. El motivo principal ha sido la paralización de la actividad económica y educativa debido a la COVID-19, provocando una reducción notable en la movilidad especialmente de aquellos usuarios que utilizaban los servicios del tranvía para desplazarse tanto a sus centros de trabajo como a los diferentes centros educativos del Área Metropolitana.

En el conjunto del año, ten+móvil representó el 21,63 % de la demanda total del Tranvía de Tenerife, frente al 23,14 % que representó el año anterior. A cierre de 2020 ten+móvil alcanzó la cifra acumulada de 20.220.291 cancelaciones en el tranvía desde su lanzamiento en octubre de 2013. Durante el conjunto del año 2020 la utilización del Abono Joven junto con el Bono Residente Canario ha tenido un descenso del -25,64 %, representando un total de 1.268.863 cancelaciones menos que en 2019.

Nuestros Clientes

Perfil usuario, desplazamientos

Para nosotros, la valoración que cada año realizan los usuarios del tranvía es esencial, ya que nos permite conocer qué percepción tienen nuestros clientes de la calidad del servicio que prestamos, y esto nos ayuda a mejorar día a día.



Para ello, realizamos el estudio de demanda y movilidad, que tiene como objetivo conocer diferentes cuestiones relacionadas con el uso que se hace de los títulos de transporte, la forma de adquirirlos, el grado de sustitución del coche, el grado de satisfacción con el servicio, las motivaciones de desplazamiento, el origen y destino a la hora de desplazarse, etc.

En el último estudio se obtuvo una muestra total efectiva de 1.486 encuestas, mediante un muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, periodo horario, género y edad, consiguiendo un nivel global de confianza del 95 %.

Los datos obtenidos nos dicen que el usuario medio del Tranvía de Tenerife es mujer, menor de 45 años y con estudios secundarios, residente en los núcleos urbanos. En cuanto a la ocupación, en general, se trata de trabajadores (45 %), especialmente trabajadores por cuenta ajena, y estudiantes (35 %). El 10,1 % no utilizaba el tranvía hace un año frente al 12,1 % de la encuesta anterior.

La mayoría de los viajeros utiliza el Abono Mensual Joven (27,3 %), seguido del Bono Monedero (22,5 %) y el Bono Residente Canario (15,1 %). El Abono Joven Mensual es usado mayoritariamente también por mujeres (56 %),

de edad comprendida entre 15 y 25 años, que se desplaza por estudios (el 75 % de sus usuarios son estudiantes) y no tiene coche (81 %), por lo tanto, es un perfil muy cautivo.

El Abono Mensual Área Metropolitana sigue siendo menos usado que el Abono Mensual que estaba anteriormente activo. El perfil del usuario de este Abono Mensual es el de una mujer (55,4 %) de entre 45 y 60 años, que se desplaza por motivo de trabajo y no tiene coche.

Respecto al formato del billete, el 72 % usan un billete sin contacto frente al 28 % que usan Ten+móvil. El perfil del usuario de Ten+móvil es mujer, trabajadora entre 25 y 45 años, con un móvil con sistema operativo Android, y la mayoría recomienda la utilización de la aplicación (97 %).

Analizando los tipos de billete utilizados este año respecto al año anterior, se detecta como el 14 % de los encuestados han cambiado de título de transporte. Los que han cambiado lo han hecho principalmente al Abono Mensual Joven (2,5 %), al Bono Monedero (19,9 %) y al Billete Sencillo (18,6 %).

El 95 % de los encuestados tienen un smartphone y el 76,2 % de los usuarios pertenece a alguna red social, dato superior en dos puntos al de la anterior encuesta. Se observa un aumento en el número de usuarios del tranvía que a la vez

son seguidores en redes sociales (del 51,8 % de usuarios del tranvía que tienen Facebook el 40,8 % siguen el perfil de Metrotenerife; del 56,4 % con perfil en Instagram el 42,8 % son seguidores de Metrotenerife; del 22,2 % de los encuestados con perfil en Twitter, el 52,4 % son seguidores de Metrotenerife y, por último, como nueva opción en esta ola, del 4,6 % de los encuestados con perfil en Telegram, el 48,5 % son seguidores de Metrotenerife (Tranvía de Tenerife).

En caso de no existir el tranvía, la mayoría de los viajeros utilizaría el transporte público (el 65,82 % de los usuarios elige la guagua). Respecto al uso del coche, el 29,7 % de los usuarios, a pesar de tener coche propio utilizan el Tranvía. Además, gracias al Tranvía el 39,8 % de los usuarios utiliza menos el coche, el 26,5 % ha sustituido el coche por el tranvía y el 16,5 % utiliza el tranvía como principal medio de transporte. Solo el 17,2 % declara que no afecta al uso que hace del coche en esta ocasión.

La valoración media del servicio del tranvía es de 8,19 frente al 8,01 de la encuesta anterior. Es decir, cuenta con una valoración muy alta por parte de los usuarios de nuestra red.

Excluyendo la variable precio de esta valoración, la media asciende a 8,29 puntos frente a los 8,06 puntos del estudio anterior. Por tanto, se puede



decir que en general los usuarios del Tranvía de Tenerife consideran excelente el servicio.

En cuanto a la importancia, los aspectos que nuestros clientes consideran más importantes son la puntualidad (8,65), accesibilidad (8,58) y medioambiente (8,54). La comodidad de los tranvías, la rapidez y la frecuencia de paso de los vehículos también es valorada muy positivamente. Es notable el aumento de la valoración de la información (8,33). En 2020 ha sido fundamental la información facilitada a los usuarios sobre las diferentes medidas de seguridad, a través de todos los medios disponibles, y, en este sentido el esfuerzo realizado ha sido valorado positivamente.

La valoración del precio ha descendido respecto a años anteriores, situándose en 7,15. 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.

A pesar de la buena nota, como sugerencias de mejora los clientes proponen el aumento de los servicios (9,7 %), ampliación de horarios de fin de semana, ampliación de red, ampliación de horarios nocturnos, más frecuencia de trenes, reforzar en hora punta...), reducciones en el precio (4,4 %) y mejoras en seguridad y control en paradas y tranvías (7,1 %). Estos porcentajes de mejoras se han visto disminuidos porque ha cobrado fuerza la preocupación de los usuarios por las medidas anti-covid implantadas por Metrotenerife que alcanzan el 21,9 % de sugerencias de mejoras.

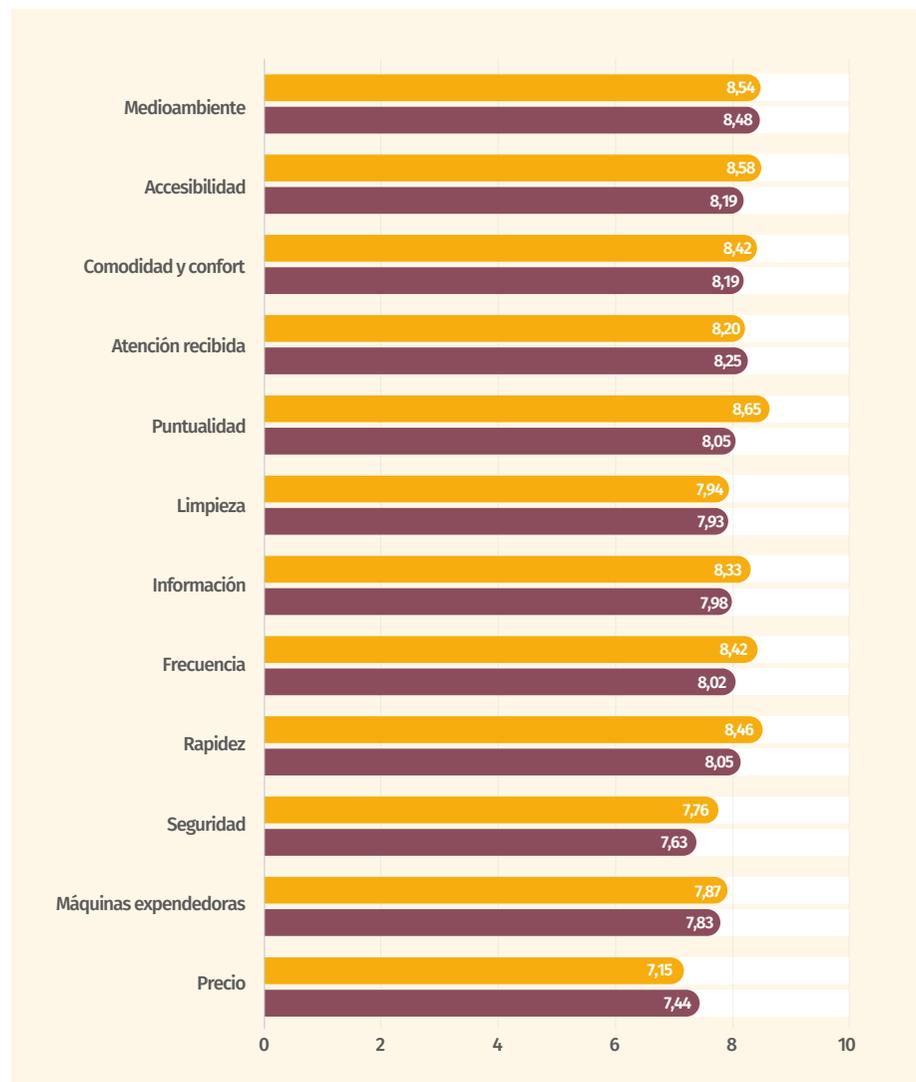
Además, como ya se ha comentado, a los encuestados se les preguntó expresamente su opinión sobre las medidas adoptadas contra la COVID-19. El resultado es que al 23 % las medidas le parecen bien y les hace sentir seguro viajando en el tranvía que, sumado al 22 % que opinan que son correctas, pero cree que los usuarios no la respetan, representan que para el 45% de nuestros clientes las medidas son adecuadas.

En conclusión, de los resultados de las encuestas realizadas se extrae que los clientes del tranvía tienen una buena percepción del servicio que prestamos.



Valoración del servicio

2020
 2019



Motivos de desplazamiento



Metrotenerife

Innovación y Desarrollo Tecnológico

TranviaOnline

Actualizamos la aplicación TranviaOnline para el control de aforos en tiempo real.

La aplicación muestra de manera gráfica y con textos, el porcentaje de ocupación en el momento de la consulta, recomendando la espera al próximo tranvía, si la capacidad máxima sanitaria ha sido alcanzada. Esta actualización permite garantizar la distancia social, evitar transacciones con contacto físico y conocer cambios en los horarios de servicio.

Para dar a conocer esta herramienta digital y propagar su uso, se puso en marcha una campaña informativa en redes sociales y con cartelería en mupis de paradas e interior de los tranvías.



SIMOVE (Sistema de Monitorización de la Velocidad Embarcado)

Somos conscientes de que un error humano puede ocasionar un accidente, por este motivo Metrotenerife ha desarrollado el sistema de seguridad SIMOVE, que supervisa de forma continua la velocidad en cada tramo y actúa si es necesario, para evitar cualquier situación riesgo. Además, proporciona informes exhaustivos, que nos permiten tomar decisiones para mejorar el confort para los viajeros.

SIMOVE ha despertado el interés en otros países, como Inglaterra, donde ya se ha instalado en 2020 y puesto en funcionamiento sobre una de las unidades del tranvía de Manchester. Desde el 21 de abril se reportó un funcionamiento correcto, tanto de ethernet entre cabinas como el cable GPS.

También está participando en el proceso de selección que UK Tram ha lanzado, para reforzar la seguridad de los tranvías británicos ante posibles excesos de velocidad y al que Metrotenerife ha sido invitado tras un informe emitido por una consultora sobre el sistema instalado en Manchester. Este concurso para recomendar sistemas de seguridad y ayuda a la conducción, se está reactivando tras la pandemia, y creemos que se reanudará a lo largo de 2021.

Nuevas aplicaciones para SIMOVE Proyecto piloto emisoras radio

También se desarrolló esta nueva funcionalidad en SIMOVE, con la posibilidad de incluir emisoras, inicialmente con 4 opciones. Ya se ha instalado en 5 tranvías de la red. La selección de la emisora tiene que efectuarse con el tranvía parado, a través de una red wifi y se emite la señal vía streaming.

Este proyecto se ha desarrollado durante el año 2020, y la instalación se realizará en enero de 2021. Así mismo, durante el 2020 se llevó a cabo la presentación a conductores y al comité de empresa de esta mejora para uso de los propios conductores.



ten+, sistema de billeteaje sin contacto

Ten+ ya está disponible en muchos tranvías y guaguas de Tenerife, ofreciendo a los viajeros, la posibilidad de utilizar una única tarjeta sin contacto, que es válida con solo acercarla al lector.

Entre sus ventajas está la intermodalidad, pues combina diferentes medios de transporte y los aparcamientos de los intercambiadores de Santa Cruz de Tenerife y La Laguna.

Las tarjetas son recargables en las máquinas expendedoras de todas las paradas de la red de tranvía de Metrotenerife y los cerca de 300 puntos de venta y recarga de TITSA.

ten+móvil, aplicación de billeteaje

Entre el 23 de marzo y el 10 de mayo, Metrotenerife mantuvo la gratuidad de las líneas 1 y 2 de tranvía, hasta que finalizó el estado de alarma.

Aunque el coste de los viajes era cero, seguía siendo obligatorio validar los tickets a la entrada, como medida de control de aforo y seguridad (mantener la distancia de seguridad recomendada por Sanidad de un metro entre viajeros) además de contar con el Seguro Obligatorio de Viajeros.

Esta validación podía hacerse tanto con la tarjeta ten+ como con el uso de la aplicación ten+móvil.

Además, en mayo, se incorporaron nuevos títulos sencillos con coste único (1,45 €) para uso exclusivo en las guaguas entre los municipios de Santa Cruz, de La Laguna y para el área metropolitana. Este título de transporte no admite transbordos.



Renovación sistema de vigilancia

Metrotenerife ha llevado a cabo el proceso de renovación del sistema de videovigilancia por el que se han sustituido las cámaras instaladas desde que comenzó la explotación en el año 2007. Con la puesta en marcha del nuevo sistema de vídeo se han producido importantes avances, que pueden resumirse en:

- En general, tanto para la parte fija (paradas, oficinas comerciales, parking de bicicletas), como para la parte embarcada (tranvías), el sistema ha evolucionado a una tecnología totalmente digital lo que se ha traducido en una calidad de imagen notablemente superior, pasando de una calidad 4CIF (756x704 píxeles) a Full-HD (1920x1080 píxeles).
- El empleo de protocolos de comunicación y de tratamiento de imagen estándares e interoperables, permiten la coexistencia de equipamiento de fabricantes distintos. Esto contribuye a un ahorro significativo en los costes de operación y de mantenimiento.
- En el caso particular de la parte embarcada, se han añadido 2 cámaras adicionales en la parte frontal de las cabinas de conducción. Por otro lado,

se ha mejorado sustancialmente el almacenamiento de las imágenes embarcadas utilizando un videograbador ubicado en cada vehículo que permite tener un histórico de imágenes de hasta 10 días (el sistema anterior sólo proporcionaba 48 horas).

- Finalmente, cabe indicar que este nuevo sistema integra también las cámaras que se han ido instalando durante los últimos años como consecuencia de necesidades de la Compañía, y que hasta ahora formaban un conjunto independiente: subestaciones eléctricas, parking de bicicletas y áreas de Trenes y Cocheras. En la actualidad, todas las cámaras pertenecen a la nueva infraestructura de video, permitiendo acceder y gestionar, desde un punto único, toda la red de videovigilancia de Metrotenerife.

La activación de las citadas cámaras de videovigilancia se hace a fin de garantizar la prestación del servicio en los términos recogidos en el artículo 8 del Reglamento de Servicio del Metro Ligero de Tenerife, además de para los siguientes fines:

- La seguridad de las personas, patrimonio y medios materiales de Metrotenerife, así como del propio centro de trabajo de la Compañía.
- Ejercer el control de la actividad laboral con base en el artículo 20.3 del ET, incluyendo, también, el control de aquellas obligaciones derivadas de las políticas y normativas internas de la Compañía. Metrotenerife se encontrará habilitada, con el máximo respeto a las disposiciones legales en vigor, para adoptar las medidas laborales de carácter disciplinario que correspondan en caso de detectar cualquier incumplimiento de sus obligaciones laborales mediante las imágenes captadas por las cámaras de videovigilancia.



Proyectos

Patentes

En 2020 hemos renovado las cuotas de las patentes que hemos desarrollado en Metrotenerife, de esta forma, cualquier persona jurídica o física que pretenda fabricar o vender dicho dispositivo en España deberá conseguir los derechos de la misma mediante su compra a nuestra empresa.

Sistema de nivelación y refuerzo de tapa para pozo

Se ha renovado la cuota de la Patente de Invención en España del “dispositivo de nivelación para tapas de bocas de registro y procedimiento de nivelación asociado” de Metrotenerife. Solución aplicable a pozos de registro, especialmente, cuyas bocas están localizadas en superficies con pendiente.

Chaqueta aislante para carril de garganta

Se ha renovado la cuota de la Patente de Invención en España, Alemania, Inglaterra y Francia del “dispositivo aislante extraíble para carriles de garganta de vías urbanas de ferrocarril” de Metrotenerife.

El dispositivo aislante extraíble para carril de garganta se va a seguir implantando en la línea 1 de tranvía, aprovechando las sustituciones de carril que debemos llevar a cabo. Hasta ahora está dando resultados satisfactorios en cuanto a durabilidad bajo condiciones reales de uso. Además, se ha firmado con ArcelorMittal, líder en fabricación de raíles ferroviarios en todo el mundo, un acuerdo para la comercialización del producto a nivel mundial.



Colaboraciones con la ULL y la metodología BIM

Hemos colaborado con la Universidad de La Laguna (ULL) en la divulgación de la aplicación de la metodología BIM, la nueva metodología de trabajo en ingeniería y arquitectura que aporta beneficios en términos de costes y plazos en la construcción, así como en la explotación de las infraestructuras que es aplicable a proyectos de ingeniería civil.

- Tutorizamos dos Trabajos Fin de Grado (TFG) del Máster en Gestión e Innovación Tecnológica en la Construcción, título propio de la ULL, dirigido por la profesora titular de la ULL Norena Martín.
- Participamos en una jornada sobre la licitación de proyectos y obras con requisitos BIM (Building Information Modeling)

Nos hemos asociado a BuildingSMART Spanish Chapter, asociación sin ánimo de lucro cuyo principal objetivo es fomentar la eficacia en el sector de la construcción a través del uso de estándares abiertos de interoperabilidad sobre BIM (Building Information Modeling) para alcanzar nuevos niveles en reducción de costes y tiempos de ejecución y aumento de la calidad.

Ampliación Línea 1 del tranvía hasta el Aeropuerto de Tenerife Norte

Debido a la pandemia originada por la COVID-19 se paralizó el proceso de Información Pública y Participación Ciudadana que estaba previsto dentro del proyecto de ampliación de la Línea 1 del tranvía hacia el aeropuerto Tenerife Norte, y que se había iniciado a finales del 2019.

Por otra parte, a finales del año el Servicio de Movilidad del Cabildo Insular de Tenerife promovió el inicio de la tramitación de la modificación del Plan Territorial Especial de Ordenación de Infraestructuras y Dotaciones del Sistema Tranviario en el Área Metropolitana de Tenerife, para contemplar en el mismo el cambio de trazado que se prevé en la llegada de esta línea al aeropuerto.



Proyecto trenes

Para la elaboración de los proyectos ferroviarios, el Ministerio de Fomento del Gobierno de España, viene aportando a través del Cabildo Insular de Tenerife, mediante anualidades, las partidas económicas necesarias para llevar a cabo estos trabajos. En este sentido, en 2020 se recibieron aportaciones económicas para llevar a cabo:

- La terminación del estudio de alternativas del corredor de transporte público de alta capacidad entre San Isidro y Adeje (zona sur de la isla).
- La reestructuración del proyecto del Intercambiador de Los Cristianos para fomentar el servicio de guaguas y mejorar el soterramiento de la Avenida Chayofita.

El estudio de alternativas del corredor de transporte público de alta capacidad entre San Isidro y Adeje fue culminado a finales de año, estando actualmente en proceso de revisión. Entre las propuestas del estudio para el corredor se encuentra la ampliación de la red de autobuses con carriles exclusivos, la adaptación del tren a las necesidades del corredor de corta distancia en este tramo, la puesta en servicio de un tranvía o bien de un tren-tranvía en la zona o la implantación de carriles para autobuses y vehículos de alta ocupación.

Respecto a la reestructuración del proyecto del Intercambiador de Los Cristianos para fomentar el servicio de guaguas y mejorar el soterramiento de la Avenida Chayofita, se realizó un proceso de licitación para encargar los servicios de redacción del proyecto correspondiente. Esta licitación quedó desierta, quedando pendiente la decisión del Consejo de Administración sobre cómo actuar al respecto.

Por otro lado, se finalizó el proyecto básico de electrificación del Tren del Sur, completando de esta manera todos los hitos pendientes. Respecto al Tren del Norte, la situación sigue de la misma manera que en el año anterior.



Servicios y Consultoría

Dentro de esta área de negocio, durante el ejercicio 2020, Metrotenerife desarrolló y presentó un total de 10 de Ofertas y Expresiones de Interés para distintos proyectos. Esta cifra incluyó tanto la oferta de servicios de asistencia técnica para el desarrollo de proyectos internacionales, como el producto SIMOVE. De las 10, 3 correspondieron a Expresiones de Interés y 7 a ofertas directas o en fase final de adjudicación.

Al finalizar el ejercicio 2020, el balance fue el siguiente:

- 1 expresión de Interés fue preseleccionada y las otras 2 continúan en proceso de evaluación.
- 5 ofertas fueron aceptadas formalizándose a través de contratos de servicio, y 2 ofertas rechazadas.

Contratos de servicios y consultoría

En el año 2020 Metrotenerife ha abordado los siguientes proyectos internacionales:

1. Support with Project implementation and management of environmental and social issues. Contrato de consultoría para Albanian Railways, compañía ferroviaria albania, firmado a finales de enero de 2020, relativo a la gestión de problemas medioambientales y sociales.

2. Technical Review and Quality Assurance of Spanish Translation of Urban Rail development Handbook. El Grupo del Banco Mundial, con sede en Washington, adjudicó este contrato a Metrotenerife a finales de 2019, firmándolo en enero de 2020 y desarrollándose durante el primer semestre del año.

3. Technical assistance for maintenance of rolling-stock and fixed installations. Contrato firmado con el cliente CAF, que se ejecutó durante los meses de abril a julio del año 2020 y cuya finalidad era la asistencia técnica para el mantenimiento de material rodante e instalaciones fijas.

4. Asistencia Técnica a la preparación de ofertas. Del mismo modo que el anterior, el cliente CAF contrató a Metrotenerife por un periodo de 4 meses y posteriormente fue prorrogado hasta final de 2020.

5. Benchmark in the stock for the Citadis 302 Maintenance. JNET-OM adjudica el contrato de Operación y Mantenimiento de los tranvías de piso bajo Alstom Citadis 302 de Jerusalén en Israel, que comenzó a prestarse en el mes de Julio.

6. Consultoría en overhaul y mantenimiento CITADIS 302. En este caso, JNET-OM asignó también el contrato de

Operación y Mantenimiento de la serie Citadis 302 de Alstom en Jerusalén.

7. Asistencia Técnica a la Sociedad Anónima de Grandes Trenes de Senegal (GTS S.A.). La Sociedad Anónima de Grandes Trenes de Senegal, a través de Trazas Ingeniería, adjudicataria que prestará servicios apoyándose en Metrotenerife.

