

2021 Memoria Anual METROTENERIFE





■ **Presentación**





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

Si bien aún nos queda camino por recorrer para llegar a la normalidad prepandémica, el año 2021 ha sido, en líneas generales, un ejercicio productivo para Metrotenerife. El servicio de tranvía ha vuelto a su ritmo de explotación comercial, recuperando demanda. En cuanto a la gestión empresarial de la compañía, ha estado marcada por la consecución de destacables logros, que sin duda pasarán a formar parte de la historia de Metrotenerife.

El Tranvía de Tenerife registró un incremento del 21% en el número de pasajeros en relación al ejercicio anterior y cerramos el año con una demanda del 80% respecto a datos previos a la pandemia. Una tendencia de crecimiento que nos alienta a ser optimistas de cara a este año en el que prevemos recuperar el volumen de pasajeros de 2019.

En 2021 conseguimos un importante hito económico, convertirnos en la primera empresa de Canarias en emitir bonos verdes en los mercados de capitales, acorde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Las intensas y efectivas gestiones iniciadas desde 2020, más la elevada solvencia de la compañía ratificada por la agencia de calificación de riesgo Standard & Poor's fueron claves para poder acceder a 130 millones de euros con rentabilidad del 1,229%. A partir de ahora, se podrá refinanciar toda la deuda bancaria contraída para la construcción y puesta en funcionamiento del tranvía, lo que supondrá un notable ahorro anual de costes financieros.

No menos importante es el reconocimiento que nos ha hecho la Comisión Económica para Europa de Naciones Unidas (UNECE) que concedió el segundo premio de los *Building Back Better* a nuestro proyecto de la Línea 1, por ser un transporte público que ha mejorado la movilidad de la población, colaborando en la reducción del transporte privado y la emisión de gases contaminantes, entre otros beneficios. Cabe señalar que en esta edición se evaluaron 31 proyectos procedentes de 20 países y el Tranvía de Tenerife fue la única iniciativa europea que alcanzó la final, cuyo primer premio recayó en el proyecto Mercado Nova Ceasa (Brasil).

Me gustaría recordar el galardón que se nos concedió en los Global Light Rail Awards, en la categoría 'Innovación Técnica del Año', por nuestro dispositivo 'Chaqueta aislante extraíble para carril', creado y diseñado por el equipo de nuestra compañía y patentado para España y Europa. Me sentí tremendamente privilegiado al recoger, en nombre de Metrotenerife, este premio y de que el jurado nos haya destacado, ante los máximos representantes de la industria ferroviaria, como agente de cambio para el sector por nuestra iniciativa de creación de nuevos productos aplicados al transporte guiado.

Este premio es la consecución de años de investigación. Desde 2016 se comenzó a trabajar en esta solución de ingeniería para líneas urbanas que facilita, entre otras cosas, aislamiento eléctrico y acústico, además de permitir la sustitución de carril en tiempo reducido. Debo apuntar que los excelentes resultados que ofrece el dispositivo, así como el interés despertado en el sector han propiciado el lanzamiento de su exportación internacional. Y en esta nueva aventura estamos acompañados

de la multinacional siderúrgica ArcelorMittal, a fin de gestionar y potenciar la comercialización de la chaqueta aislante extraíble de carril en todo el mundo. Un sistema instalado en nuestras líneas que nos facilita acceder a las sujeciones de carril sin necesidad de retirar el pavimento que lo rodea, facilitando así una intervención más rápida y eficaz.

También quiero mencionar la adjudicación, junto a la empresa Saitec, del contrato de redacción del anteproyecto del futuro tranvía de Palma de Mallorca. En este nuevo proyecto nos centraremos en la definición de todos aquellos elementos que conlleva la operación de este sistema de transporte, en sus diferentes fases, correspondiente a los corredores Llevant y Son Espasses.

Llevamos años exportando desde Tenerife nuestro know-how en diseño, construcción, operación y mantenimiento de sistemas, lo que nos ha permitido acceder a nichos de negocio tanto en la península como en distintos países de cuatro continentes. Como presidente de Metrotenerife pongo en valor la alta preparación y

cualificación de nuestros profesionales en todos y cada uno de sus puestos y ámbitos de trabajo, lo que ha hecho posible que la marca Metrotenerife haya ido haciéndose un hueco como un referente nacional e internacional en el sector del transporte guiado.