Acuerdos Marco

Metrotenerife suscribió a lo largo de 2020, dos acuerdos marco, como se detalla a continuación:

1. CAF Modernizations. Suscrito el 30 de junio de 2020, tiene que objeto proveer formación, consultoría y asistencia técnica a la compañía CAF. Este acuerdo marco, permitirá agilizar los trámites de contratación cuando CAF Modernizations requiera los servicios de Metrotenerife, teniendo una duración de un año prorrogable.

2. JNET-OM, Jerusalén. Acuerdo marco firmado en octubre de 2020 con una duración de 12 meses prorrogables, entre Metrotenerife y JNET-OM, como operador de las líneas de tranvía de Jerusalén.

Contrato de provisión de productos

Dentro del proyecto piloto de SIMOVE, implementado en Manchester en 2019 y que ha seguido durante el año 2020 en desarrollo con unos primeros resultados favorables, se está a la espera de que la autoridad de transporte local, lance una licitación de adquisición de equipos de control y seguridad del tipo SIMOVE, que previsiblemente sucederá a principios de 2021.



Contratos externos actualmente en curso

1. Servicios para la asistencia técnica a la puesta en marcha y supervisión inicial de la explotación de la línea 1 del tren – tranvía de la bahía de Cádiz. (España). Este contrato, que desarrollamos en una UTE (Unión Temporal de Empresas) con GPO Ingeniería de Sistemas, comenzó en abril de 2018. El monto total del contrato asciende a 1.769.069,03€ y su finalización fue en marzo del 2020.

Durante el 2020 se firmó una addenda para prorrogar el contrato hasta noviembre 2021.

Nuestra participación en el mismo es del 30%. Nuestros compañeros responsables de la asistencia han estado realizando labores de formación, supervisión y asesoría para la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía en Cádiz.

2. Servicio de prestaciones y estudios para preparación de la operación, así como para la asistencia técnica en la operación comercial de la línea cuatro ríos de cuenca del tranvía de Cuenca (Ecuador). Este contrato fue firmado en septiembre de 2018, con una duración e importes previstos de 43 meses y 3.387.368€ respectivamente.

Para ejecutar este proyecto, hemos abierto una oficina técnica en la ciudad de Cuenca. Durante el ejercicio 2020, hemos desarrollado los servicios correspondientes a dicho contrato para lo que compañeros de los distintos departamentos que conforman Metrotenerife se han ido trasladando de forma puntual a dicha ciudad para dar apoyo al equipo local en las labores a realizar.

Las acciones que se llevan a cabo dentro del contrato se dividen en tres fases (diagnóstico, pre-operación y operación), encontrándonos actualmente en la tercera.

3. Supervisión del proyecto “lrt Haifa-Nazareth”. (Israel). En el 2019 Metrotenerife, fue adjudicatario, como subcontratista de la empresa española IDOM Consulting, Engineering, Architecture, S.A.U., de la licitación internacional para la supervisión de este proyecto en Israel.

Los servicios se empezaron a prestar en el mes de agosto de 2019, con una duración prevista de 10 a 13 años. El contrato consiste en la supervisión del diseño, construcción, material rodante e inicio de la operación del proyecto “LRT Haifa-Nazarareth”, un sistema tren-tram,

cuya trazado será de 40,6 km. de los cuales 34 discurren por vía interurbana y 7 km. en segmento urbano. El proyecto incluye 9 estaciones interurbanas y 8 urbanas, edificio de Talleres y Cocheras y Puesto Central de Control - PCC. Se prevé una demanda de 30 millones de pasajeros anuales. Metrotenerife aportará su experiencia en operación de sistemas ferroviarios.

El monto de los servicios dependerá de la dedicación efectivamente realizada por los profesionales de Metrotenerife que participaron en el proyecto.

4. Apoyo en la implementación y gestión de los asuntos ambientales y sociales. (Albania). El contrato, firmado en consorcio con las empresas Ardanuy y SPA, se firmó el 27 de enero de 2020, tiene una duración de 4 años y se facturará en función de la dedicación real prestada.

Los profesionales implicados por parte de Metrotenerife son el director gerente y director de oficina técnica.

El proyecto forma parte de la Agenda de Conectividad de la Unión Europea (U.E.), la cual promueve la conectividad del transporte en la zona de los Balcanes como

un factor importante para el desarrollo económico, la cooperación regional y la integración en la UE. Incluye los siguientes componentes:

- Rehabilitación de la línea ferroviaria existente entre Tirana y Durrës, de 34,17 km.
- Construcción de una nueva línea ferroviaria de 5km que conecte la línea a rehabilitar con el Aeropuerto Internacional de Tirana.

El objetivo de la consultoría que llevará a cabo Metrotenerife será prestar asistencia técnica a la Unidad de Implementación del Proyecto (Albanian Railways):

- Durante los procesos licitatorios: redactando pliegos, concertando reuniones con interesados en el proyecto, aclarando posibles consultas a los licitantes, evaluando ofertas, participando en los comités de evaluación, entre otras funciones.
- Asistir al cliente con la gestión y administración de las obras y supervisión de los contratos de ingeniería, así como el reporte al financiador (BERD) sobre los documentos financieros relevantes.

5. Revisión técnica de la traducción española del “Urban Rail Development Handbook”. (Banco Mundial - Estados Unidos). El “Urban Rail development Handbook” ha sido elaborado y editado por el Grupo del Banco Mundial, con sede en Washington. Metrotenerife fue adjudicatario para llevar a cabo la revisión técnica de la publicación, servicio que se prestó entre enero y julio de 2020. El monto del contrato fue de 20.400USD.

Participaron compañeros de prácticamente todos los departamentos de Metrotenerife, con una revisión minuciosa de todos los textos del documento.

6. Asistencia técnica en la revisión de documentos: mantenimiento de material rodante e instalaciones fijas. (Israel). El contrato, suscrito con CAF, tuvo como finalidad la revisión de documentos relativos al mantenimiento de material rodante e instalaciones fijas. Comenzó a ejecutarse en abril y se finalizó en julio de 2020, facturándose un total de 23.702€.

Los expertos que llevaron a cabo el desarrollo de este trabajo pertenecen a nuestro Departamento de Mantenimiento.

7. Asistencia técnica a la preparación de ofertas para CAF Modernizations. (Varios). El contrato se firmó con “CAF Modernizations” en junio de 2020, con una duración inicial de 4 meses y que fue prorrogado posteriormente hasta diciembre del 2021. El objetivo es apoyar a CAF Modernizations en la elaboración de ofertas de diferentes procesos licitatorios.

En el desarrollo de esta asistencia técnica se vieron involucrados: compañeros de los departamentos de Informática e Ingeniería de Sistemas y mantenimiento, además de la Dirección General.

Este contrato fue firmado bajo el acuerdo marco suscrito con la entidad y durante el ejercicio 2020 se facturaron 20.323€.

8. Asistencia técnica en la conformación del inventario de mantenimiento para el CITADIS 302. (Israel). En julio 2020 y con duración de un año, comienza a prestarse asistencia técnica principalmente de nuestro departamento de Mantenimiento a JNET-OM, para el proyecto de Operación y Mantenimiento de los tranvías de Jerusalén, Israel. Este contrato se enmarca en el acuerdo marco firmado con la entidad.

El servicio se ha prestado a distancia, desde las oficinas de Tenerife, y en su gestión han participado los departamentos de Ingeniería y Mantenimiento.

El contrato supondrá unos ingresos de 120.000€ en el período de un año, de los cuales se facturaron 52.173,90€ durante el ejercicio 2020.



9. Asistencia técnica en mantenimiento y overhauls CITADIS 302. (Israel). Este contrato de asistencia técnica se enmarca en el acuerdo marco firmado con JNET-OM. Consiste en la consultoría y asistencia técnica en materia de mantenimiento y overhaul de material rodante (CITADIS 302), al operador de los tranvías de Jerusalén, JNET-OM.

Además de la Dirección General, ha sido el departamento de Mantenimiento el que ha prestado los servicios requeridos, desde las oficinas centrales de Metrotenerife. El contrato indica una facturación dependiendo de la dedicación efectivamente prestada, lo cual ha reportado unos ingresos de 29.260€ durante el 2020.

10. Asistencia técnica a la Sociedad Anónima de Grandes Trenes de Senegal (GTS S.A.) para Trazas Ingeniería. La empresa Trazas Ingeniería ha sido seleccionada para la asistencia técnica a la Sociedad de Grandes Trenes de Senegal promovida por Proexca dentro del proyecto Ingenia 2 del Programa MAC 2014 – 2020, por un importe que ascenderá a 14.800€. Para la prestación de esta asistencia la empresa canaria requirió los servicios de

Metrotenerife, con el objeto de desarrollar los contenidos que requieren conocimiento especializado del sector ferroviario.

El servicio consistió en la realización de un estudio del tráfico ferroviario en los ejes: Dakar – Saint Louis; Dakar – Touba; Dakar – Kaolack; Dakar – Tambacounda, así como el dimensionado del parque de material rodante necesario. Nuestro departamento de Proyectos será el encargado de proveer la asistencia técnica que deberá finalizar en junio del 2021.

11. Mantenimiento del SIMOVE en MLO (España). Durante el 2020 Madrid Liger Oeste (MLO) instaló en su flota la totalidad de las unidades SIMOVE que vendimos a este operador en septiembre 2019. Hasta este momento sólo un vehículo contaba con el producto, pero gracias a los satisfactorios resultados obtenidos, el operador decidió implementarlo en la totalidad de sus tranvías. Finalizada la instalación de SIMOVE en la totalidad de la flota de MLO, esta entidad ha suscrito con Metrotenerife un contrato de mantenimiento de estos equipos durante un año.





Comunicamos

- o Comunicación interna:
 - Boletín digital
 - Comunicados internos
 - Campaña interna Ciberseguridad
- o Comunicación externa:
 - Gabinete de prensa –Medios de Comunicación
 - Redes Sociales
 - Congresos y Jornadas
 - Publicidad
 - Portal de Transparencia

Comunicamos

Comunicación interna

Boletín digital

El Boletín sigue siendo una de las herramientas más recurrentes de comunicación interna en Metrotenerife. En este caso, nuestro Boletín tiene como objetivo básico informar sobre la cultura organizacional, dinamizar los flujos informativos de la organización, consolidar el clima laboral, generar sentido de pertenencia, informar, formar, educar y entretener.

Como consecuencia de la crisis sanitaria que sufrimos este año el boletín no pudo publicarse con la periodicidad debida, pero, no obstante, los cinco boletines publicados tuvieron una media de 84 visitas, y se difundieron numerosas noticias de interés para los empleados de Metrotenerife.

Tuvimos que reorganizar las secciones, enfocándolas sobre todo a informar a nuestros compañeros sobre la evolución de la pandemia. En los primeros boletines del año, la información fue casi exclusivamente referente a la COVID-19, con artículos en los que la prioridad era informar a toda la plantilla de las medidas sanitarias tomadas, y los cambios en el servicio, como el aforo máximo permitido, horarios, frecuencias, gratuidad de los viajes, etc.

Se creó una nueva sección llamada “COVID-19: Tranvía”, en la que publicamos 17 noticias en los 5 boletines de 2020.

La sección “Actualidad Tranvía” se mantuvo, se publicaron 22 noticias donde se combinó información sobre la pandemia, y artículos con la actualidad de Metrotenerife, como la participación en diferentes congresos y jornadas, actualizaciones de la aplicación Tranvía online, y colaboraciones con diferentes instituciones locales. Esta sección volvió a coger protagonismo en los boletines de septiembre, octubre y diciembre.

Otras secciones habituales tuvieron menos protagonismo en estos números, aunque seguimos publicando noticias de interés. Publicamos 9 noticias en la sección de “Metrosolidario”, en la que mostramos las acciones solidarias realizadas durante el 2020. En la sección “Comunidad Tranvía” publicamos 7 noticias en la que los protagonistas son los empleados de Metrotenerife, y la sección “Noticias de interés” recogimos 18 noticias de interés general y curiosidades.



Comunicados internos

La comunicación interna estuvo marcada por la COVID-19, y fue un instrumento fundamental para la comunicación entre la Dirección y el personal de Metrotenerife.

Se hicieron algunos cambios significativos, como fue la potenciación del correo electrónico como medio de comunicación directa y un mayor enfoque en las necesidades del personal, sobre todo en relación a información sobre indicaciones del teletrabajo.

Se enviaron 19 comunicados con información de la COVID-19. La importancia de la pandemia en el día a día, se ve reflejada en el porcentaje de comunicados internos relativos a este tema. De los 50 comunicados internos enviados, el 36 % fueron relativos al coronavirus.

El presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, envió un comunicado agradeciendo a toda la plantilla su comportamiento y esfuerzo durante los difíciles meses de la nueva situación acaecida por la COVID-19.

Además, se enviaron 31 comunicados abarcando diferentes aspectos del día a día de la compañía, siendo el 58 % del total de comunicados enviados.

Todos los comunicados internos se realizan vía correo electrónico dirigido a los empleados de Metrotenerife, para mantener la constante comunicación a todos los niveles.



Campaña interna Ciberseguridad

Nuestro entorno de trabajo cada vez está más digitalizado, y es por ello que debemos proteger la información obtenida y gestionada por los empleados de Metrotenerife.

Ante el riesgo que comportan los delitos informáticos hoy en día, nuestra empresa ha querido dar a conocer diversa información al respecto para poder actuar de forma efectiva ante posibles ciberataques.

Contribuir a la conciencia de seguridad es una de las mejores vías de contribuir a la propia seguridad.

La campaña comenzó en 2019 y se prolongó durante el primer trimestre de 2020, se difundió a través de cartelería en espacios comunes de la empresa, comunicados internos y en el propio boletín.

Hoy en día, los sistemas de información con base tecnológica están presentes de alguna forma en todos los procesos de cualquier empresa: comunicación interna, relación con los proveedores, logística, producción, marketing, atención al cliente, selección y formación de personal, internacionalización, innovación, etc.

Es cada vez más frecuente el uso de dispositivos móviles y servicios en la nube para el desarrollo de nuestra actividad. Estos avances tecnológicos nos ofrecen la oportunidad, no exenta de riesgos, de nuevos modelos de negocio, nuevas formas de interacción con los clientes y nuevas formas de trabajo para los empleados. Por otra parte, llegamos a nuestros clientes por diferentes medios: correo electrónico, página web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.

En este entorno tecnológico la ciberseguridad es un factor diferenciador para la empresa al generar confianza en clientes, empleados y proveedores.

Para trasladar esas buenas prácticas, nos apoyamos 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.



Comunicación externa

Gabinete de prensa - Medios de Comunicación

El 2020 ha sido el año en el que la pandemia cambió nuestras vidas. Su impacto en nuestra labor cotidiana ha acabado con las rutinas. La COVID-19 ha alterado nuestra forma de relacionarnos, de trabajar, de viajar...

El confinamiento de marzo supuso una disrupción total de los ritmos cotidianos en todos los sentidos: la vida familiar, social, laboral, económica... Fue como un evento catastrófico que marcó un antes y un después en nuestras vidas y posteriormente a nuestro trabajo.

En Metrotenerife empezamos en febrero a constituir un gabinete de crisis, a raíz de las informaciones que nos llegaban de otros países como China o Italia. Anticipación y coordinación han sido los elementos que mejor resumen la respuesta dada ante esta crisis sanitaria de carácter global.

En los momentos de crisis, la comunicación es un elemento clave para generar confianza. Si tenemos en cuenta que nos enfrentábamos a unas circunstancias de una absoluta incertidumbre, esa necesidad de informar se

hace aún más imprescindible cuando estamos gestionando un servicio público esencial como es el transporte público, en el que movemos al año a millones de personas.

Por otro lado, cualquier comunicación efectiva debe articularse en torno a un mensaje claro. En esta pandemia Metrotenerife ha pivotado sobre una premisa muy importante, que ha sido el hilo conductor de toda la estrategia comunicacional: proteger la salud de las personas que trabajan en la compañía y de los usuarios del tranvía, además de garantizar la continuidad del servicio, con todas las medidas sanitarias necesarias.

La información generada en 2020 ha superado con creces a la del año anterior. En total se han remitido a los medios 44 comunicados y/o notas de prensa, de los que 9 se han elaborado en coordinación con los gabinetes de prensa de otras entidades e instituciones.

Con esta actividad informativa registramos durante este ejercicio más de 2.500 referencias distribuidas de la siguiente manera:

- Prensa escrita: 447
- Prensa digital: 1.580
- Prensa del sector ferroviario: 81
- Radio: 314
- Televisión: 125



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, interactuando con los seguidores o promoviendo iniciativas ya que el 75 % de nuestros clientes está vinculado a alguna red social, según los datos de nuestras encuestas

El Tranvía de Tenerife cuenta con perfiles propios en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram y éstos siguen creciendo en número de seguidores. En 2020 registramos un total de 35.060 seguidores directos, un 8,5 % más respecto al ejercicio anterior. Esta cifra global se reparte entre nuestras redes sociales de la siguiente manera:

- Facebook: 15.201 seguidores (2019: 13.943)
- Twitter @tranviatenerife: 16.243 seguidores (2019: 15.405)
- Instagram: 3.190 seguidores (2019: 2.553)
- Youtube: 426 suscriptores (2019: 393)

En el canal Youtube Tranvía de Tenerife tenemos alojados, hasta diciembre de 2020, un total de 111 videos con más de 390.000 visualizaciones en total.



Congresos y Jornadas

Metrotenerife, pese a las dificultades surgidas a lo largo del año por la COVID-19, ha seguido organizando y participando en congresos y jornadas de diversa índole, que atañen a las diferentes áreas de la compañía, y que en detalle, son las siguientes:

- **10 febrero 2020.** Junta Local de seguridad del carnaval. Nuestro responsable de Seguridad, Lucas de la Torre, participa en esta Junta convocada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y en la que están presentes todas las fuerzas de seguridad para velar por el correcto desarrollo del carnaval, la Policía Local de Santa Cruz, de la Laguna, la Policía Nacional y la Autónoma Canaria, así como la Guardia Civil.
- **13 febrero 2020.** Participamos en la Jornada sobre licitación de proyectos BIM. Pablo Oromí, nuestro ingeniero técnico de Obras Públicas participó en la jornada sobre licitación de proyectos y obras con requisitos BIM (Building Information Modeling) que organizó la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de la Universidad de La Laguna. Pablo expuso a los asistentes los casos prácticos de la

ampliación de la Línea 2 y la plataforma del Tren del Sur como ejemplos de licitación con criterios BIM. Esta nueva metodología de trabajo en ingeniería y arquitectura aporta beneficios en términos de costes y plazos en la construcción, así como en la explotación de las infraestructuras.

- **20 abril 2020.** Participamos en el primer congreso online movilidad urbana sostenible. COMUS 2020 fue el I Congreso Online sobre Movilidad Urbana Sostenible, un gran evento sobre tendencias y retos de la movilidad, los sistemas de transporte y las ciudades, organizado por el Instituto de Movilidad (IM), que contó con la participación de 110 ponentes de 23 países.

Por parte de Metrotenerife participó Raúl Parra, nuestro director de Proyectos, con una ponencia sobre las Infraestructuras Ferroviarias Ambientalmente Sostenibles, abordando conceptos como el de sostenibilidad y medioambiente, las implicaciones del modelo de movilidad actual en el cambio climático, la contaminación de las ciudades, ciudades sin coche, movilidad y salud, y actuaciones en movilidad para promover ciudades menos contaminadas, como puntos principales de su presentación.

- **27 abril 2020.** Presentamos la aplicación de billeteaje Vía-Móvil a la comisión de Nuevas Tecnologías, Marketing y Calidad, de ATUC, con la presencia de más de 45 representantes de 20 operadores nacionales.
- **11 mayo 2020.** “¿Cómo será la recuperación económica?”. Son tiempos de cambio y desde Diario de Avisos propusieron un nuevo espacio para escuchar las voces más relevantes con los temas de mayor actualidad. Nuestro gerente Andrés Muñoz de Dios fue invitado para exponer sus ideas.
- **14 mayo 2020.** Videoconferencia Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC, con la participación de los departamentos de Comunicación y Calidad, en la que se abordó el tema de la repercusión de la COVID -19 en las explotaciones ferroviarias en cuestión de Accesibilidad.
- **21 mayo 2020.** Participación en una reunión con socios de Mafex. Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, participó en un encuentro online con los socios de Asociación Ferroviaria Española (MAFEX), con el fin de exponer la situación actual, el impacto a corto, medio y largo plazo de

Metrotenerife, así como para analizar junto a los socios, el futuro y los cambios que puedan producirse en la movilidad, como consecuencia de la crisis de la COVID- 19.

- **1 junio 2020.** Participamos en el III Congreso Iberoamericano sobre Sistemas Inteligentes de Transporte. Participamos en el III Congreso Iberoamericano sobre Sistemas Inteligentes de Transporte celebrado de forma telemática del 1 al 3 de junio de 2020, con una video-presentación sobre la aplicación de billeteaje que exportamos, vía-móvil.



En este congreso se abordaron los principales temas de actualidad de la región en el sector ITS contando con la participación de la Administración Pública, autoridades y operadores de transporte, sector privado y centros de investigación y universidades a nivel internacional.

- **3 junio 2020.** Charla de Barak Kirschner, Partner - BLKC (Israel) nos informa sobre los principales proyectos en curso en las ciudades de Jerusalén y Tel Aviv, como la línea azul del metro de Jerusalén, el proyecto Tren Tram de Haifa a Nazaret, o la ampliación del Metro de Tel Aviv, y finaliza ofreciéndonos una visión general

sobre otras oportunidades en proyectos de infraestructuras en Israel.

- **3-4 junio 2020.** 70th UITP Light Rail Committe meeting y Asamblea General de la UITP. Andrés Muñoz de Dios, nuestro director gerente, asiste a este comité como presidente de la Comisión de Metro Ligeros.
- **8-11 junio 2020.** Jornada de capacitación online: marketing y comunicación para el transporte público en contexto de COVID-19 organizada por Alamys. Asisten en representación de Metrotenerife Gonzalo Umpiérrez, Director Comercial, y Santiago Correa, Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas.
- **7 julio 2020.** Se celebra la Comisión de Comunicación y Relaciones Institucionales de ATUC, vía telemática, con la participación de Santiago Correa, responsable de Comunicación de Metrotenerife. Participamos en esta comisión, liderada por TMB, sobre el papel de la comunicación en la gestión del transporte público durante la crisis y en la que los operadores participantes han compartido sus experiencias.

- **29 septiembre 2020.** Participamos en la 4ª Reunión del Grupo de Marketing de Alamys. La Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys) celebró de manera virtual la cuarta Reunión del Grupo de Marketing, en la que participamos entre más de 40 operadores ferroviarios de España, Portugal y Latinoamérica.

En el encuentro se expusieron las circunstancias y medidas aplicadas con motivo de la actual situación de pandemia por coronavirus, además de presentar los resultados de las campañas de comunicación desarrolladas en estos últimos meses por los operadores ferroviarios asociados a Alamys; en nuestro caso, las que hemos publicado bajo los lemas #ViajeSeguro y #ViajeEnTranvía.

La videoconferencia estuvo presidida por Joaquim Balsera, director de Marketing de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y gestionada por Daniela Barria, coordinadora de Comunicaciones de la asociación.

- **15 octubre 2020.** III Foro de Movilidad y Transporte de Tenerife. Andrés Muñoz de Dios, gerente de nuestra compañía, formó parte de la mesa redonda sobre transporte

público del tercer Foro de Movilidad y Transporte de Tenerife, organizado por el Grupo de Comunicación Tribuna Fórum de Canarias en el Hotel Escuela de Santa Cruz.

Expuso a los asistentes detalles acerca de la estructura financiera y los costes de operación y mantenimiento que se contemplan en el proyecto del tren del Sur.

En el foro se dieron cita numerosos profesionales técnicos de la isla, así como varios alcaldes y otras autoridades para analizar las necesidades de movilidad y presentar las últimas actualizaciones de proyectos para Tenerife.

Las ponencias inaugurales de esta jornada corrieron a cargo de nuestro presidente, Enrique Arriaga, y del consejero de Transportes del Gobierno de Canarias, Sebastián Franquis.

- **15 octubre 2020.** Jornada mujeres e internacionalización. Nuestra compañera Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales, participa en esta jornada sobre mujeres e internacionalización. Su participación se materializó en la Mesa de Experiencias de mujeres canarias y testimonios empresariales con la presencia

de Carmen García Pascual, presidenta de APD en Canarias y directiva de Montesano; Ángela Delgado, presidenta de ASAGA; Raquel Malo, directora de PROTISA; y María Díaz, Diseñadora y propietaria de la firma Marco&María.

- **20 octubre 2020.** Comisión de accesibilidad ATUC. Asistimos a una nueva jornada de la comisión de accesibilidad universal organizada por ATUC. Se retoman los puntos pendientes sobre los diferentes grupos de trabajo. Como miembros del grupo de trabajo de sistemas de información al viajero empezamos a recopilar información para poner en común el trabajo de cada operador.
- **18 noviembre 2020.** Reunión grupo de trabajo de Accesibilidad sobre pictogramas ATUC. Los principales operadores del sector ferroviario españoles se reunieron con el objetivo de configurar un gestor documental de pictogramas y signos gráficos para identificar, de manera universal y accesible, este modo de transporte en cualquier ciudad. Los compañeros de nuestro departamento de Comunicación intervinieron en este grupo de trabajo en el que se definió el esquema básico del gestor documental y con el que

se persigue la recopilación de pictogramas comunes a cualquier ubicación y servicio específico de nuestro sistema de transporte.

- **25 noviembre 2020.** Latinrieles. Intervención de Andrés Muñoz de Dios: “transporte en tiempos de covid”. Nuestro Director Gerente intervino en una mesa redonda donde expuso su visión general de la evolución y repercusión de la pandemia en los tranvías y principales operadores nacionales e internacionales. Asimismo, dio a conocer las medidas anti-Covid implantadas en Metrotenerife.
- **1-2 diciembre 2020.** Rail Live 2020. Asistimos al Congreso rail live 2020 virtual. Junto a representantes de varios operadores nacionales, Andrés Muñoz de Dios fue uno de los ponentes invitados en las sesiones virtuales: “Opciones de sostenibilidad a largo plazo: ¿cómo ha tenido el desarrollo del tren ligero un efecto positivo neto sobre el medio ambiente en España?” y “Líderes de metro en las regiones de España”.

Además estuvimos presentes en otras jornadas y congresos:

- **2 abril 2020.** UITP Webinar: ¿Cómo gestionar el transporte público durante la crisis generada por el COVID-19?
- **15 abril 2020.** UITP COVID -19 Aftermath: re-establishing public transport service following the crisis.
- **20 abril 2020.** Videconferencia Comisión Nuevas Tecnologías Marketing y Calidad de ATUC.
- **30 abril 2020.** UITP webinar on COVID 19: Tackling social distancing when restarting public transport.
- **7 mayo 2020.** UITP Webinar: Addressing the financial impact of the COVID-19 crisis.
- **25 mayo 2020.** UITP Webinar on COVID-19: Public Transport's role to build back better: Health.
- **28 mayo 2020.** UITP Policy Board meetings.
- **25 junio 2020.** UITP Online Metro Assembly "Session 4: Pursuing the digital transformation".
- **17 septiembre 2020.** UITP Prescom meeting.
- **7 octubre 2020.** Convocatoria XXVII Asamblea General ATUC.
- **15-17 octubre 2020.** UITP Policy Board meetings.
- **19-20 noviembre 2020.** 71st UITP Light Rail Committee Meeting.
- **25 y 26 noviembre 2020.** 34º Congreso Anual ALAMYS.
- **26 noviembre 2020.** Reunión LRT ATUC. "Recuperación y Resiliencia".



Publicidad

Campañas

Durante el año 2020 se realizaron diversas campañas de promoción y comunicación, tanto del uso del tranvía en general como de aspectos relacionados con cambios y modificaciones en el servicio y en las medidas de seguridad relacionadas con la COVID-19. En el primer semestre lanzamos una campaña inicial relativa a medidas sanitarias relacionadas con la COVID-19. Esa campaña se fue actualizando durante el año a medida que la normativa sanitaria fue variando con el paso de los días.

Adicionalmente, realizamos una campaña específica de promoción del uso de la aplicación ten+móvil como sistema seguro de billeteaje en tiempos de pandemia. Por último, realizamos un esfuerzo especial en difundir y explicar entre nuestros usuarios la herramienta digital Tranvía Online, mediante la cual los viajeros pueden conocer en tiempo real los niveles de aforo en los tranvías y así cumplir con los límites máximos de ocupación establecidos en cada momento por las autoridades sanitarias.

Los resultados de todas las campañas se pueden calificar de excelentes teniendo una gran aceptación social y favoreciendo el crecimiento y fidelización de nuestros clientes.



Portal de Transparencia

Metrotenerife roza la máxima puntuación en los índices de transparencia estatal y autonómica, al obtener 9,32 y 9,10 sobre 10, de acuerdo a la evaluación de los datos de la información publicada en su portal de transparencia <https://transparencia.metrotenerife.com/> durante el ejercicio 2019. De esta forma Metrotenerife cumple con la normativa vigente esta materia, que toda entidad pública tiene la obligación de presentar (Ley Estatal 19/2013 y Ley Autonómica 12/2014), y que ha sido analizada por el Comisionado de Transparencia de Canarias.

El calendario de actuaciones durante el 2020 fue el siguiente:

- El viernes 5 junio se celebró una reunión general para la creación de un nuevo portal de transparencia, plazo marcado, 2 semanas, el 18 de junio.
- El miércoles 17 junio la web ya es pública (<https://transparencia.metrotenerife.com/>). Se realizó una revisión final para confirmar que todo es correcto.
- El jueves 18 junio la web ya estaba disponible desde el menú de nuestra web.

- El martes 30 junio se publicó el último documento que nos exige el Comisionado.
- El viernes 3 julio se remitió el cuestionario de autoevaluación.
- La evaluación del Comisionado se desarrolló durante el mes de septiembre.

Se experimenta una mejora significativa en transparencia respecto al informe de 2018, al pasar de puntuaciones inferiores a cinco a un sobresaliente en 2019 y 2020. Esta calificación representa un reconocimiento al trabajo y esfuerzo de todos los departamentos de la compañía en la implementación de una gestión transparente, accesible y próxima a la ciudadanía. Todo ello gracias al trabajo de todos los departamentos, especialmente de Recursos Humanos, Administración Financiera, Comercial y Calidad, Seguridad y Medioambiente, con la coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas.

En ese sentido, Metrotenerife ha trabajado en la recopilación, actualización y maquetación en formato abierto de la mayoría de los documentos, para poder publicarlos en formato editable.

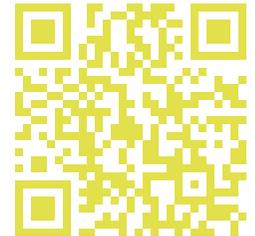
Además, la información se ha estructurado siguiendo los criterios de claridad, accesibilidad,

sencillez y usabilidad del portal, entre otras cuestiones, que facilitan la navegación por la web y el acceso a los datos.

La metodología de evaluación para entidades vinculadas o dependientes de los cabildos insulares, como es el caso de Metrotenerife, comprende información sobre la organización, su estructura y la normativa de aplicación, así como la información relativa a la gestión del servicio del tranvía y su repercusión económica, presupuestaria y estadística, entre otros criterios.

La Comisión de Transparencia de Canarias valoró a 336 organizaciones públicas canarias, de entre un total de 891 entidades, públicas y privadas, emplazadas en la presente convocatoria. Este órgano, vinculado al Parlamento de Canarias, evalúa el grado de cumplimiento de las normas de transparencia regional y nacional.

Escanee este QR para acceder al Portal de Transparencia





El Año en Imágenes

El Año en Imágenes

Enero

Celebramos la primera reunión informativa del proyecto de prolongación de la Línea 1 hacia el aeropuerto Tenerife Norte

Durante la presentación tomaron la palabra nuestro presidente, Enrique Arriaga, que avanzó el proceso de participación ciudadana, el director insular de Movilidad, José Alberto León, y nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, que dio a conocer las tres alternativas de trazado que se están planteando para dicha ampliación de la Línea 1 hasta el aeropuerto.

La sesión informativa fue convocada por el Ayuntamiento de La Laguna, en el Antiguo Convento de Santo Domingo y asistieron numerosos vecinos y comerciantes.



Renovamos el convenio de colaboración con AECC

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, y el presidente de la Junta Provincial de Santa Cruz de Tenerife de la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), Andrés Orozco, renovaron el acuerdo de colaboración entre ambas entidades. Nuestra empresa se compromete a ceder determinados espacios publicitarios para promover algunas iniciativas de la AECC, las cuales también se difundieron a través de nuestras redes sociales. Por su parte, la AECC informará a sus socios sobre los beneficios de nuestro servicio de transporte público.



Febrero

Puesta en marcha de los preparativos para el Carnaval: Tranvías dobles

El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife nos convocó, junto a la empresa insular de autobuses Titsa, a una reunión de coordinación interna y planificación para fomentar el transporte público durante Carnavales.

En dicho encuentro se descartó por motivos de seguridad trasladar la parada final a Teatro Guimerá durante los servicios nocturnos.

Por tanto, como en años anteriores, la Línea 1 finalizó sus servicios en las noches grandes de Carnaval en la parada La Paz donde se volvió a instalar el dispositivo de seguridad con presencia permanente de unidades de la Policía Nacional.

Convertimos de esta forma esta parada en una estación terminal para garantizar nuestro servicio. Como en anteriores ediciones, durante las jornadas principales de estas fiestas se reforzó el servicio con tranvías dobles cada 10 minutos, y, como novedad, el refuerzo se extendió también al lunes 24 de febrero, por ser festivo.

Con todo esto, operamos de manera continua durante día y noche, los primeros cinco días de las fiestas, desde el viernes 21 al martes 25 de febrero. El fin de semana de piñata, último del carnaval, también hubo servicio ininterrumpido.



Alerta por calima

El presidente del Cabildo de Tenerife, Pedro Martín, informó de la situación en la isla en relación al episodio de fuertes vientos y una intensa calima que afectó de manera muy importante al archipiélago durante los días de carnaval.

Desde Metrotenerife tuvimos que modificar los servicios especiales establecidos para los Carnavales, ya que muchos eventos se suspendieron y la afluencia de usuarios fue menor de lo previsto.



Marzo

Nos adelantamos al estado de alarma

Días antes de que el Gobierno central decretara el estado de alarma, reforzamos el servicio de limpieza en todas las instalaciones de Metrotenerife.

Este plan especial continúa, intensificando su aplicación en zonas de más concentración de usuarios, como son paradas y tranvías, con limpiezas y desinfecciones diarias. En este sentido, cabe destacar que el dispositivo especial de limpieza se acometió gracias al refuerzo que se hizo desde Metrotenerife con personal adicional y nuevos medios materiales del servicio.



14 de marzo, se declara el estado de alarma

Como bien sabemos, el 14 de marzo se decretó el estado de alarma en España como medida para evitar la propagación del Coronavirus (COVID-19), en el que, entre otras cosas, se limitaba la libre circulación de las personas.

Como consecuencia de la declaración de estado de alarma, los servicios del tranvía se ven modificados, tanto los horarios como la frecuencia de paso.

Metrotenerife adoptó una serie de medidas excepcionales en su servicio de tranvías, tanto en sus vehículos como en paradas, de acuerdo a las actualizaciones del estado de alarma por COVID-19. En la primera fase una batería de acciones incluye protocolos de limpieza y desinfección diarios de tranvías y paradas, limitación de la ocupación máxima de un tercio de la capacidad de cada vehículo (66 pasajeros), apertura automática de puertas de los tranvías en cada parada para evitar el uso de los pulsadores y la emisión, entre el 23 de marzo y el 10 de mayo, de billetes sencillos gratuitos en las máquinas expendedoras de todas las paradas.

Las líneas 1 y 2 del tranvía fueron gratuitas durante el estado de alarma. El presidente del Cabildo de Tenerife, Pedro Martín, y el vicepresidente primero, consejero de Movilidad y presidente de nuestra compañía, Enrique Arriaga, explicaron que, con esta medida, la corporación insular quería reconocer y ayudar a las personas que en esta situación debían seguir trabajando para garantizar los servicios públicos y actividades esenciales.



Mayo

Finaliza la gratuidad del transporte público, se elimina el pago en efectivo

Ante el inicio de la Fase 1 en la incorporación de la ciudadanía a las actividades permitidas durante la cuarta prórroga del estado de alarma, el vicepresidente primero y consejero insular, Enrique Arriaga, comunicó que desde el lunes 11 de mayo el pago del uso del transporte sería obligatorio, y, en ningún caso, se admitiría el pago en efectivo, solo a través de sus dos soportes: tarjeta ten+ y aplicación móvil ten+móvil. Los pasajeros debían tener saldo suficiente para el viaje, puesto que no se aceptaban abonos en efectivo de ninguna clase.

Del mismo modo, desde la Consejería de Transporte destacaron que los usuarios que adquirieron el abono mensual y éste fue validado por primera vez a partir del 1 de marzo de 2020, tendrían derecho a ser compensados con una nueva carga en el saldo de su tarjeta de transporte.



Andrés Muñoz de Dios participa en una reunión con socios de MAFEX

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, participó en un encuentro online con los socios de Asociación Ferroviaria Española (MAFEX), con el fin de exponer la situación actual, el impacto a corto, medio y largo plazo de Metrotenerife, así como para analizar junto a los socios, el futuro y los cambios que puedan producirse en la movilidad, como consecuencia de la crisis de la COVID- 19.



Junio

Cumplimos 13 años

El 2 de junio tiene un significado especial para nosotros ya que es el día en que conmemoramos la entrada en servicio del Tranvía de Tenerife en el año 2007. Así que este mes de junio de 2020, nuestro metro ligero cumplió 13 años con la cifra histórica de haber transportado a más de 175 millones de pasajeros. Durante este periodo hemos realizado más de 1,8 millones de viajes comerciales y recorrido en total unos 18 millones de kilómetros.

Nuestro presidente, Enrique Arriaga, felicitó a todo el personal de Metrotenerife por este aniversario y aprovechó para agradecernos nuestro esfuerzo y profesionalidad, que demostramos a diario desde hace ya 13 años y, muy especialmente, a lo largo de los primeros meses de pandemia tan difíciles que atravesamos.



El tranvía con más sabor

Recibimos la visita de algunos responsables de la compañía nacional Pascual a nuestras instalaciones, para poder ver de primera mano, la rotulación de uno de nuestros tranvías con la campaña BI FRUTAS.

Pascual eligió el mercado canario para relanzar su icónica marca Bifrutas, siguiendo la estela del producto original lanzado en 1997 en las Islas a través de un proyecto piloto.

Y como parte de esa estrategia, eligieron nuestro tranvía como principal soporte de publicidad, ya que nuestros vehículos tienen un gran impacto publicitario en el área metropolitana en la isla.



Firmamos la declaración de la UITP en defensa del Transporte Público

Junto a otros operadores internacionales, hemos firmado la declaración de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) remitida a la Comisión y Parlamento Europeo para que se incluya el sector del transporte público en el plan de recuperación económica post- Covid.

Dicho documento ha sido suscrito por la comisaria responsable de la Comisión de Turismo y Transporte de la UE, Karima Delli; por el presidente de la UITP, Pere Calvet; y por más de una veintena de operadores internacionales, entre los que se encuentra Metrotenerife.



Celebramos el acto de clausura del concurso “El camino de Don Tapón”

La clase 4ºA del Colegio Hispano Británico (La Laguna) ganó la tercera edición del Concurso Infantil de Cuentos ‘El camino de don Tapón’ con su relato ‘Convertimos las tapas en felicidad’. Un año más celebramos, en colaboración y coordinación con la empresa Clece, este certamen a través de los planes de responsabilidad social de ambas entidades y que tiene como objetivo sensibilizar a los menores y sus familias sobre la importancia social y medioambiental de la recogida y reciclaje de tapones de plástico.

El acto de entrega de premio y diplomas se realizó por videoconferencia desde el propio Colegio Hispano Británico. Estuvo presente nuestro presidente, Enrique Arriaga; el gerente de Clece, Isaac Marichal; nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios; y el anfitrión y director del centro educativo, Antonio Morales.

En representación de la clase ganadora, el alumno Mikel Martín Linares y la profesora, Mely Barreto, recogieron el premio, una impresora 3D. También se les hizo entrega de los diplomas acreditativos, del cuento editado y de la figura de

Don Tapón, una hucha fabricada por la Fundación Hogar Renacer a partir de plástico reciclado. El acto concluyó con la lectura del cuento vencedor que realizaron los alumnos de la clase ganadora, Lola Núñez Abella y Arturo Castro Prieto.



Vídeo resumen entrega de premios.

Julio

Visita de CAF a Metrotenerife

Una representación de Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles (CAF) de la división Engineering Modernization, nos visitaron para recibir asistencia técnica en relación al mantenimiento de nuestros vehículos. Durante una semana, un total de 8 personas se desplazaron a nuestras instalaciones y estuvieron formándose en nuestras instalaciones con nuestro equipo de mantenimiento.



El Tranvía de Tenerife viaja con Benito Pérez Galdós

Este año 2020 se conmemora el primer centenario de la muerte del escritor canario más universal, Benito Pérez Galdós. Una de las acciones divulgativas de la efeméride fue la contratación, por parte de la Viceconsejería de Cultura del Gobierno de Canarias, de la rotulación de un tranvía con fotografías de la época e imágenes y textos del autor.

Además, la unidad rotulada contó en su interior con códigos QR para que los pasajeros pudieran descargar en sus dispositivos varias de las obras de Galdós en formato audio o texto.

Estos detalles se dieron a conocer en la presentación del citado tranvía rotulado, que tuvo lugar en la parada Intercambiador, y a la que asistieron nuestro presidente y gerente, Enrique Arriaga y Andrés Muñoz de Dios, junto a Juan Márquez, viceconsejero de Cultura del Gobierno de Canarias; y Plácido Checa, presidente fundador de las asociaciones culturales “CanariaseBook” y “La ciudad de Galdós”, precursor de este proyecto cultural.



La OMT viaja en tranvía para la promoción “Tenerife destino seguro”

Representantes de la Organización Mundial del Turismo (OMT) comprobaron que el tranvía es un transporte seguro ante el COVID-19.

El tranvía es un transporte seguro y de confianza, eso es lo que pudo comprobar ‘in situ’ la comitiva de la Organización Mundial del Turismo en su visita a Tenerife.

Nuestro presidente, Enrique Arriaga, acompañó a la delegación en su traslado en tranvía desde Santa Cruz a La Laguna, y explicó a los agentes de viaje y periodistas del sector la batería de medidas sanitarias y operativas que hemos venido aplicando en todas nuestras unidades y paradas como pautas de protección contra el coronavirus.



Tenerife vuelve a sufrir un cero energético

A falta de quince minutos para la diez de la mañana, el día 15 de julio Tenerife volvió a sufrir un cero energético, el segundo en menos de un año. Evidentemente, los tranvías que teníamos en servicio se vieron afectados y quedaron parados inoperativos durante cerca de tres horas. De manera inmediata, activamos los protocolos para la evacuación ordenada de pasajeros y la retirada de dos unidades que interrumpían la circulación de tráfico en las rotondas. Al mismo tiempo, nos preparábamos para el restablecimiento del suministro eléctrico y la reactivación del servicio de tranvía, que se produjo sobre las 12:30 horas. Pasados dos minutos, ya los tranvías reiniciaban la circulación.



Se abarata el trasbordo en los bonos de personas jubiladas y con discapacidad

En julio el Cabildo de Tenerife habilita el descuento por transbordo en las guaguas de Titsa y el tranvía para todas aquellas personas mayores y con discapacidad que tuvieran el bono específico para estos dos colectivos.

Esta posibilidad se activó en todas las líneas de guaguas interurbanas, así como en las líneas urbanas de Santa Cruz de Tenerife y La Laguna, en el tranvía y en las líneas de Transportes la Esperanza. La aplicación de esta bonificación se adaptó a las tarifas de ambos títulos personalizados.



Agosto

Recibimos a los niños y niñas de la Escuela de Verano “Yo soy Taco”

Un grupo de 16 niños, de entre 6 y 8 años, junto a sus monitores, realizaron una visita a nuestras instalaciones, recorriendo la zona de oficinas y también el área de talleres y cocheras, donde pudieron ver todo el funcionamiento que se necesita para poner en servicio los tranvías, además de sensibilizarles en el uso del transporte guiado por ser un sistema sostenible con el medioambiente.

Grandes y pequeños de la Escuela de Verano “Yo soy Taco” disfrutaron en todo momento de esta visita que les ha dado la oportunidad de descubrir el tranvía desde dentro.



El Tren del Sur opta a financiación europea

Se celebró una reunión y posterior Rueda de Prensa entre presidentes y el consejero del Gobierno de Canarias para el proyecto de trenes en las dos islas capitalinas de Canarias.

El Gobierno de Canarias y los cabildos de Tenerife y Gran Canaria acordaron la creación de una comisión técnica para unificar los proyectos ferroviarios de ambas islas en una sola propuesta para que opte, previa aprobación del Estado, al Plan de Recuperación Europeo. Dicho plan incorpora los fondos ‘Conecta Europa’ para la promoción de la movilidad sostenible.

Nuestro presidente y consejero insular de Movilidad del Cabildo, Enrique Arriaga, informó, en la comparecencia con los medios, que también se trabajará para la inclusión del proyecto de ampliación de la Línea del tranvía hacia el aeropuerto Tenerife Norte.



Septiembre

Se inaugura el Tranvía de Cuenca, en Ecuador

El 22 de septiembre el Tranvía de Cuenca inició oficialmente su servicio comercial por el casco de esta ciudad Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO convirtiéndose en el primer tranvía moderno que se ha puesto en circulación en Ecuador.

Nuestro equipo de Metrotenerife continua en las labores técnicas para acompañar y asesorar, en primera línea, a la Unidad Operadora del Tranvía de Cuenca en esta recién estrenada etapa comercial.

El tranvía cuencano dispone de 27 paradas, un trazado de 20,4 kilómetros (ida y vuelta) y una flota compuesta por 14 vehículos del modelo Citadis 302. Se estima que la demanda diaria será de unos 45.000 usuarios.



Octubre

Lanzamos la app TranviaOnline, de información a tiempo real para control de aforos

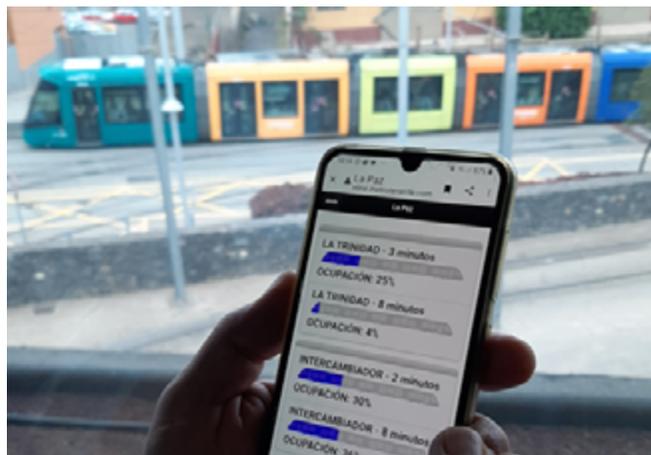
Nuestros viajeros pueden consultar la ocupación de los tranvías a tiempo real. Esta herramienta digital está operativa tanto en la web app TranviaOnline como en la app ten+móvil (entrando en el apartado info -> Próximo tranvía).