En el entorno local, y tal como venimos haciendo desde hace años, hemos continuado colaborando a través de nuestro plan de Responsabilidad Social con determinados colectivos, especialmente del mundo de la discapacidad, para difundir sus objetivos solidarios y campañas de concienciación. Un compromiso patente de apoyo que mantenemos con nuestra ciudadanía.

Siempre estaremos al lado de quienes apuesten por una sociedad más justa, saludable, solidaria e inclusiva. Y en este ámbito debemos incluir la movilidad, respaldando desde el sector público, tal y como promueve la Unión Europea, las soluciones de transporte guiado para nuestra isla. En Metrotenerife seguimos adelante con los proyectos del tren del Sur y de la ampliación de las líneas del Tranvía, unas potentes infraestructuras

de transporte público que, sin duda, forman parte de la solución para aliviar los graves problemas de congestión de nuestras vías. Continuamos trabajando para cumplir con estos objetivos.

Metrotenerife por dentro

Valor Humano:



Metrotenerife por dentro

Introducción

A pesar de los momentos de dificultad que vivimos en 2020 por la pandemia de la COVID-19, en 2021 hemos seguido trabajando para poder prestar el mejor servicio a nuestros usuarios, y continuar ofreciendo una movilidad sostenible y saludable mediante un medio de transporte seguro y eficiente.

Y, sin duda, ha sido posible gracias al talento y la profesionalidad de quienes cada día ponen en marcha esta gran maquinaria que ofrece Metrotenerife. Y es que las personas significan mucho más que recursos, que puros medios para alcanzar un fin. Son los trabajadores de Metrotenerife quienes, con su compromiso y dedicación, hacen posible que todo funcione.

Entre todos sumamos esfuerzos para alcanzar nuestros logros. Trabajar en equipo implica compartir conocimientos y experiencias, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo las responsabilidades que cada puesto tiene para la consecución común de los objetivos de la compañía. De ahí, la importancia del trabajo de todos y cada uno de los componentes de la plantilla.

Trabajamos día a día orientando nuestros esfuerzos a conseguir un servicio de transporte de calidad, moderno y eficiente.



Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Metrotenerife está compuesto por los siguientes miembros:

Consejo de Administración

Presidente

Enrique Arriaga Álvarez

Vicepresidente primero y consejero del área de Carreteras, Movilidad, Innovación y Cultura del Cabildo Insular de Tenerife (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)

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)

Tomás Félix García Pérez*

Director Insular del Área de Carreteras del Cabildo Insular de Tenerife

María José Parilla Toribio**

Socia firmante, administradora y prestando servicios profesionales a través de la firma PARRILLA AUDITORES Y ASOCIADOS, S.L.P.

Javier Álvarez Cabrera**

Socio de RSM Auditores, S.L.P. Socio Director de la oficina de Canarias, miembro del Consejo de Administración

* Hasta el 16 de junio de 2021

** Desde el 16 de junio de 2021

Comité de Dirección

Composición del Comité de Dirección de Metrotenerife:

Comité de Dirección

Director Gerente

Andrés Muñoz de Dios Rodríguez *

Directora Administrativa-Financiera

Rebeca Estévez Ugidos

Jefe de Área de 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

* Hasta el 31 de agosto de 2021

Valor Humano

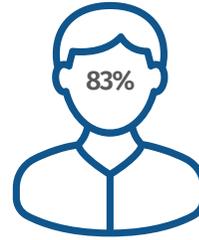
Plantilla

Nuestro personal constituye el pilar fundamental y el motor para el buen desarrollo de los distintos servicios que Metrotenerife proporciona a la ciudadanía.

En 2021 la plantilla de Metrotenerife creció casi un 3% respecto a 2020, alcanzando un total de 208 empleados.

El único departamento donde se reforzó la plantilla fue el de Operación, con 5 nuevas incorporaciones. Esta área representa más del 50 % del total de las trabajadoras y trabajadores de Metrotenerife.

En Metrotenerife seguimos apostando por un empleo estable y de calidad, incorporando nuevos talentos e impulsando valores como el trabajo en equipo, la innovación y el compromiso.