De esta forma reforzamos la información que ofrecemos a los usuarios al tiempo que aportamos mayor seguridad y confianza en nuestro transporte.

Mediante esta nueva funcionalidad móvil mostramos, con gráficos (tipo termómetro) y textos, el porcentaje de pasajeros que transporta cada unidad en el momento de la consulta. En caso de que la ocupación alcance el límite de capacidad máxima sanitaria, establecida actualmente en el 66% (132 plazas por unidad), recomendaremos al usuario esperar al próximo tranvía mediante un texto adjunto a la información.

Estamos trabajando para que la megafonía en paradas también emita mensajes con esta misma información. La web app TranviaOnline

la pusimos en servicio en su día para permitir visualizar en tiempo real todos los tranvías que están circulando en ambas líneas, mostrando su ubicación exacta y la información de cada uno, al clicar sobre cualquiera de ellos. Ahora, hemos ampliado la información para nuestros clientes con esta nueva utilidad que también nos indica la ocupación real de cada uno de nuestros tranvías. Para dar a conocer esta herramienta digital hemos puesto en marcha una campaña informativa en redes sociales y con cartelera en mupis de paradas e interior de los tranvías.



El Tren del Sur se presenta ante la CEOE y Fepeco

Enrique Arriaga, presidente de Metrotenerife y vicepresidente del Cabildo de Tenerife, así como el director insular de Movilidad, José Alberto León, presentaron ante la junta directiva de la CEOE-Tenerife y Fepeco el proyecto del Tren del Sur Santa Cruz-Adeje.

La corporación insular está estudiando solicitar financiación europea para acometer esta infraestructura que supondría un gran impulso económico para la isla, como afirman estas entidades.



 *Vídeo resumen proyecto Tren del Sur.*

El tranvía se viste de rosa para concienciar sobre el cáncer de mama

Una vez más nos hemos sumado a la campaña de sensibilización de la Asociación de Cáncer de Mama de Tenerife (Ámate), y este año el Cabildo ha rotulado un tranvía con la imagen de la campaña “La prevención, el mayor gesto de amor”.

Este “tranvía rosa” circuló durante un mes por el área metropolitana como muestra de apoyo a las personas que luchan cada día contra esta enfermedad y para concienciar a la población sobre la importancia de la detección precoz.

El presidente de la corporación insular, Pedro Martín, el vicepresidente primero y presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, y la responsable de Ámate, María del Carmen Bonfante, junto a otras autoridades, presentaron en las paradas Intercambiador y Fundación este ‘tranvía rosa’ coincidiendo con el Día Mundial Contra el Cáncer Mama (19 de octubre).

Desde Metrotenerife también hemos cedido los mupis de las paradas de la red con la finalidad de reforzar la difusión de esta iniciativa, que también se está dinamizando en nuestras redes

sociales. Esta campaña ha sido posible gracias a la generosidad de empresas como Publiservic y Episcan, que se han encargado del diseño y la rotulación de este ‘tranvía rosa’.



Portal de transparencia: obtenemos notas de Sobresaliente en índices de transparencia

El Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información de Canarias nos ha concedido unas puntuaciones de 9,32 y 9,10 sobre 10, en el índice de transparencia en relación al cumplimiento de las normativas de ámbito estatal y autonómico, respectivamente.

Estas calificaciones, correspondientes al año 2019, se basan en el grado de cumplimiento de las legislaciones vigentes (Ley 19/2013 y Ley 12/2014) conforme a los datos y la información que hemos publicado en nuestro Portal de Transparencia. Enrique Arriaga, como presidente de nuestra compañía, destacó la mejora significativa que hemos experimentado en materia de transparencia hasta alcanzar puntuaciones de sobresaliente y subrayó que es un reconocimiento al trabajo y esfuerzo de todos los departamentos en la implementación de una gestión transparente, accesible y próxima a la ciudadanía.

Escanee este QR para acceder al Portal de Transparencia



Standard & Poor's certifica el éxito de gestión de Metrotenerife

Metrotenerife ha sido calificada por Standard & Poor's (S&P), una de las principales agencias internacionales de rating, con la nota "A" para el largo plazo y "A-1" para el corto plazo, con perspectiva negativa.

De esta manera, continúan evaluando el crédito independiente de Metrotenerife por encima de la calificación de largo plazo en 'A+', con lo que la calificación asignada pone de manifiesto la solidez del perfil de crédito propio de empresa, así como el del Cabildo de Tenerife como accionista único de la misma. Se trata de la mejor calificación posible de grado inversión de una entidad pública en España, igualando al rating del Reino de España.

El informe publicado por S&P, señala la importancia que para el Cabildo de Tenerife tiene el transporte público en el marco de sus atribuciones en materia de movilidad, constituyendo ésta una de sus principales responsabilidades, y destacando, de manera especial, el papel fundamental que desempeña Metrotenerife para alcanzar dichos objetivos en el área metropolitana de la isla.

La fortaleza financiera atribuible al rating asignado viene avalada por una gestión y gobierno eficaz y transparente, basada en estándares sólidos para el desempeño operativo, generación de EBITDA positivos, una planificación financiera prudente y realista, y un equipo directivo experimentado. Otros de los aspectos claves que resalta la agencia en sus informes, es la innovación continua que ha venido desarrollando Metrotenerife, llegando incluso a convertirse en proveedor de determinadas aplicaciones y sistemas para otras empresas nacionales e internacionales del sector.



Noviembre

Participamos en el 15º Congreso y Exposición de la Actividad e Industria Ferroviaria de Latinrieles

Como presidente de la Comisión de Metros Ligeros de la UITP, Andrés Muñoz de Dios, ofreció a los asistentes una visión general de la evolución y repercusión de la pandemia en los tranvías europeos y en los principales operadores nacionales. Asimismo, dio a conocer las medidas anti-Covid que hemos implantado para reducir el riesgo de contagio en nuestro servicio.



Se aprueba el nuevo texto del Convenio Colectivo 2019-2022 de Metrotenerife

El viernes 27 de noviembre se desarrolló la jornada de votación del nuevo texto del Convenio Colectivo 2019-2022, y que salió favorable. Este convenio regula las condiciones laborales a la totalidad de las trabajadoras y trabajadores de Metrotenerife y a los que se incorporen a la empresa mediante contrato de trabajo durante su vigencia.

El resultado de la votación fue el siguiente:

Censo de trabajadores según la lista del censo: 197

Número de trabajadores con derecho a voto: 187

Número de votos emitidos: 161 (86,09%)

Número de votos válidos: 161

Número de votos en blanco: 0

Número de votos Sí: 151

Número de votos No: 10



Diciembre

Nos unimos a Cruz Roja en su campaña #CordonesPorELVIH

Como empresa socialmente responsable, nos hemos sumado a la campaña en Instagram de Cruz Roja Tenerife y Cruz Roja Juventud, #CordonesPorELVIH, con motivo del Día Mundial de la Lucha contra el Sida/VIH. Esta institución humanitaria ha elegido la plataforma social Instagram para concienciar a los más jóvenes acerca del Sida e invitarles a participar en esta campaña. Con el objetivo de alcanzar un mayor impacto en redes, hemos facilitado la grabación de un vídeo para la campaña en el interior de uno de nuestros tranvías. Este video también ha contado con la voz en off de nuestro servicio, la actriz Alicia Rodríguez.



Vídeo campaña Cruz Roja.

El Tranvía promociona la Casa del Vino

La Casa del Vino, entidad dependiente del Área de Agricultura, Ganadería y Pesca del Cabildo de Tenerife, que dirige el consejero insular Javier Parrilla, utilizó en nuestro tranvía para su campaña de publicidad destinada a promocionar el sector vitivinícola y los productos kilómetro cero que ofrece en sus instalaciones, ubicadas en el municipio de El Sauzal.

Nuestro presidente, Enrique Arriaga, y el consejero insular de Agricultura, se encargaron de presentar, en la parada Intercambiador de Santa Cruz, la imagen de la campaña rotulada en el tranvía. Además mostraron su satisfacción por la colaboración entre ambas entidades por promocionar y potenciar productos locales.



Pusimos en marcha la campaña “Paradas con encanto” de la Línea 2 del tranvía

El Cabildo de Tenerife lanzó la campaña “Paradas con encanto” a través de las redes sociales. Esta iniciativa consistió en una serie de vídeos de un minuto de duración para dar a conocer la actividad comercial y económica de cercanía, así como aquellos lugares de especial interés, que existen en el entorno de cada una de las paradas de nuestra Línea 2.

Nuestro presidente, Enrique Arriaga, junto al director insular de Movilidad, José Alberto León, presentó en rueda de prensa esta acción divulgativa que se ha puesto en marcha con las paradas de la Línea 2, La Cuesta, Ingenieros, San Jerónimo y Tíncer, junto a las paradas de trasbordo Hospital Universitario y Cardonal.



Reconocimiento de Ámate a nuestro compromiso social

A mediados de diciembre, Séfora Concepción y Ascensión Juan, en representación del colectivo de Ámate, La Asociación de Cáncer de mama de Tenerife, nos hicieron entrega de una placa como agradecimiento al apoyo que les hemos ofrecido para divulgar las acciones que llevan a cabo en su lucha contra el cáncer de mama. El encuentro también sirvió para realizar un balance de las actividades que ha llevado a cabo esta asociación durante el complicado año 2020.



Metrotenerife, un modelo de colaboración público-privada para Naciones Unidas

La Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (UNECE) publicó el estudio de caso de la Línea 1 del Tranvía de Tenerife. Estos estudios se ofrecen a los Gobiernos como modelos de buenas prácticas en colaboración público-privada, para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

El estudio de caso ha sido elaborado por IESE PPP for Cities (Specialist Center on PPP in Smart and Sustainable Cities), con la colaboración de Ineco, y de él se destaca el cumplimiento de ODS como: uso de energía limpia, mejora de la infraestructura pública, apuesta por las ciudades sostenibles, lucha contra el cambio climático y colaboración entre los sectores público y privado.





2020, un año especial: COVID-19

- o Consecuencias e impacto en el transporte
- o Plan de contingencia y medidas adoptadas en Metrotenerife

2020, un año especial: COVID-19

El año 2020 ha estado marcado por el escenario imprevisto y extraordinario de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, cuyos efectos han sido tremendamente negativos para la movilidad en general y para Metrotenerife en particular, con caídas muy significativas de la demanda de los viajeros. Solo por señalar algunos datos, en los peores momentos de la pandemia durante el primer estado de alarma, el volumen de cancelaciones se desplomó hasta un 95% menos de la demanda habitual.

No podíamos imaginar que nos tendríamos que enfrentar a una crisis de este calado, que ha impactado en nuestra economía y en el estado de ánimo colectivo.

Desde que nos pusimos en marcha, hace más de 13 años, en 2020 hemos vivido la etapa más crítica, pero, en todo momento, Metrotenerife ha puesto de manifiesto su fortaleza y carácter de servicio público esencial, manteniendo la prestación ininterrumpida del servicio en una situación de incertidumbre y de cambio constante a la que hemos respondido con una rápida adaptación, y con la prioridad de garantizar la salud y seguridad de usuarios y empleados.

En todo momento trabajamos con celeridad en la implantación de protocolos para garantizar viajes y entornos lo más seguros posible, redoblando esfuerzos para superar las recomendaciones de las autoridades sanitarias.



Consecuencias e impacto en el transporte.

Muchos de quienes deben desplazarse a sus lugares de trabajo utilizan los sistemas de transporte público, que están dotados de una capacidad única para movilizar grandes volúmenes de pasajeros a través de zonas urbanas congestionadas. Incluso durante la pandemia, el transporte público sigue siendo el eje de la movilidad sostenible y un elemento esencial de la recuperación económica.

Sin embargo, pese a los esfuerzos realizados por los profesionales de todo el sector, es innegable que la crisis generada por la COVID-19 ha asestado un fuerte golpe al transporte público, que se ha visto obligado a adoptar en muy corto espacio de tiempo diversas medidas para adaptar la prestación del servicio a las nuevas exigencias de seguridad.

Principales consecuencias de la crisis sanitaria causada por la COVID-19:

- Desplome económico y reducción del PIB, que tendrá efectos en la disponibilidad presupuestaria, incluyendo en la relativa a la movilidad, además de un incremento

acusado del paro con el consiguiente descenso de los viajes realizados con motivos laborales.

- Reducción de la movilidad. Es una tendencia que se consolidará en el futuro debido no solo a las causas económicas, sino al incremento del teletrabajo, a la reducción de los desplazamientos por ocio, a la reducción del turismo (temporalmente) y al incremento del comercio electrónico.
- Falta de confianza en la percepción de seguridad de los medios de transporte públicos. Aunque a medio plazo desaparecerá, la preocupación sobre los parámetros de protección frente a la COVID-19, como la limpieza y la distancia social, se mantendrán en el tiempo, lo que hace que, por ejemplo, los niveles de

limpieza y desinfección actuales se tengan que mantener a largo plazo.

- Modos de vida más saludables, incrementándose los recorridos a pie, el uso de patinetes y bicicletas en los desplazamientos de menor duración. Sin embargo, no se espera que estos cambios de comportamiento continúen de la misma forma a medio plazo.
- Avances en la digitalización de los servicios con el objetivo de reducir al máximo los puntos de contacto físico y ofrecer una información más personalizada.
- Importancia de las soluciones tecnológicas para ofrecer un servicio multimodal incluyendo la compra del billete y el pago.

Plan de contingencia de Metrotenerife. Medidas aplicadas como consecuencia de la crisis del COVID-19 y del posterior decreto del estado de alarma.

El brote del coronavirus nos llevó a impulsar una serie de medidas excepcionales y acciones de prevención e información en tranvías y paradas, y aunque se experimentó una bajada considerable en la afluencia de pasajeros, Metrotenerife tuvo un papel fundamental como servicio básico, que siguió prestando servicio para favorecer la movilidad de las personas obligadas a desplazarse a pesar de las restricciones previstas en el estado de alarma.

Desde la declaración de la COVID-19 como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS), Metrotenerife puso en marcha un dispositivo de limpieza e higienización de todas las instalaciones, tanto en tranvías como en sus paradas, reforzando los equipos que ya estaban en servicio.

Una vez decretado el estado de alarma en España, las medidas aplicadas en nuestra compañía fueron dirigidas a cuidar y proteger a nuestros usuarios y empleados, garantizando, además, la prestación del servicio:



- **Información y señalización.** Siguiendo las directrices del RD 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma, incorporamos la información requerida sobre el uso obligatorio de la mascarilla en los elementos informativos existentes en nuestras instalaciones.

- Asimismo, complementamos estas medidas colocando carteles para la correcta distribución de los usuarios en el espacio de zonas de espera, para respetar la distancia interpersonal y con la señalización de caminos de flujos, separando los sentidos de circulación.

- Reforzamos también la atención al público vía telefónica y redes sociales, informando en distintos canales de los números de los teléfonos y direcciones de redes sociales.

- Actualización de la App TranviaOnline, reforzando la información al usuario y favoreciendo la planificación del viaje con la menor ocupación posible y posibilitando la obtención de los títulos de transporte sin contacto físico. En este caso, MetroTenerife ofrece información

en tiempo real sobre aforos en tranvías e incidencias, lo que permite garantizar la distancia social, evitar transacciones con contacto físico y conocer cambios en los horarios de servicio.

- Campaña de reparto de mascarillas. Durante la tercera semana de abril se repartieron mascarillas entre los usuarios del Tranvía de Tenerife.

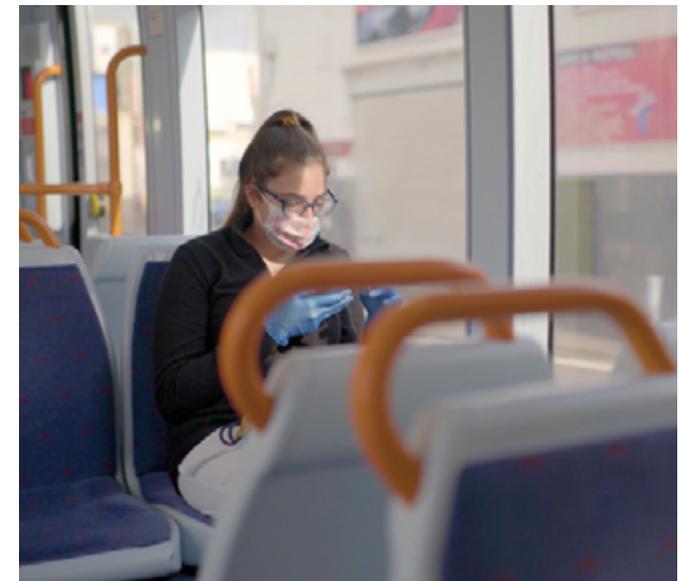
Siguiendo las indicaciones del Cabildo Insular de Tenerife, se procedió a la distribución de mascarillas quirúrgicas entre los clientes del tranvía. Los agentes de fiscalización y venta se encargaron de la entrega.

- **Limpieza y desinfección.** Desde el inicio de la pandemia, se puso en marcha un plan de refuerzo de la limpieza y desinfección en tranvías, paradas, oficinas e instalaciones propias y otras dependencias internas de MetroTenerife.

- Se realizó una desinfección continua de todos los elementos de la cabina de conducción de los tranvías, desinfección de elementos manipulados por los usuarios

en el interior de los vehículos, y establecimiento de protocolos de limpieza en caso de sospecha de posibles contagios del COVID-19.

- Refuerzo de limpieza en instalaciones, como paradas, oficinas y depósitos; limpieza y desinfección de vestuarios, comedores y otras dependencias de empleados; refuerzo de la desinfección en todas las paradas y establecimiento de protocolos específicos de limpieza en caso de sospecha de posible brote de coronavirus.



- **Modificación de servicios.** Metrotenerife adoptó una serie de medidas excepcionales en su servicio de tranvías, tanto en el interior de sus vehículos como en las paradas, de acuerdo a las actualizaciones de instrucciones por parte de las autoridades sanitarias:

- Cerramos las oficinas comerciales. Las oficinas comerciales del tranvía, Intercambiador y La Trinidad, permanecieron cerradas temporalmente al público durante el estado de alarma. Se refuerza la atención al público vía telefónica y redes sociales, y se informa en distintos canales los números de los teléfonos y direcciones de redes sociales.

- Suspensión servicio nocturno. A lo largo de 2020 el servicio nocturno se ha desarrollado con normalidad durante los 3 primeros meses del año. Una vez establecidas las medidas a causa de la pandemia se suspendió este servicio durante la noche.

- Limitación de aforos en el transporte público. Se establece un aforo de un tercio de la capacidad de cada vehículo durante la primera fase. A partir del 8 de junio, se comunica a los ciudadanos que los transportes públicos dependientes del Cabildo de Tenerife, guaguas de Titsa y tranvía, pueden ocupar en torno al 60% de sus plazas. Con la activación de la fase 3 del Plan de Desescalada, Metrotenerife y Titsa ocupan ya la totalidad de sus asientos y mantienen las restricciones a las plazas para



viajar de pie a dos pasajeros por metro cuadrado.

Poco a poco se va incrementando la ocupación de los pasajeros, con todo ello, Metrotenerife mantiene una oferta de servicio del 86% al finalizar el ejercicio.

- **Nuevas frecuencias**

- Las frecuencias con las que circulan los tranvías, también se vieron afectadas durante la pandemia. En la primera fase, la Línea 1 prestó servicio con una frecuencia de 10 minutos en el tramo de 07:00 a 15:00 horas para luego hacerlo cada 15 y 20 minutos el resto de la jornada. Por su parte, la Línea 2 operó cada 15 minutos de 07:00 a 15:00 horas y seguidamente cada 20 y 30 minutos hasta el final de la jornada diaria.

- Las frecuencias para los sábados, domingos y festivos, en ambas líneas, fue de 20 y 30 minutos, hasta la finalización de los servicios a medianoche.

- **Gratuidad del servicio.** Desde el 23 de marzo y hasta el 10 de mayo, las líneas 1 y 2 del tranvía fueron gratuitas. El presidente del Cabildo de Tenerife, Pedro Martín, y el vicepresidente primero y consejero de Movilidad, Enrique Arriaga, explicaron que, con esta medida, la corporación insular quería reconocer y ayudar a las personas que en esta situación debían seguir trabajando para garantizar los servicios públicos y actividades esenciales.

- Implantación del teletrabajo como alternativa preferente y adecuación de las oficinas y recintos corporativos a los nuevos requisitos de distancia social, reforzando la limpieza y la desinfección en todos los entornos..

Esto contribuyó a una organización eficiente del trabajo con el desarrollo de un modelo mixto de presencia y trabajo remoto, apoyado en la digitalización.

- **Medidas de control.** Cuidado de los empleados y mantenimiento del servicio

- Estudio de seroprevalencia COVID-19 para el conjunto de la plantilla de Metrotenerife (con carácter voluntario).

- Reducción de personal presencial: servicios reducidos en mantenimiento y paradas, entre otros.

- Abastecimiento de equipos de protección y otros elementos para garantizar la seguridad de todas las trabajadoras y trabajadores: mascarillas, hidrogel, entre otros.

- Campañas de información y refuerzo de la comunicación interna, que permitió difundir rápidamente las recomendaciones y protocolos.

- Medidas organizativas dirigidas a la prevención y a la respuesta rápida ante la eventual aparición de rebrotes.

Tras el fin del estado de alarma, poco a poco se volvieron a retomar servicios que tuvieron que ser suspendidos y adaptarnos a las indicaciones de las autoridades.

- **Retomamos el servicio nocturno ininterrumpido de fin de semana desde el viernes 3 de julio.** La Línea 1 empezó a circular con las mismas frecuencias de paso previas al estado de alarma durante la madrugada de los sábados, domingos y días festivos.

La Línea 1 empezó a operar en horario nocturno con las frecuencias habituales para este tipo de servicio.

Las noches del viernes al sábado con un tranvía cada 30 minutos hasta las 06:00 horas y en las madrugadas del sábado al domingo, así como en días festivos, la frecuencia fue de 20 minutos, de 00:00 a 01:00 horas, y de 30 minutos hasta las 06:00 horas.

- **Nueva suspensión del servicio.** Ante las nuevas medidas de control y prevención contra la COVID-19 decretadas por el Gobierno de Canarias, y siguiendo las instrucciones del Cabildo de Tenerife, en agosto tuvimos que suspender de nuevo el servicio nocturno ininterrumpido de fin de semana que la Línea 1 ofrecía de 12:00 pm a 06:00 am.

Lanzamos nuevas campañas de información dirigidas a los usuarios:

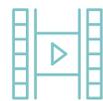
Campaña informativa sobre medidas de prevención sobre la COVID-19

Difusión de Campaña informativa sobre medidas de prevención sobre la COVID-19 del Servicio Canario de Salud en nuestros soportes. Estuvimos en contacto con el Servicio Canario de Salud del Gobierno de Canarias para la difusión de mensajes informativos a nuestros pasajeros y público en general, con la colocación de señalética en las cristalerías de las paradas informando sobre la obligación de llevar mascarilla y de respetar la distancia de seguridad.



Campaña “Viaje seguro, viaje en transporte público”

Difundimos en redes sociales un video de nuestro Presidente, Enrique Arriaga, enviando un mensaje de confianza para el uso del transporte público.



Vídeo campaña Viaje seguro, viaje en transporte público.

Campaña de recomendación de viajar en transporte público en silencio

Por un transporte más seguro: viaja en silencio. Siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias recordamos a los usuarios, a través de la megafonía de las paradas, la importancia de evitar hablar en el tranvía con el fin de reducir la propagación de aerosoles y prevenir contagios de la COVID-19. El mensaje que se difunde es el siguiente: “Las autoridades sanitarias recomiendan como medida de prevención que se evite hablar en el tranvía. Por un transporte público más seguro, mejor en silencio. Gracias por su colaboración”. Seguramente muchos viajeros ya estaban cumpliendo con la recomendación de hablar lo menos posible en nuestros tranvías, pero recordar esta medida era importante, en esos momentos, para no bajar la guardia.

Campaña promocional con el Club Baloncesto Canarias

El equipo de baloncesto representativo de nuestra isla, que milita en la liga ACB, colaboró con Metrotenerife en una campaña promocional para incentivar el uso del transporte público.



 *Vídeo campaña promocional*

Campaña Aplicación Tranviaonline

Campaña informativa para explicar a nuestros usuarios una nueva herramienta digital, mediante la cual los viajeros pueden conocer en tiempo real los niveles de aforo en los tranvías y así cumplir con los límites máximos de ocupación establecidos en cada momento por las autoridades sanitarias.



Campaña de Navidad

Con la llegada de la Navidad lanzamos una campaña recordando las medidas sanitarias decretadas, ya que son fechas donde aumenta la afluencia de usuarios y es importante seguir informando de todas las medidas establecidas a los viajeros.





■ Información Financiera

- Pérdidas y Ganancias
- Balance
- Carta Auditoría
- Emisión Bonos Verdes

Información Financiera

Pérdidas y Ganancias

Cuenta de pérdidas y ganancias 2020 (eur)

	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. Importe neto de la cifra de negocios	14.762.736,73	22.340.077,02
a) Ventas	1.029,40	3.156,42
b) Prestaciones de servicio	14.761.707,33	22.336.920,60
3. Trabajos realizados por la emp. para su act.	167.474,03	173.858,25
4. Aprovisionamientos	-1.361.249,24	-925.307,67
b) Consumo de materias primas y otras mat.	-1.361.249,24	-925.307,67
5. Otros ingresos de explotación	7.964.705,76	5.603.762,57
a) Ingresos accesorios y otros de gest. corr.	5.319.341,22	5.275.385,96
b) Subvenciones de explotación incorp. al res	2.645.364,54	328.376,61
6. Gastos de personal	-8.371.731,00	-7.740.378,38
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-6.377.369,14	-5.812.034,89
b) Cargas sociales	-1.994.361,86	-1.928.343,49
7. Otros gastos de explotación	-4.824.430,11	-5.743.255,56
a) Servicios exteriores	-4.377.774,22	-5.139.573,16
b) Tributos	-35.140,49	-37.339,16
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-21.132,21	0,00
d) Otros gastos de gestión corriente	-390.383,19	-566.343,24
8. Amortización del inmovilizado	-4.267.299,87	-4.324.507,30
9. Imputación de subv. de inmovil. no financ.	275.196,72	275.196,72
11. Deterioro por resultado por enajenaciones del inmovilizado	-65.592,67	0,00
b) Resultados por enajenaciones y otras.	-65.592,67	0,00
13. Otros Resultados	-87.896,95	-42.070,65
A.1) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	4.191.913,40	9.617.375,00
14. Ingresos financieros	130.146,91	132.038,75
b) De valores negociables y otros inst. fin.	130.146,91	132.038,75
b2) De terceros	15.960,29	76,60
b3) Ajustes ingresos financieros NPGC	114.186,62	131.962,15
15. Gastos financieros	-4.253.681,92	-4.356.346,46
b) Por deudas con terceros	-4.253.681,92	-4.356.346,46
16. Diferencias de Cambio	-40.103,35	1.786,11
A.2) RESULTADO FINANCIERO	-4.163.638,36	-4.222.521,60
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	28.275,04	5.394.853,40
19. Impuesto sobre beneficio	-28.275,04	-151.066,67
A.4) RESUL. DEL EJERC. PROC. DE OPERAC. CONTIN.	0,00	5.243.786,73
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO	0,00	5.243.786,73



Balance

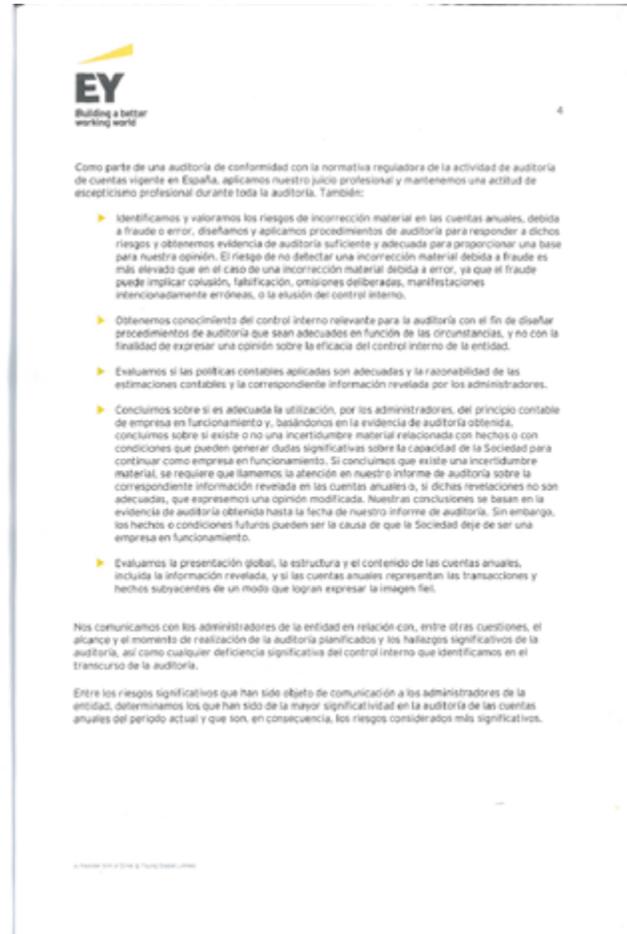
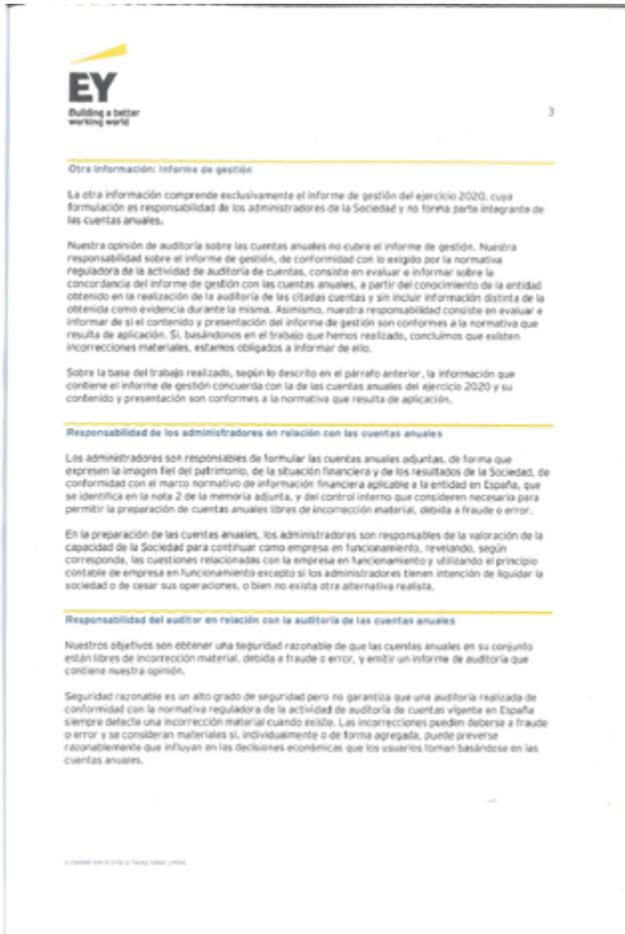
Balance de situación del ejercicio 2020 (eur)

Activo	2020	2019
A) ACTIVO NO CORRIENTE	175.851.512,09	178.654.959,37
I. Inmovilizado intangible	136.573.004,11	137.980.350,27
5. Aplicaciones Informáticas	166,78	456,27
6. Otro inmovilizado intangible	8.814.905,50	9.091.146,22
7. Acuerdo de Concesión, activo regulado	96.253.562,56	98.609.861,40
8. Activación financiera Acuerdo de Concesión	31.504.369,27	30.278.886,38
II. Inmovilizado material	29.601.805,70	30.519.730,08
2. Instalaciones técnicas, y otro inm. mat.	2.589.020,40	2.790.871,57
3. Inmovilizado en curso y anticipos	27.012.785,30	27.728.858,51
V. Inversiones financieras a largo plazo	758.031,49	1.063.591,28
2. Créditos a terceros	746.529,08	1.052.088,87
5. Otros activos financieros	11.502,41	11.502,41
VI. Activos por impuesto diferido	8.918.670,79	9.091.287,74
B) ACTIVO CORRIENTE	20.434.331,75	20.302.686,81
II. Existencias	1.886.169,37	1.980.534,10
2. Mat. primas y otros aprovisionamientos	1.863.377,36	1.977.183,04
6. Anticipos a proveedores	22.792,01	3.351,06
III. Deudores comerc. y otras cuentas a cobrar	7.860.456,93	6.690.614,37
1. Clientes por ventas y prest. servicios	2.035.036,05	2.244.476,63
3. Deudores varios	2.871.548,89	2.940.009,78
4. Personal	40.597,39	16.389,10
5. Activos por impuesto corriente	68.739,95	929.392,07
6. Otros créditos con las Admin. Públicas	2.844.534,65	560.346,79
V. Inversiones financieras a corto plazo	1.614,49	667,63
5. Otros activos financieros	1.614,49	667,63
VI. Periodificaciones a corto plazo	202.220,81	72.305,01
VII. Efect. y otros act. líquidos equivalentes	10.483.870,15	11.558.565,70
1. Tesorería	10.483.870,15	11.558.565,70
TOTAL ACTIVO	196.285.843,84	198.957.646,18

Pasivo	2020	2019
A) PATRIMONIO NETO	44.676.277,23	44.364.823,82
A-1) Fondos propios	45.859.481,97	45.859.481,97
I. Capital	69.200.000,00	69.200.000,00
III. Reservas	7.893.925,60	7.369.546,93
1. Legal y estatutarias	927.132,47	402.753,80
2. Otras reservas	6.966.793,13	6.966.793,13
VI. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)	-245.000,00	-245.000,00
V. Resultados de ejercicios anteriores	-30.989.443,63	-35.708.851,69
2. (Resultados negativos de ejerc. ant.)	-30.989.443,63	-35.708.851,69
VII. Resultado del ejercicio	0,00	5.243.786,73
A-2) Ajustes por cambios de valor	-26.756.012,38	-27.273.863,27
II. Operaciones de cobertura	-26.756.012,38	-27.273.863,27
A-3) Subvenciones, donac. y legados recibidos	25.572.807,64	25.779.205,12
B) PASIVO NO CORRIENTE	136.647.642,19	141.703.757,77
II. Deudas a largo plazo	127.445.641,64	132.386.688,48
2. Deudas con entidades de crédito	93.739.464,80	97.695.327,60
3. Acreedores por arrendamiento financiero	1.884.956,03	2.670.204,14
4. Derivados	31.821.220,81	32.021.156,74
IV. Pasivos por impuesto diferido	8.524.269,36	8.593.068,60
V. Periodificaciones a largo plazo	677.731,19	724.000,69
C) PASIVO CORRIENTE	14.961.924,42	12.889.064,59
II. Provisiones a corto plazo.	396.304,77	396.304,77
III. Deudas a corto plazo	11.905.442,09	9.144.099,82
2. Deudas con entidades de crédito	5.941.884,38	3.291.372,79
3. Acreedores por arrendamiento financiero	873.394,97	806.711,08
4. Derivados.	3.853.462,35	4.343.994,26
5. Otros pasivos financieros	1.236.700,39	702.021,69
V. Acreedores comerc. y otras cuentas a pagar	2.478.782,89	2.846.276,62
1. Proveedores	386.652,50	394.318,41
3. Acreedores varios	709.028,34	825.080,50
4. Personal (remuneraciones pend. de pago)	565.974,16	334.354,51
6. Otras deudas con las Admin. Públicas	461.224,44	867.356,71
7. Anticipos de clientes.	355.903,45	425.166,49
VI. Periodificaciones a corto plazo	181.394,67	502.383,38
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	196.285.843,84	198.957.646,18

Carta Auditoría





Escanee este código QR para acceder a más información en nuestro Portal de Transparencia



Emisión de Bonos Verdes

En noviembre de 2019 Metrotenerife obtiene por la agencia de calificación Standard & Poor's Global Rating Europe Ltd un rating con una nota "A" para el largo plazo y "A-1" para el corto plazo, con perspectiva estable. Esta calificación coloca a nuestra entidad en una mejor situación para evaluar la posibilidad de mejorar nuestra estructura financiera. Con unos resultados económicos satisfactorios en los últimos años y un rating que pone de manifiesto la solidez del perfil de crédito de la compañía, Metrotenerife busca alternativas de financiación destacando, entre todas ellas por ser la más ventajosa, la posibilidad de realizar una emisión de valores de renta fija para mejorar su resultado y poder tener autonomía de inversión en las futuras líneas a construir.

En esos momentos, en el mercado financiero de renta fija está en auge la inversión en bonos sostenibles, ya que para los inversores representa invertir en proyectos que fomentan el desarrollo de actividades que producen beneficios para la sociedad y la economía en su conjunto. Para que la emisión de bonos sea sostenible, se debe invertir en proyectos verdes o sociales y para que se considere un bono verde se debe invertir en proyectos como, por ejemplo, los destinados a

la lucha contra la contaminación, que supongan la creación de infraestructuras de energías renovables, pongan en marcha iniciativas de adaptación al cambio climático o fomenten la gestión sostenible de recursos naturales.

De ahí, la prestación del servicio de transporte de pasajeros con un medio de transporte eléctrico contribuye a promover el desarrollo sostenible, es una actividad enmarcada dentro del Acuerdo de París de las Naciones Unidas por el Cambio climático y los Objetivos de desarrollo sostenible aprobados por la ONU.

Con todos estos antecedentes, Metrotenerife durante el ejercicio 2020 lleva a cabo un intenso trabajo comenzando el proceso de emisión de bonos verdes, con el objetivo de mejorar su coste financiero y obtener autonomía en su gestión con la posibilidad de poder realizar nuevos proyectos de inversión.





Principales indicadores

- o Servicio
- o Calidad de Servicio
- o Perfil del Usuario
- o Recursos Humanos
- o Medio Ambiente
- o Seguridad Vial
- o Comercial
- o Actividad de Mantenimiento

Principales indicadores

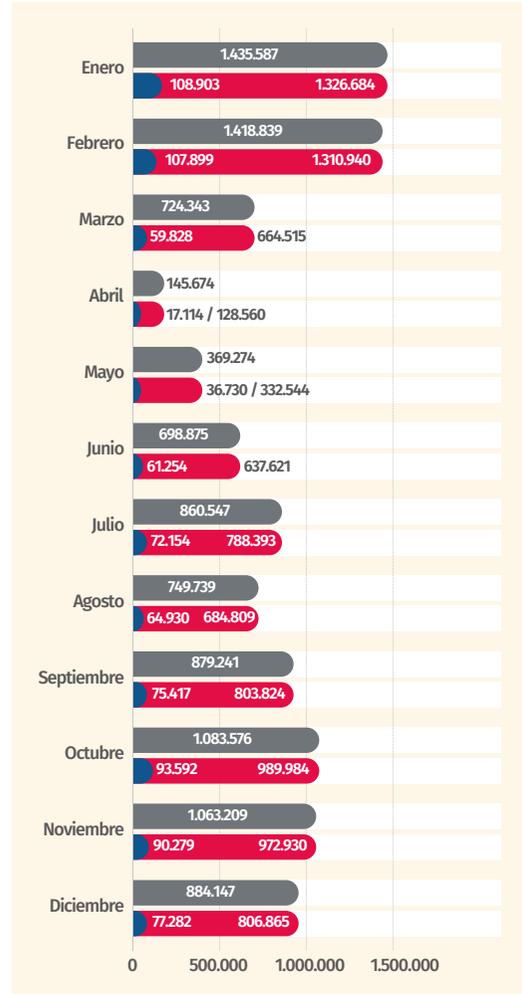
Servicio (Demanda)



Comparativa mensual de la demanda (2020-2019)

2020 Número de cancelaciones

Total: 10.313.051
 Línea 1: 9.447.669
 Línea 2: 865.382



2019 Número de cancelaciones

Total: 15.554.855
 Línea 1: 14.370.883
 Línea 2: 1.183.972

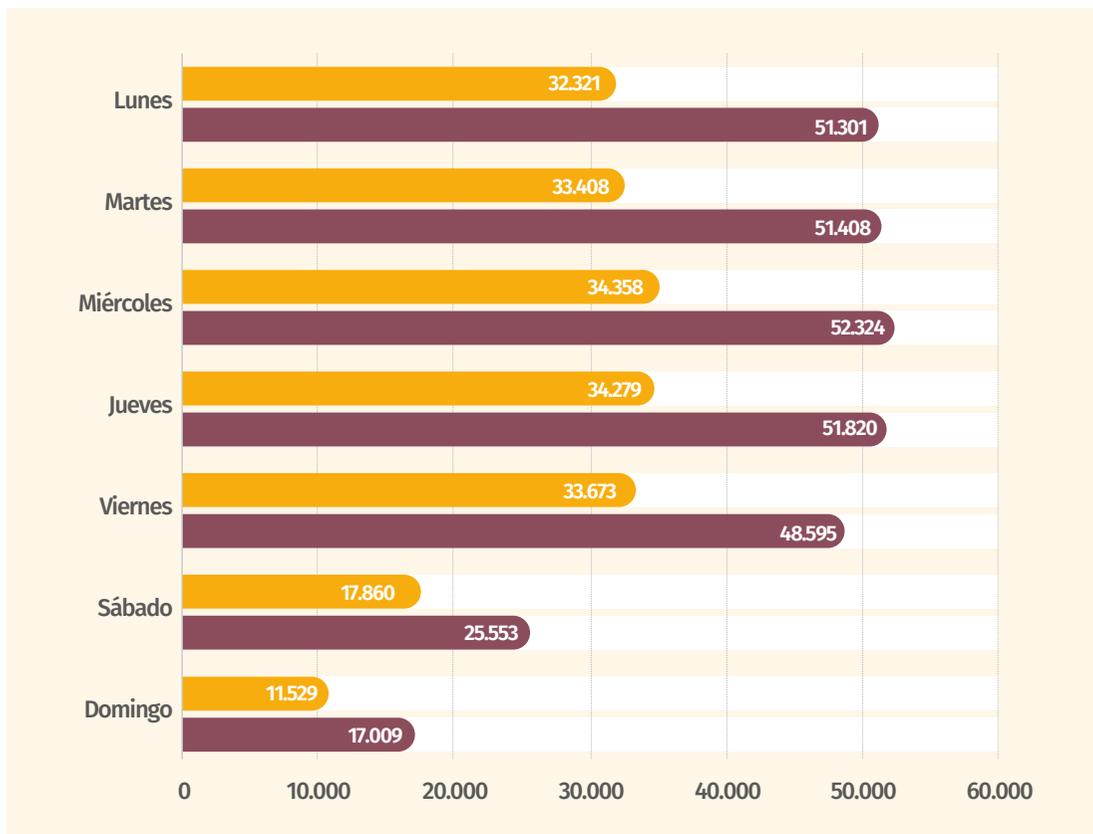


Servicio (Demanda)

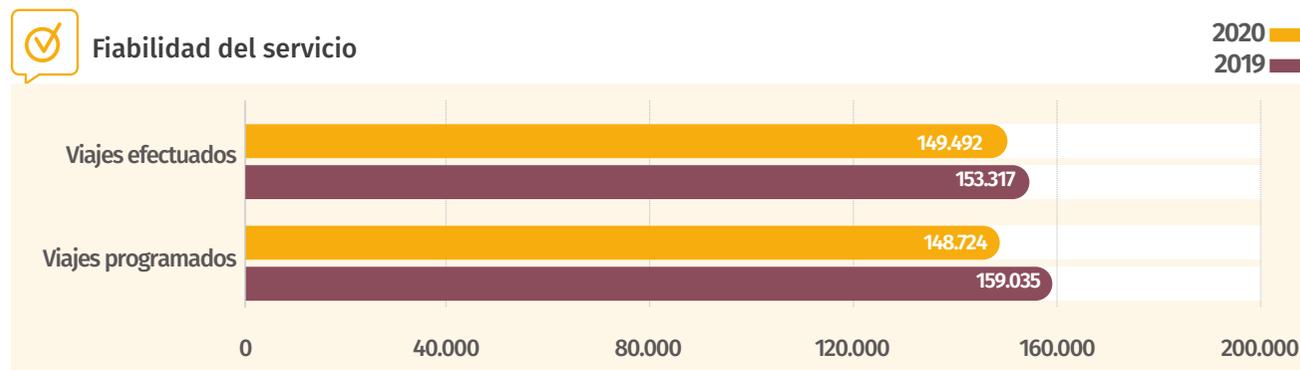
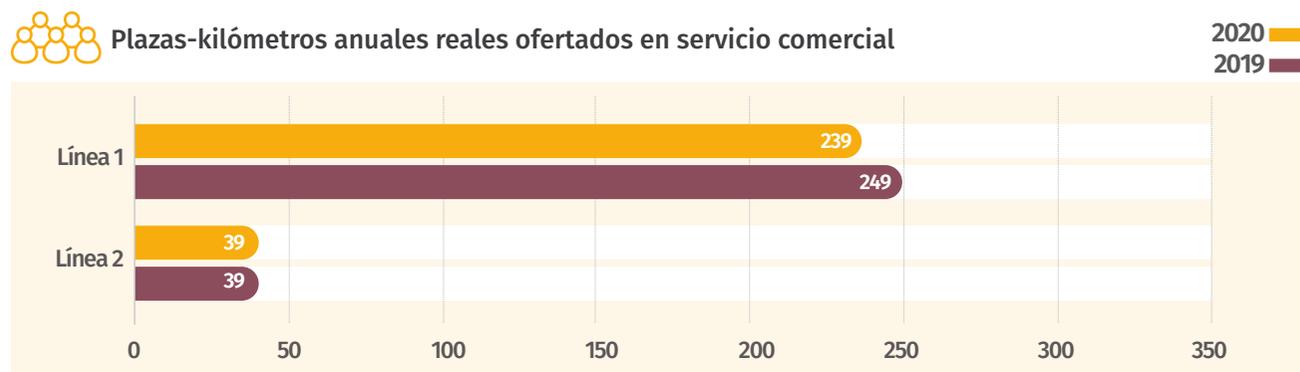
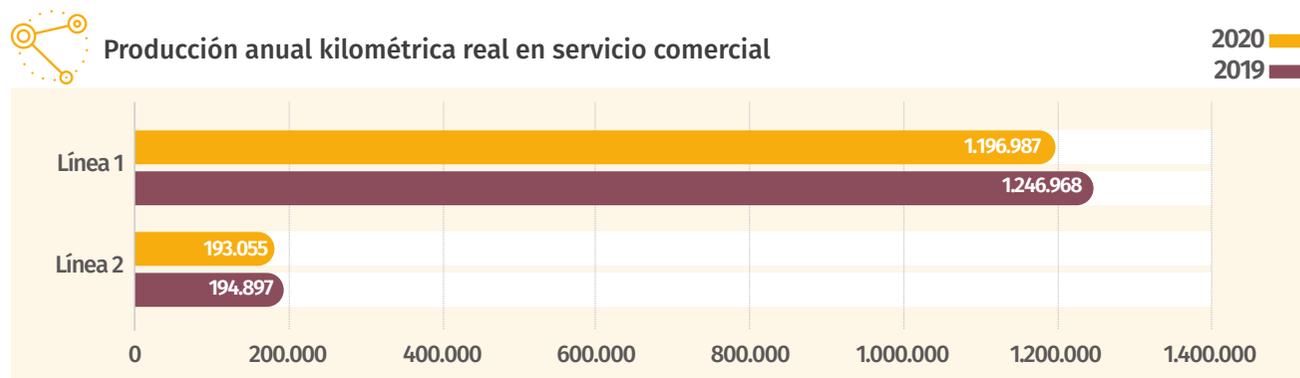