Hombres
172

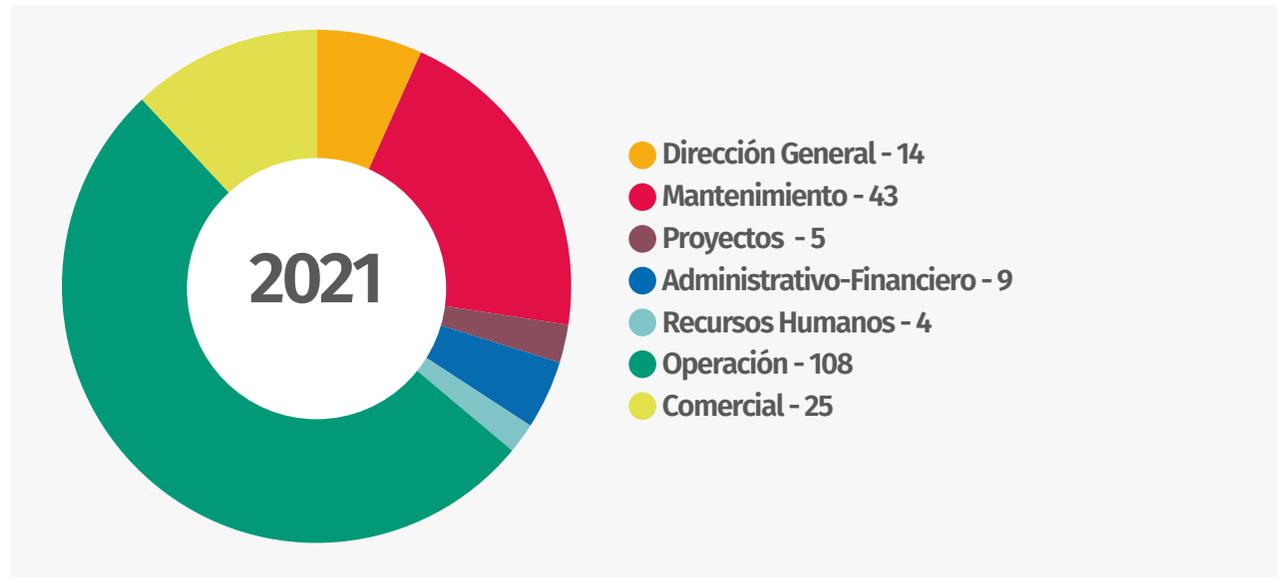


Mujeres
36



Empleados por departamento

Total: 208



Valor Humano

Entrevista. La Emisión de Bonos Verdes de la compañía

Desde Metrotenerife venimos trabajando con el objetivo de mejorar día tras día, tanto para facilitar la movilidad y el desplazamiento de la ciudadanía en nuestra isla, incrementando la calidad y seguridad de sus viajes, como para seguir ofreciendo nuestros servicios de consultoría y asistencia técnica en el exterior.

Compromisos esenciales de la compañía para mantenerse como referente en el transporte público de Tenerife y en la consultoría ferroviaria a nivel nacional e internacional.

En la actualidad, Metrotenerife es una organización de referencia en el sector de los transportes por la calidad y compromiso de sus profesionales, que se demuestra en su competencia técnica, en sus valores humanos y en la responsabilidad diaria patente tanto con la propia empresa como con los usuarios de todos sus servicios.

En julio de 2021 Metrotenerife logró un hito de vital importancia para la compañía. Tras un proceso muy intenso

en términos de trabajo, trámites y complicadas gestiones financieras, se llevó a cabo la emisión de bonos verdes para refinanciar su deuda, convirtiendo a Metrotenerife en la primera empresa en emitir bonos verdes en Canarias.

El equipo de trabajo estuvo liderado por el gerente de la empresa en esos momentos, Andrés Muñoz de Dios y, sobre todo, desarrollado por cuatro compañeras de Metrotenerife; Rebeca Estévez Ugidos, María del Carmen Hernández Pérez, Laura Castro Bueno y Teresa Benet Muñoz.

Este equipo de trabajo ha sido capaz de ejecutar, tanto la emisión de bonos como la cancelación de la deuda previa de forma eficaz y óptima desde el punto de vista financiero, y lograr así este hito tan importante para la compañía.



De izquierda a derecha: Teresa Benet Muñoz, Laura Castro Bueno, Andrés Muñoz de Dios Rodríguez, Rebeca Estévez Ugidos y María del Carmen Hernández Pérez.