Demanda por tipo de día (cancelaciones)

2020
2019



Servicio (Oferta)

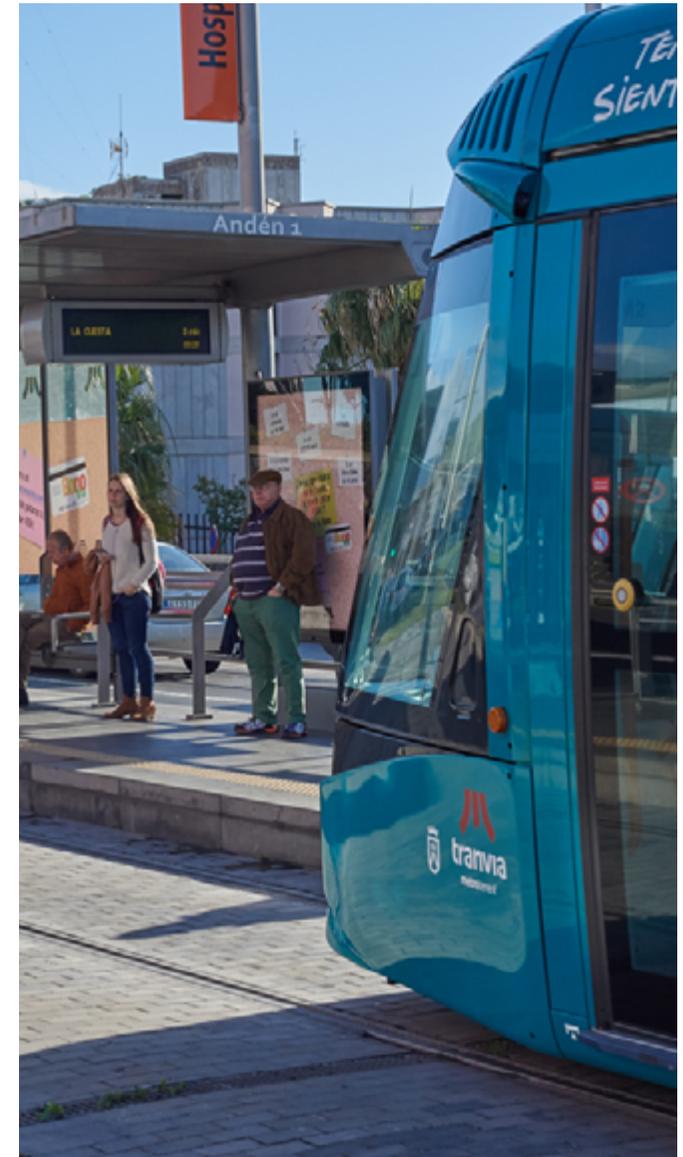
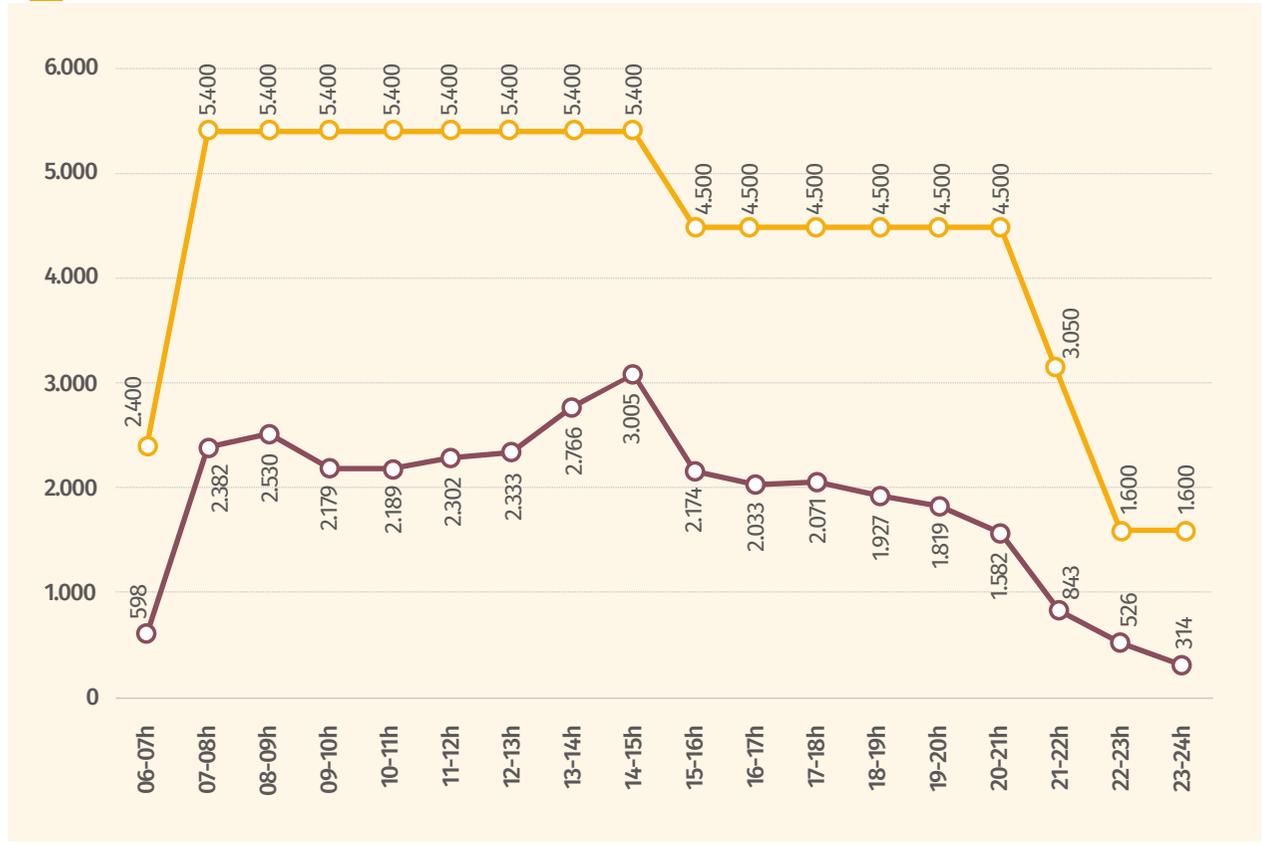


Servicio (Oferta-Demanda)



Demanda media/hora en día laborable (2020) en ambos sentidos

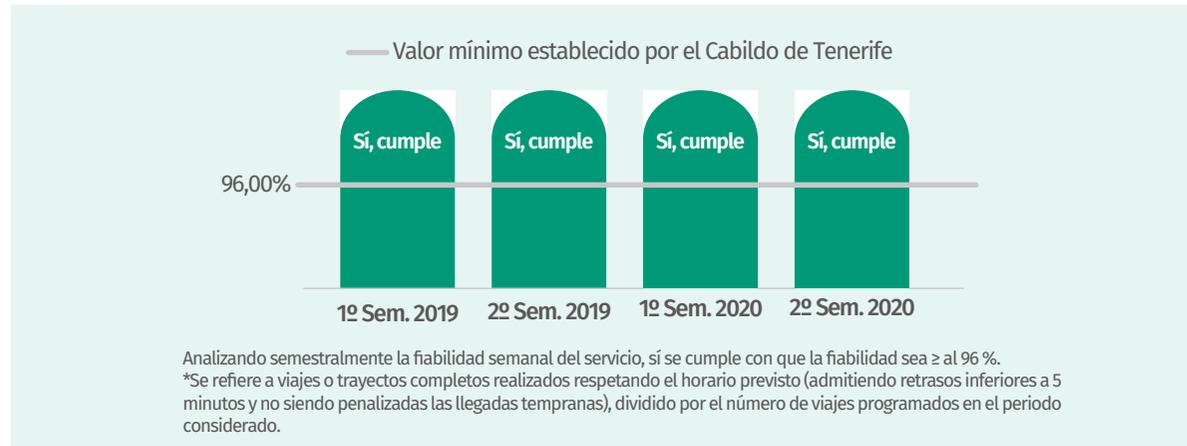
Oferta ■
Demanda ■



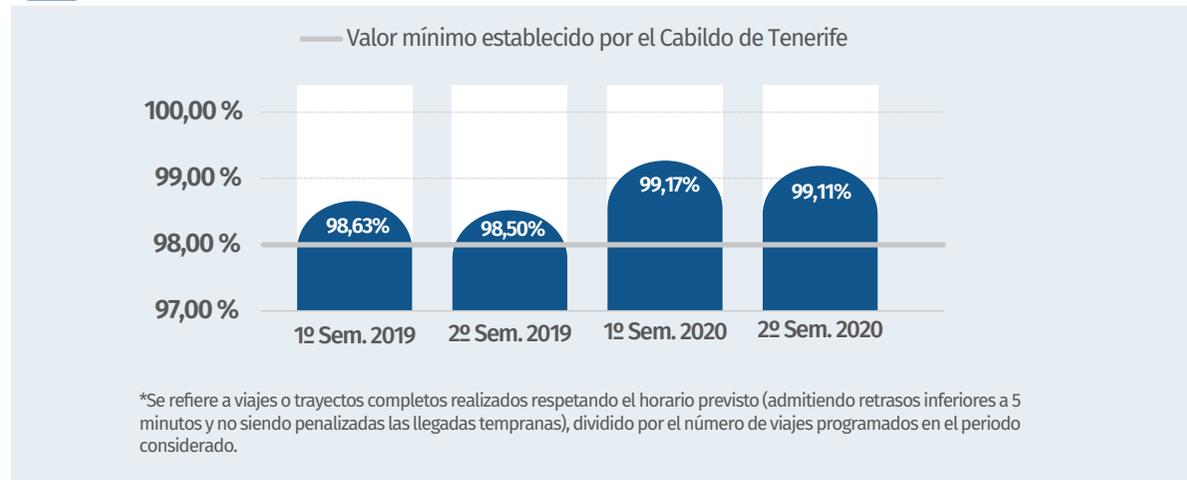
Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



Fiabilidad semanal*



Fiabilidad semestral*

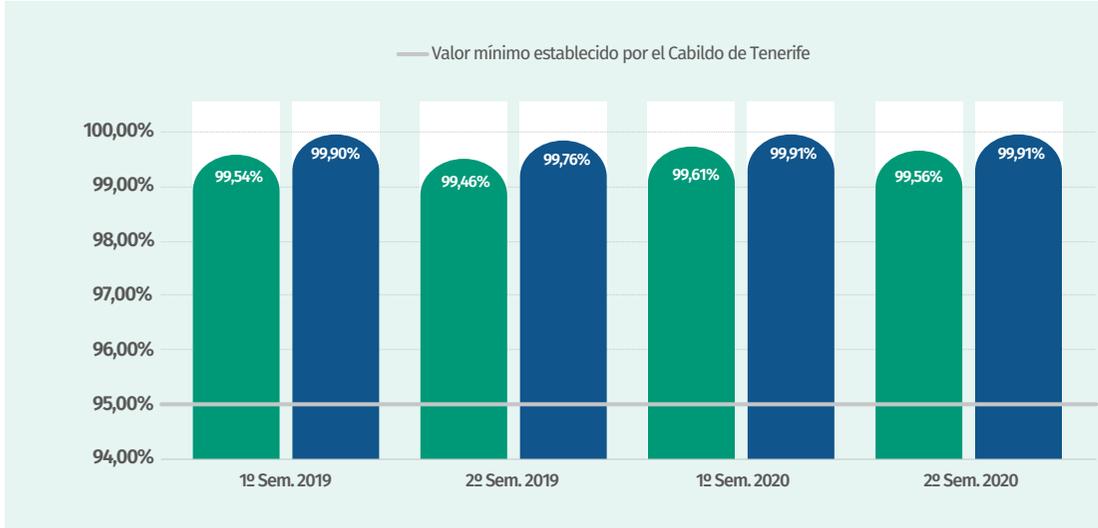


Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)

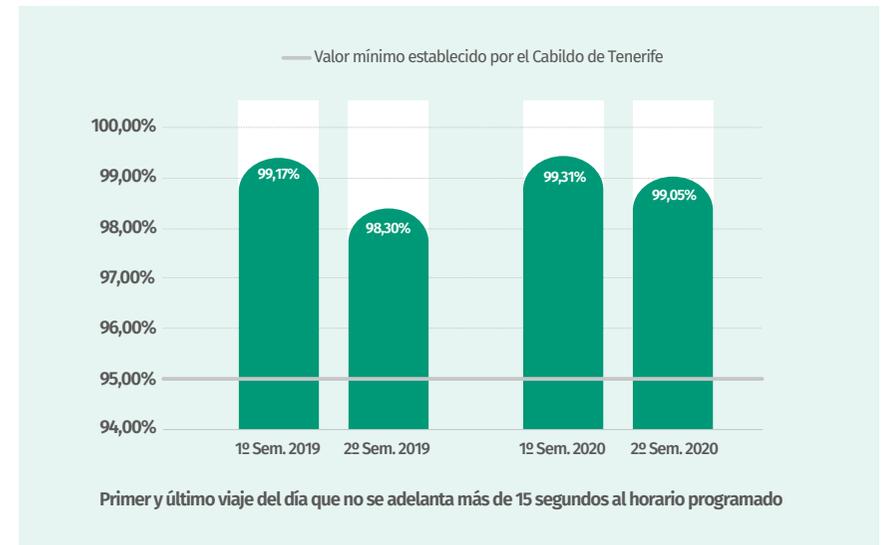


Puntualidad

Viajes que no se retrasan más de 5 minutos al tiempo programado (resto, salidas tardías) ■
 Viajes que no se adelantan más de 15 segundos al tiempo programado (resto, salidas tempranas) ■



Puntualidad: primer y último viaje



Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



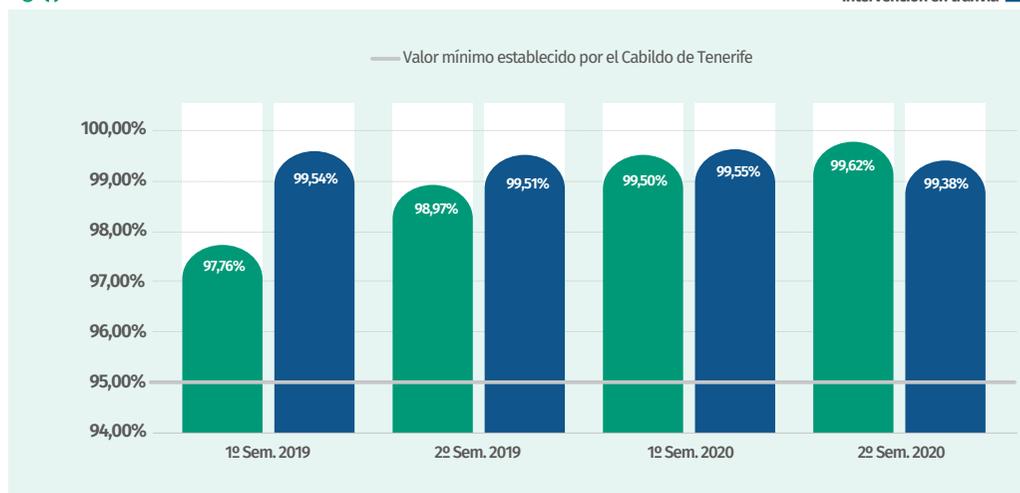
Limpieza Material Móvil e Instalaciones Fijas

Limpieza de parada ■
Limpieza de tranvía ■



Reparación de daños Material Móvil e Instalaciones Fijas

Intervención en parada ■
Intervención en tranvía ■



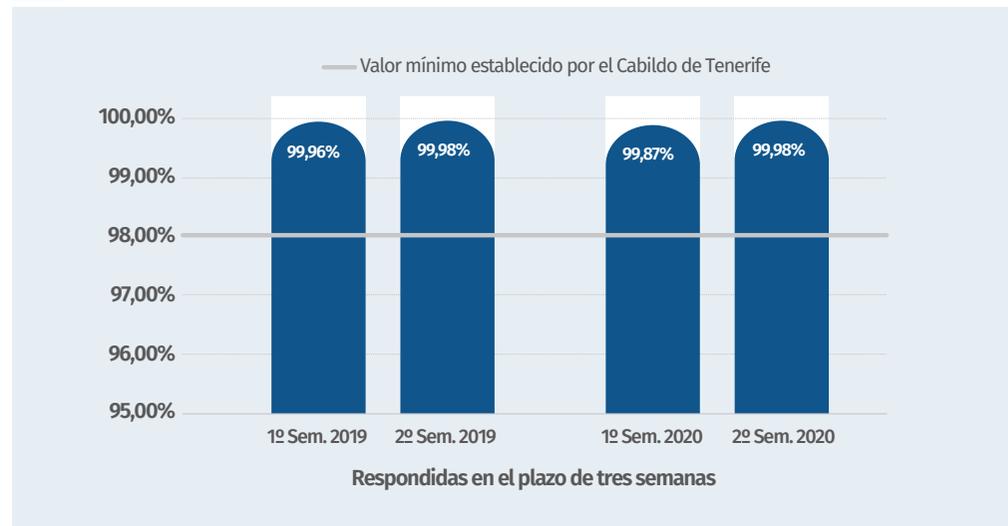
Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



Reclamaciones



Disponibilidad de expendedoras



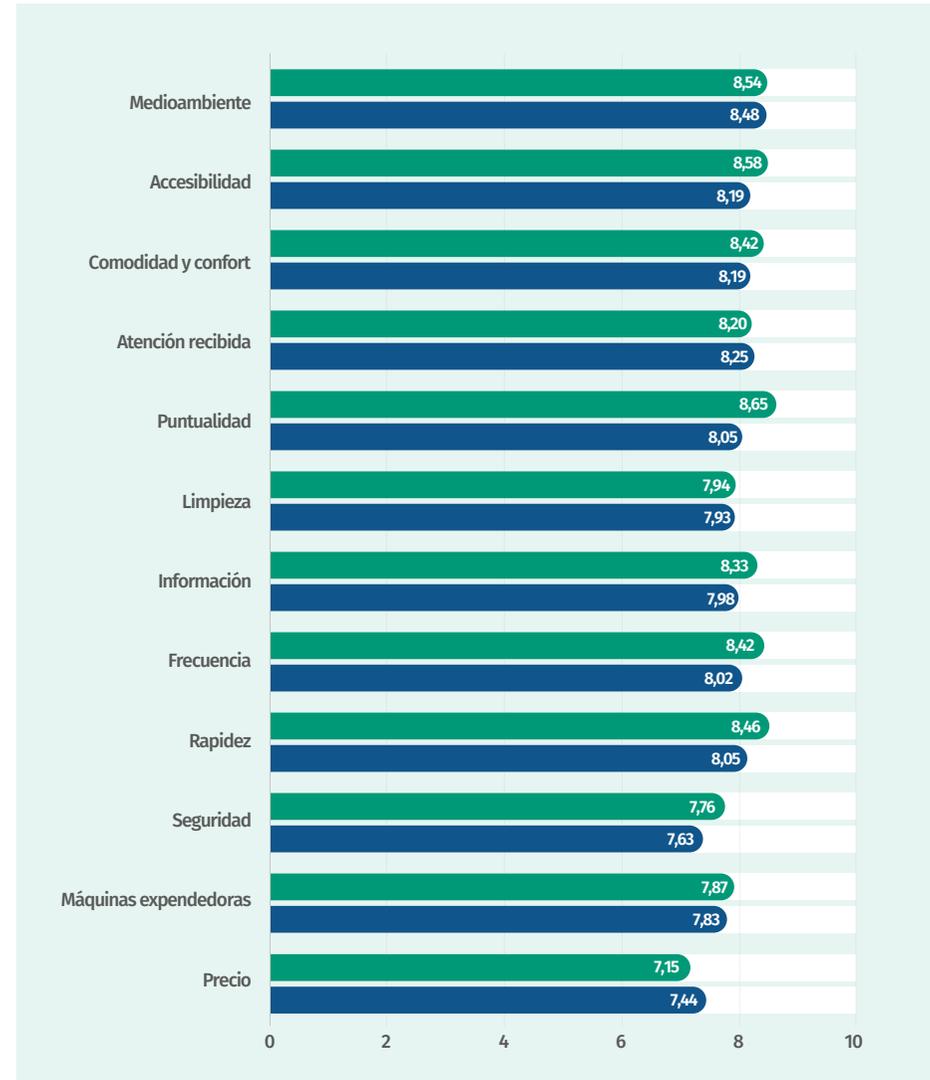
Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