Rebeca Estévez Ugidos es la directora del departamento Administrativo Financiero. Trabaja en Metrotenerife desde 2003, es una de las compañeras con más antigüedad de la empresa por lo que conoce perfectamente la compañía.

“En Metrotenerife he vivido muchas fases y diferentes procesos durante todos estos años, y dentro del área financiera este proyecto ha sido de los más duros de llevar a cabo, por lo que estamos muy orgullosas del trabajo realizado”.

María del Carmen Hernández Pérez es abogada del departamento Administrativo Financiero. Se incorporó a la empresa en el año 2010.

“Participar en este proyecto supuso un reto para mí; un reto tanto profesional como personal, como creo que fue para el resto de mis compañeras”.

Laura Castro Bueno es analista financiera del departamento Administrativo Financiero, y trabaja en Metrotenerife desde hace 12 años.

“Analizando todos los factores, la emisión de bonos verdes era la mejor opción, dada nuestra situación en ese momento”.

Teresa Benet Muñoz es técnico de proyectos internacionales en el departamento de Proyectos. Se incorporó a Metrotenerife en 2016.

“Fue una experiencia muy satisfactoria tanto a nivel profesional como personal, ya que, además de mi trabajo en Metrotenerife, mi formación académica estaba relacionada con el proceso”.

Ellas nos cuentan cómo fue todo el proceso desde el principio:

Rebeca: Partíamos de una estructura de financiación denominada *Project-Finance*, que en su momento fue muy positiva ya que pudimos llevar a cabo el proyecto de la construcción del Tranvía de Tenerife, las Líneas 1 y 2.

El *Project-Finance* es un modelo de financiación a largo plazo que se utiliza para ejecutar grandes proyectos de inversión; es un mecanismo de financiación en el que intervienen múltiples partes involucradas en una operación y que tienen un interés común: el éxito en la ejecución y explotación del proyecto. Un modelo que se hace a medida del proyecto en cuanto a plazos e importes, y se basa en la capacidad y rentabilidad de dicho proyecto para generar recursos propios que puedan atender la devolución de los préstamos.

La financiación inicial se gestionó en el año 2003, con la que conseguimos el capital necesario, aparte de las correspondientes aportaciones públicas, para poder realizar el proyecto de la Línea 1 del Tranvía de Tenerife. Posteriormente, en el año 2008 se negoció una nueva financiación,

ampliándose para poder realizar el Proyecto de la Línea 2.

Las entidades bancarias financian el desarrollo de grandes proyectos que están sobre el papel, pero lógicamente deben garantizar su devolución, es por esto que establecen muchas restricciones. Concretamente en este *Project-Finance*, las entidades financieras exigían garantías que cubrimos con el aval de sindicato bancario. Adicionalmente, nos solicitaron asegurar la financiación con coberturas de tipo de interés, para garantizar a las entidades financieras el pago de un interés máximo, que se estableció para este caso en un 5,24 %. Actualmente es muy alto, pero debemos tener en cuenta que en aquel momento era un buen tipo de interés.

Con esta financiación se pudieron construir las Líneas 1 y 2 del tranvía, y Metrotenerife comenzó a operar a partir de 2007. Durante este tiempo nos hemos ido convirtiendo en una empresa de prestigio, altamente reconocida en Tenerife y con una demanda de pasajeros muy alta.

Esta gran acogida inicial de la ciudadanía al Tranvía en Tenerife dio lugar a que se pudieran proyectar nuevas ampliaciones, nuevas actuaciones y poder expandirnos; pero este Project-Finance estaba destinado sólo a la construcción de la Línea 1 y de la Línea 2, y no era posible desarrollar nuevos proyectos que no estuvieran estipulados en el contrato.



Rebeca Estévez Ugidos

Este fue uno de los principales motivos para realizar el cambio de financiación, ya que el modelo Project-Finance no permitía contratar financiación adicional con los bancos para acometer ampliaciones de línea u otros proyectos. Aquí partió la idea y búsqueda de una nueva estructura financiera.

Laura: Además, se decidió refinanciar la deuda porque la estructura financiera que teníamos en ese momento estaba un poco obsoleta respecto a las condiciones del mercado en 2018-2019, puesto que se contrató en 2008, y posteriormente hubo una gran crisis financiera global que no se había previsto y, sobre todo, porque no nos permitía expandirnos. Por todo ello se empezaron a barajar distintas alternativas. Nos planteamos pedir un préstamo con una estructura similar a la que teníamos pero que fuera más flexible, solicitar créditos ICO, pedir financiación al Banco Europeo de Inversiones (BEI), valoramos la emisión de deuda con materialización de la Reserva de Inversiones en Canarias (RIC)... también nos planteamos renegociar con los bancos los contratos existentes de forma que nos permitieran modificar la estructura financiera para

que fueran más laxos sin tener que deshacerlo todo, pero todas estas posibilidades que planteamos, o bien eran más caras, o había motivos que hacían imposible refinanciar la deuda y no podíamos llevar a cabo el proceso.

Carmen: Desde el punto de vista jurídico había un riesgo con la primera financiación, ya que el socio privado, en ese momento miembro de nuestro consejo de Administración, veía peligrar el capital que había invertido en Metrotenerife si se acometían nuevos proyectos.

Y otro factor a tener en cuenta eran las comunicaciones periódicas de los bancos que nos habían financiado, que nos advertían de un posible incumplimiento del contrato si finalmente nos expandíamos, aunque realmente Metrotenerife cumplía puntualmente con la devolución del préstamo para el proyecto de la construcción de la Línea 1 y 2 del Tranvía de Tenerife.

Laura: Estos bonos verdes encajaban muy bien con Metrotenerife, ya que, como operador del Tranvía de Tenerife,

nos dedicamos al transporte de pasajeros limpio y no contaminante, aspectos acordes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).

También encajan con las preferencias actuales de los inversores ya que, en el mercado, cada vez más se busca invertir en proyectos que sean sostenibles y que contribuyan a luchar contra el cambio climático.

Analizando todos los factores, la emisión de bonos verdes estuvo siempre sobre la mesa ya que una de sus ventajas era que los tipos de interés a los que se emitían eran muy bajos, de manera que finalmente fue la alternativa elegida.

La emisión de bonos verdes era la mejor opción dada la coyuntura en ese momento, con lo que empezamos a trabajar en todo el nuevo proceso de financiación. Tenía varias etapas, generalmente muy largas y laboriosas. Empezamos en 2019 y lo acabamos en julio de 2021.

En cada fase intervenían muchos agentes, desde el Cabildo de Tenerife, que es nuestro socio mayoritario,

hasta bancos, asesores financieros y legales, auditores, consultores, nuestros antiguos bancos financiadores... por lo que teníamos que hacer trabajos simultáneos e ir encajándolo todo de la mejor manera posible. Esto fue lo que resultó más complejo, que cada hito que debíamos alcanzar se cumpliera puntualmente en el momento del proceso en que debía suceder, para poder seguir avanzando hacia el siguiente paso.

Otro aspecto complicado y tedioso fue el intercambio de información con la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) que vela porque todos los productos que salen al mercado sean veraces y seguros para los inversores. Como es normal, son muy exigentes con toda la documentación que solicitan, y con su posterior revisión, y hasta que no dan el visto bueno no se puede avanzar al siguiente nivel.

Y otra etapa compleja fue encajar la emisión de los bonos con la cancelación de la antigua deuda. Había que conseguir la autorización y el consenso del sindicato bancario que financiaba la estructura anterior, para, en un momento determinado,

y una vez que habíamos recibido los fondos de la emisión de los bonos, poder cancelar simultáneamente esta deuda. Técnicamente esta parte final de cuadrar con el banco, cobrar, pagar, etc., supuso cierto nerviosismo durante las últimas semanas previas al cierre del procedimiento.

Rebeca: Tuvimos que reunirnos con las diferentes entidades y hacer la propuesta de fechas de cuando teníamos previsto emitir los bonos. Y no podíamos incumplir el contrato de financiación existente, ya que si se cancelaba era definitivo, no podías echarlo atrás, y había que buscar el acuerdo por escrito. Por lo que éste fue un proceso paralelo al propio de la emisión de los bonos, que también tenía sus reuniones con los diferentes actores, y sus procesos de cancelación, como fue el caso de las coberturas de tipo de interés.

Teresa: Otra dificultad