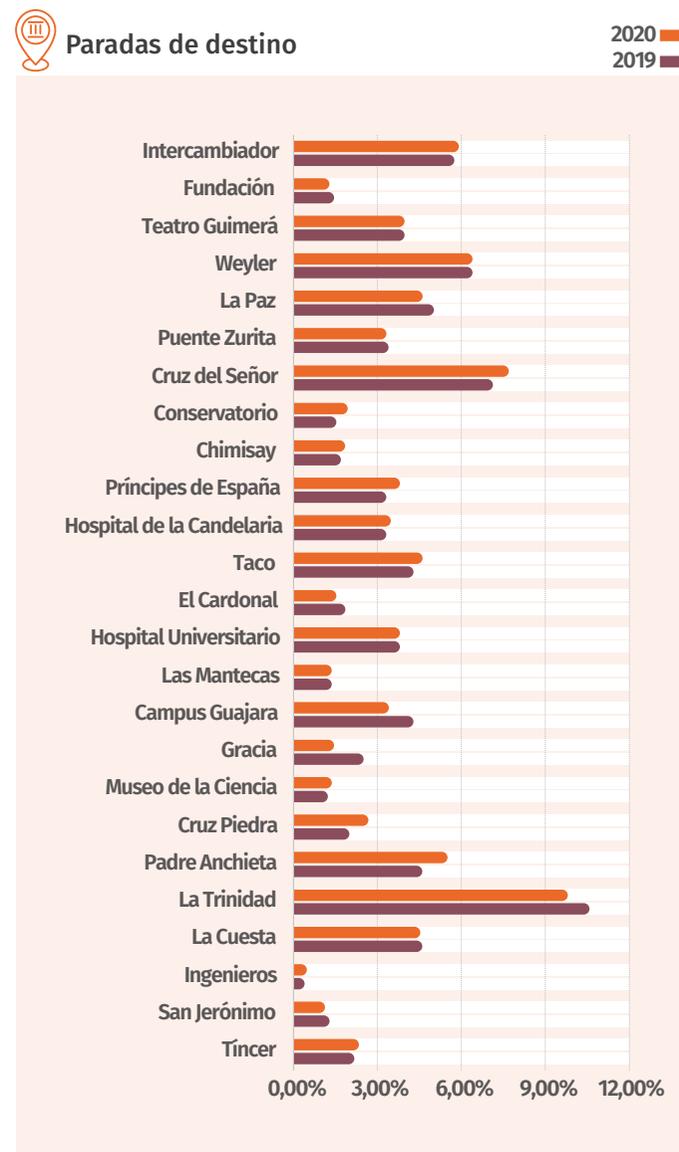
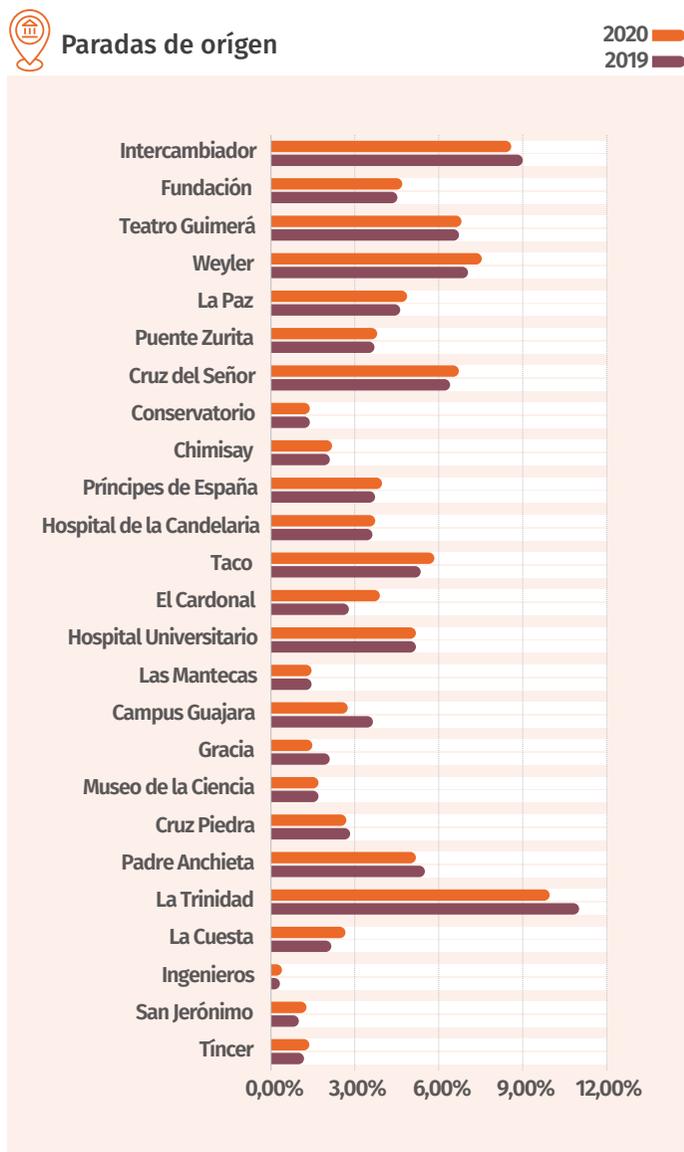
Valoración del servicio

2020

2019

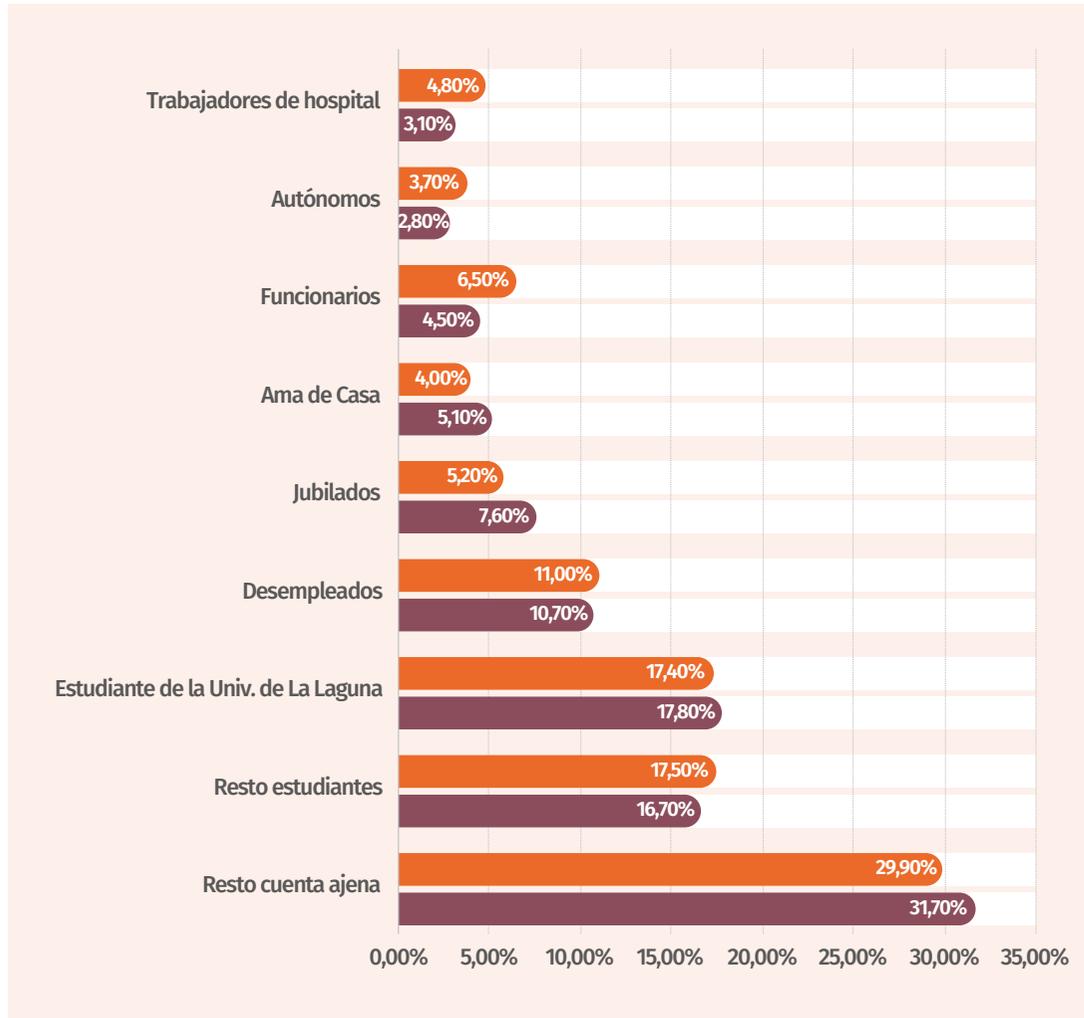


Perfil del usuario

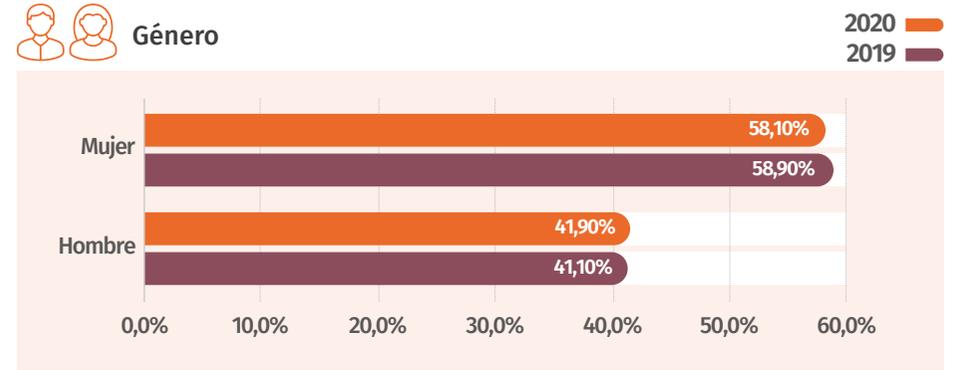


Perfil del usuario

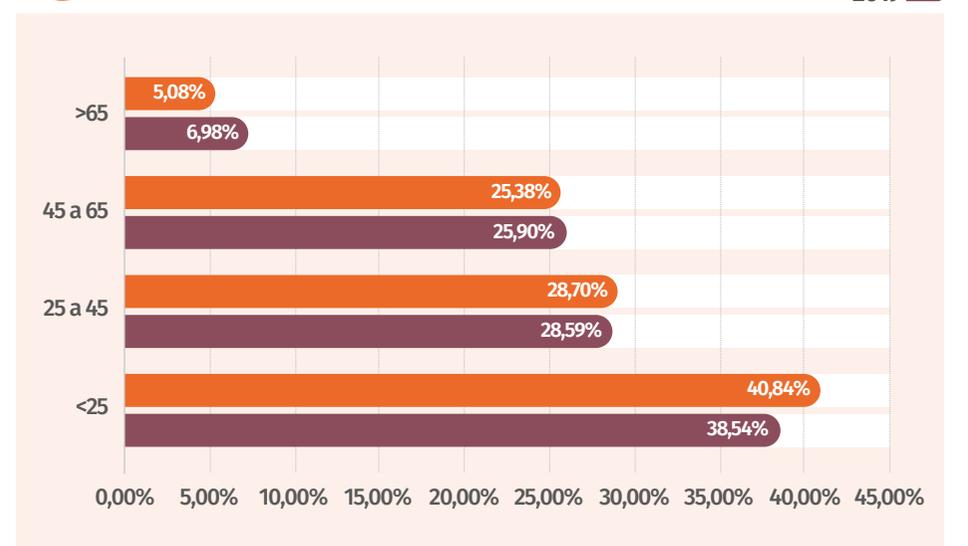
Ocupación



Género



Edad

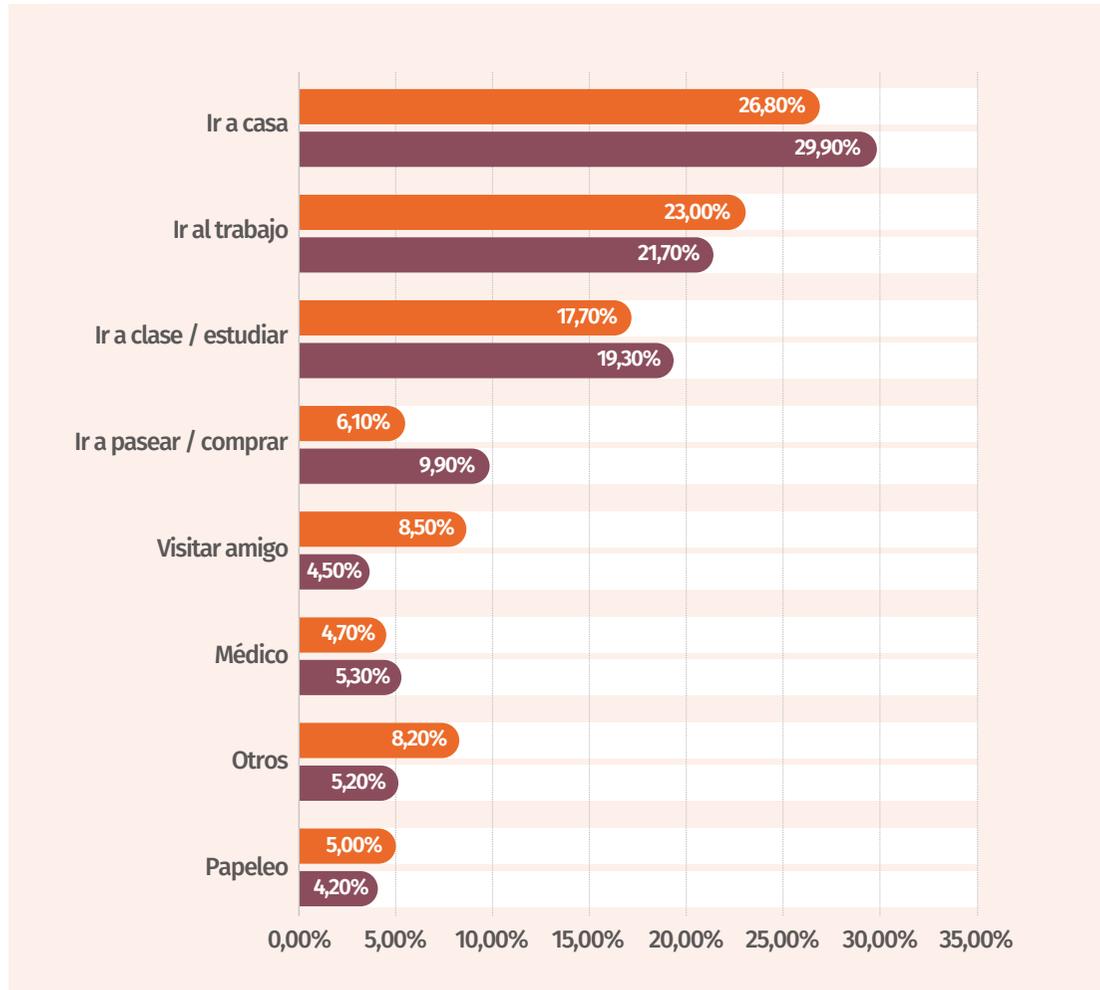


Perfil del **usuario**



Tipo de movilidad

2020 ■
2019 ■

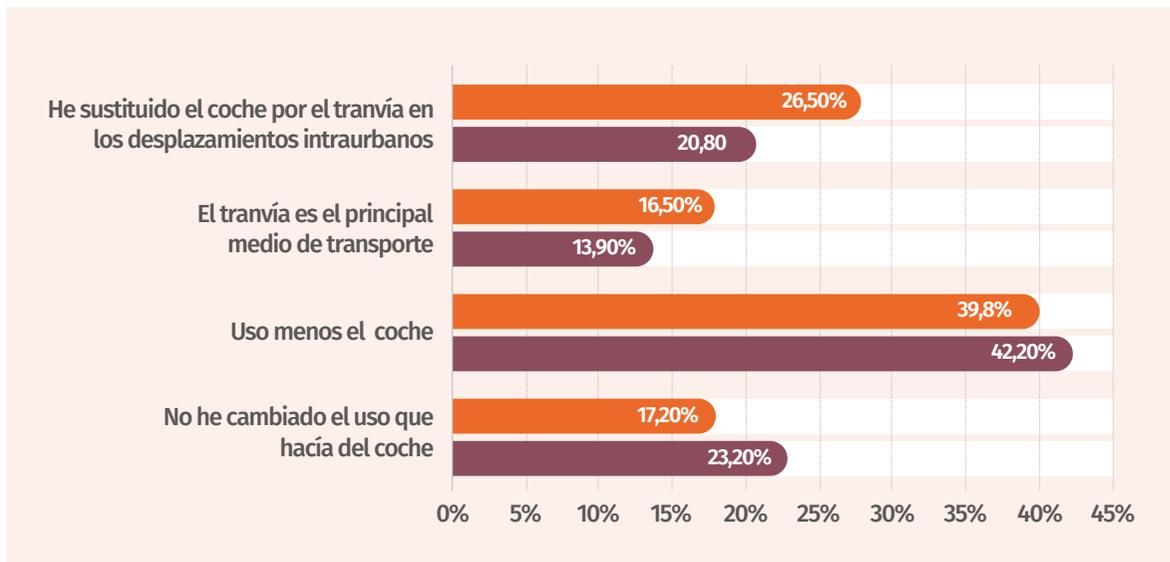


Perfil del usuario



Impacto sobre el uso del coche

2020
2019



Recursos Humanos Personal

Distribución de la plantilla por departamentos 2020

Departamentos	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
-Seguridad y Calidad	1	0	1
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO	40	3	43
-Servicios comunes	3	2	5
-Mantenimiento de Instalaciones Fijas	19	0	19
-Mantenimiento de Material Móvil	18	1	19
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	4	1	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERA	1	8	9
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	3	4
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	92	11	103
DIRECCIÓN COMERCIAL	21	4	25
TOTAL 2020	169	34	203
TOTAL 2019	159	30	189

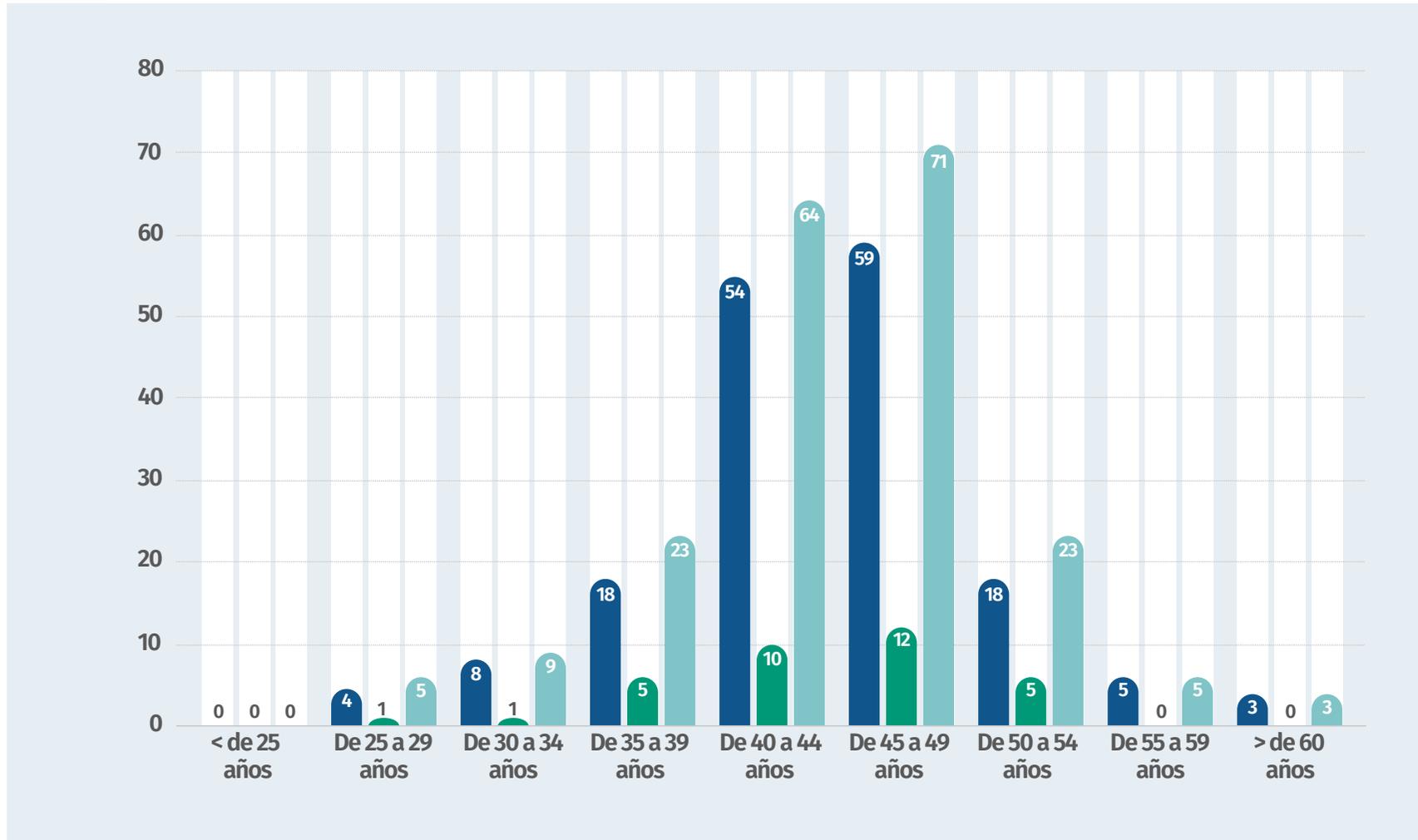


Recursos Humanos Personal



Pirámide de edad 2020

Hombres ■
Mujeres ■
Total ■

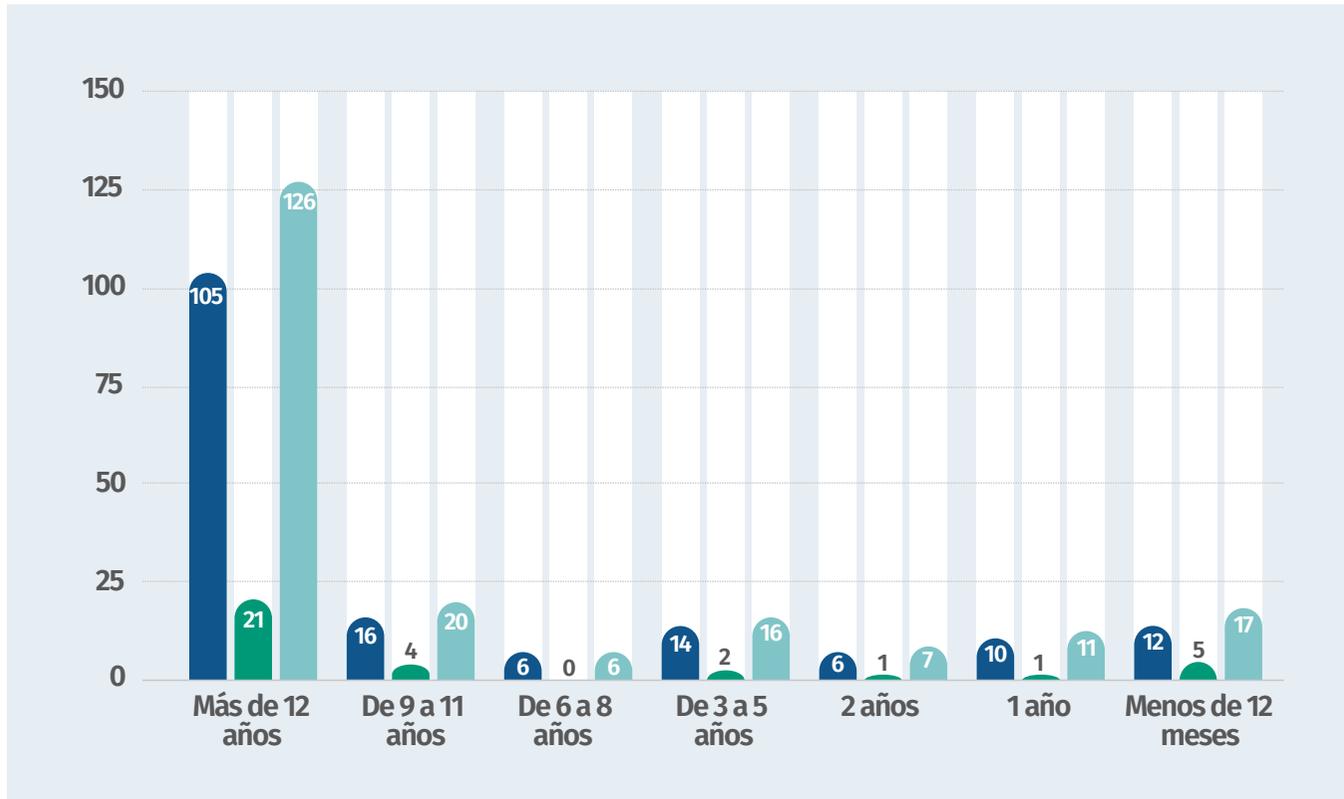


Recursos Humanos Personal



Pirámide de antigüedad 2020

Hombres ■
Mujeres ■
Total ■



Medio Ambiente (Consumo de energía)

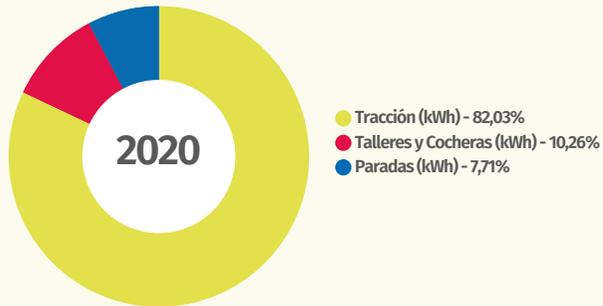
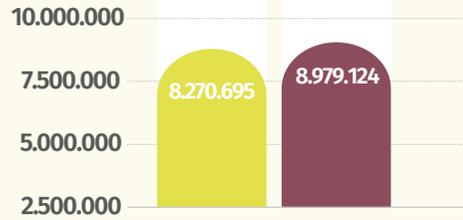


Consumo anual de energía eléctrica

2020

2019

Consumo total (kWh)

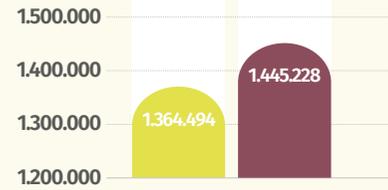


Producción anual de la planta fotovoltaica (Potencia pico 880 KWp)

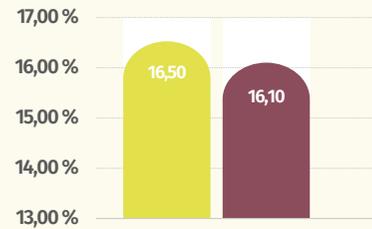
2020

2019

Producción (kWh)



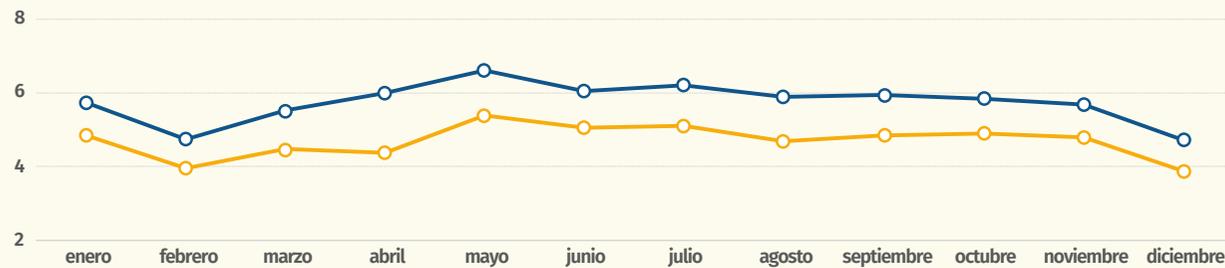
Necesidades energéticas cubiertas (%)



Ratios de consumo

kWh/km

Tracción



Medio Ambiente (Consumo de energía)



Consumo de energía eléctrica

TIPOS	2020	2019
Consumo de tracción por kilómetro (kWh/km)	4,68	4,85
Consumo total por kilómetro (kWh/km)	5,70	5,79
Consumo Total (kWh)	8.270.695	8.979.124

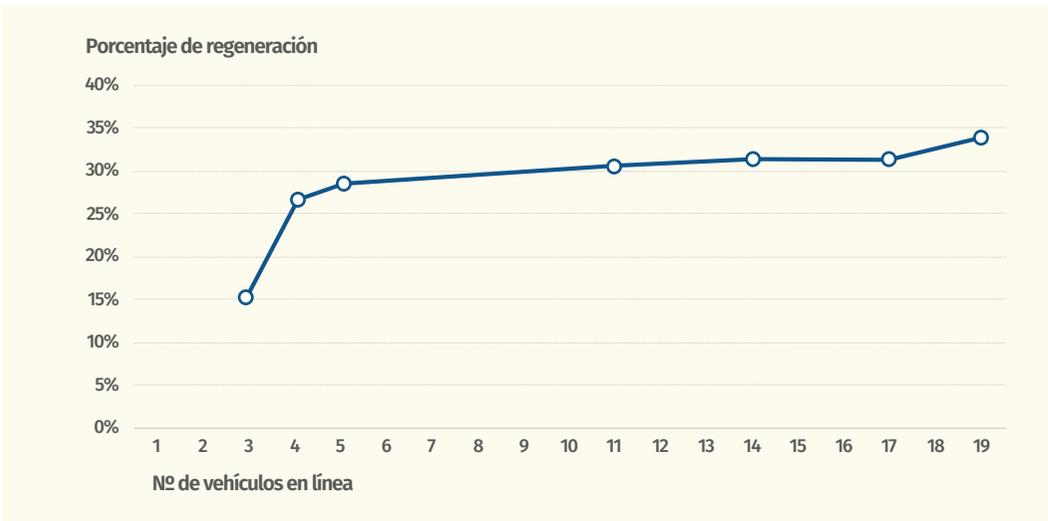


Tabla de consumo

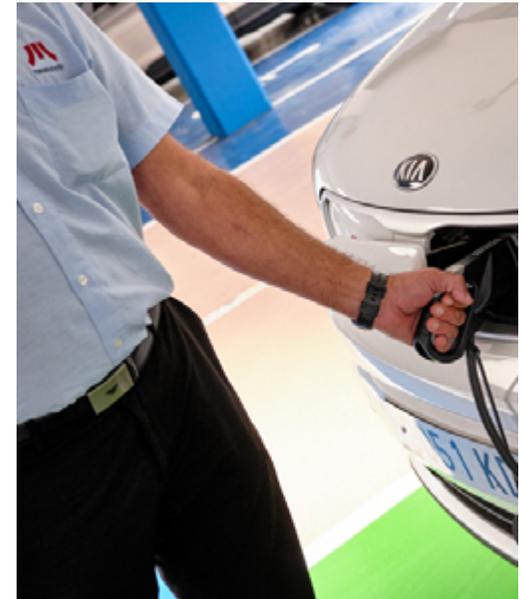
TIPOS	2020	2019
Tracción (kwh)	6.784.705	7.523.244
Talleres y Cocheras (kWh)	848.645	825.043
Paradas (kWh)	637.346	630.837

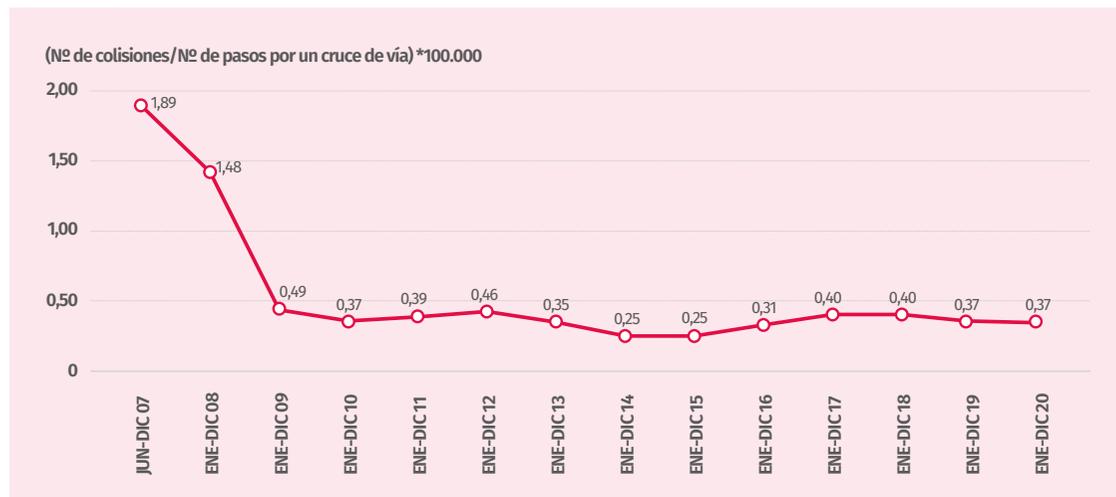
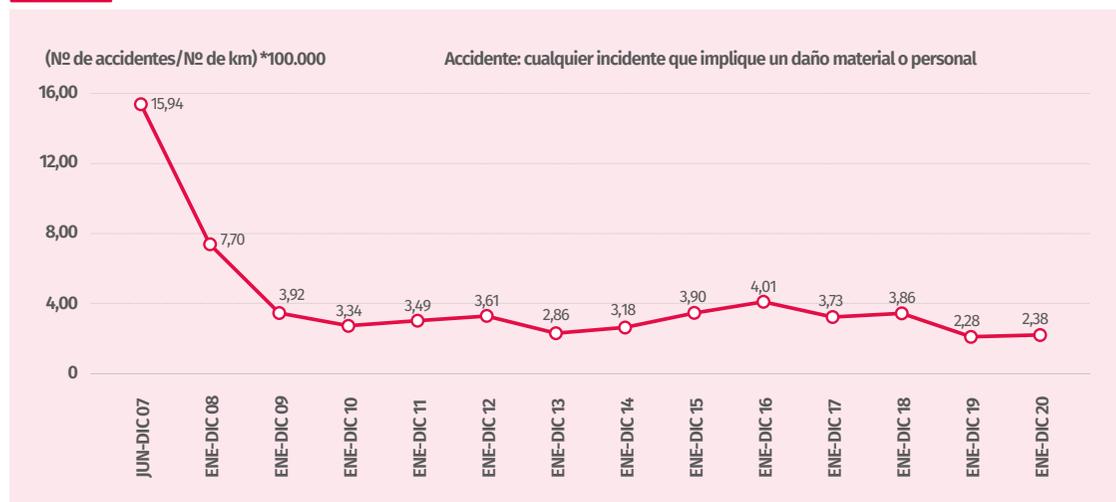


Tasa de regeneración = $f(\text{nº de vehículos en línea})$



Energía regenerada*

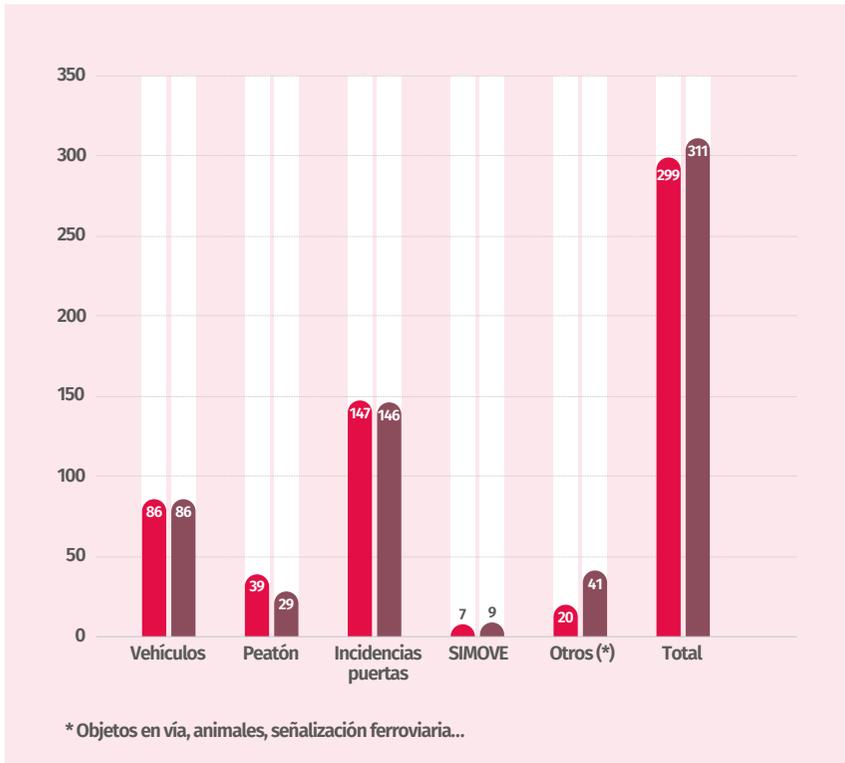


Seguridad Vial
Índice de colisión (por 100.000 km)

Índice de siniestralidad (por 100.000 km)


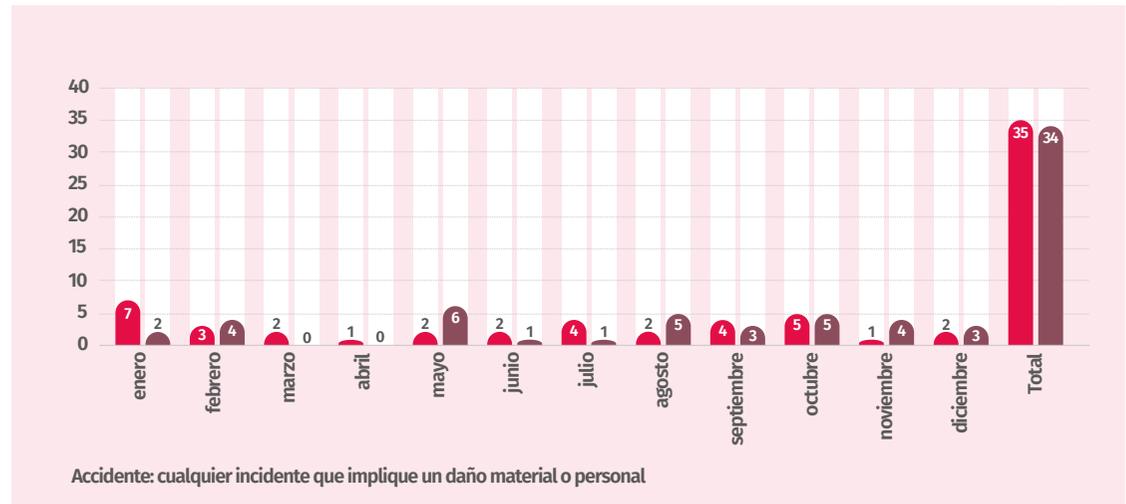
Seguridad Vial



Número y causas de frenadas de urgencia



Número de accidentes

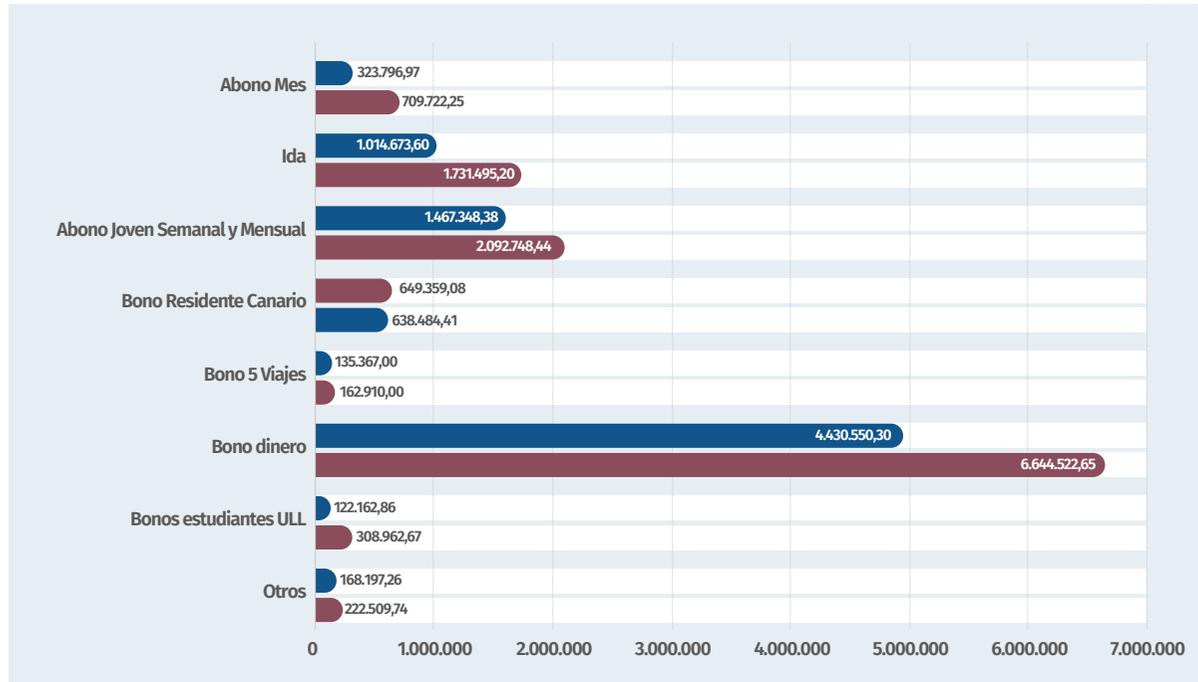


Comercial (Resultados Anuales)

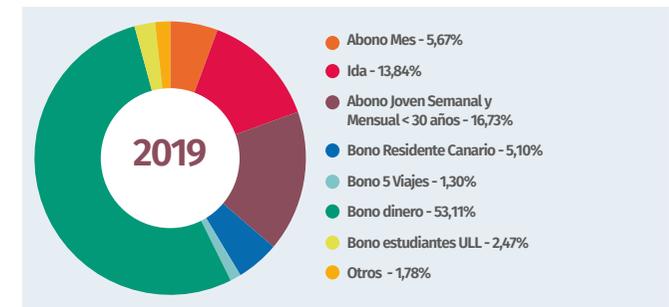
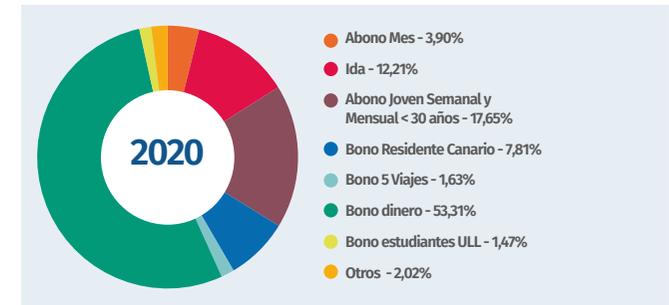


Recaudación por tipo de título (€)

2020
2019



Recaudación por tipo de título (%)

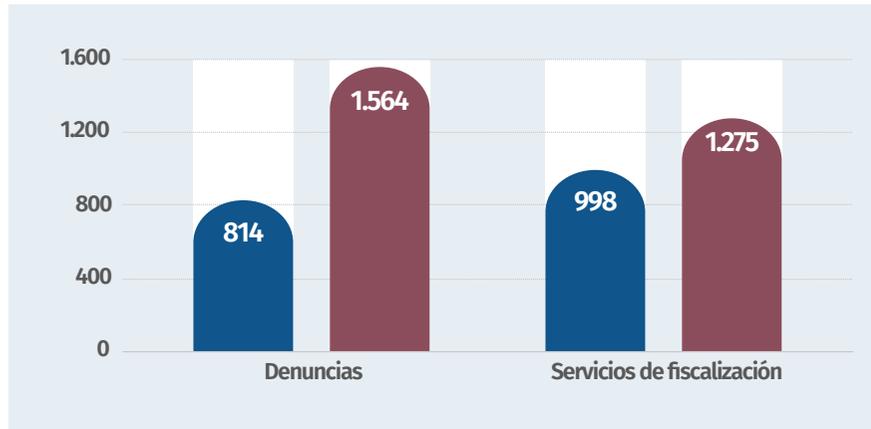


Comercial (Resultados Anuales)



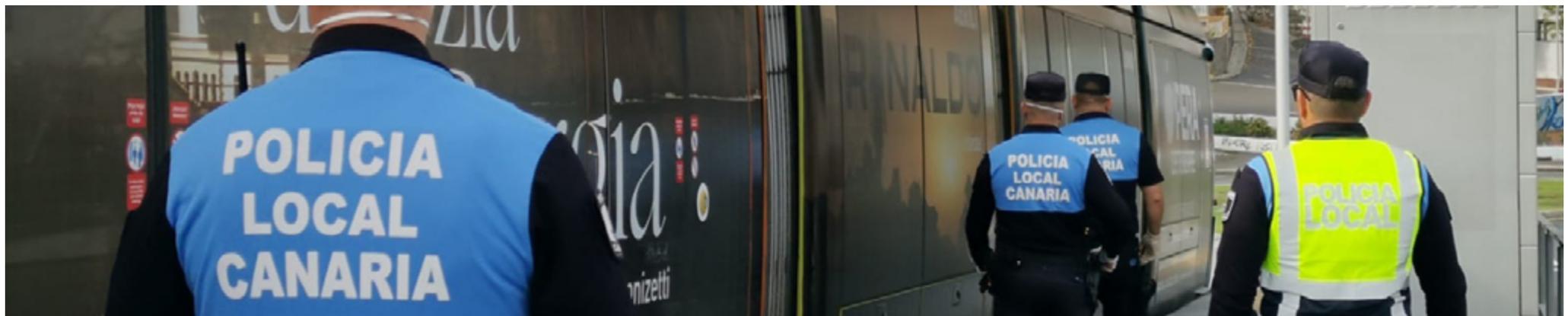
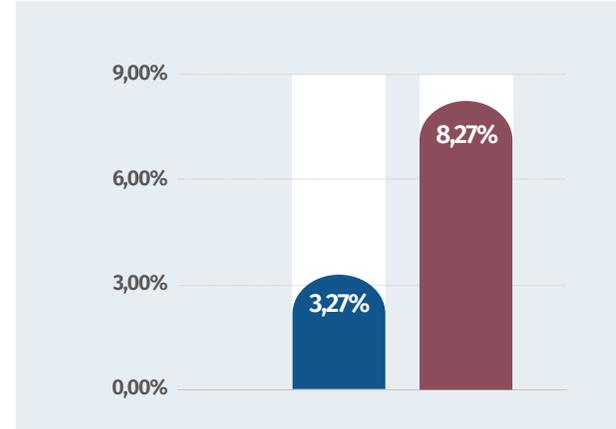
Controles y fraude

2020
2019

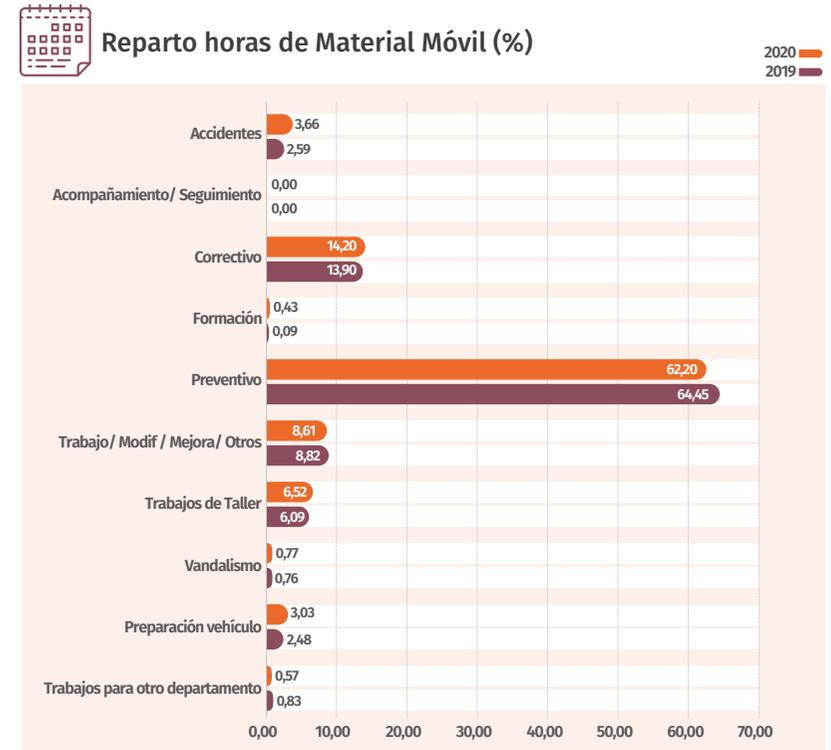


Tasa de fiscalización

2020
2019



Actividad de Mantenimiento



Memoria Anual METROTENERIFE 2020



Metropolitano de Tenerife S.A.
Carretera General La Cuesta-Taco, 124
38108 San Cristóbal de La Laguna.
Tenerife (Islas Canarias, España)



Miembro de:

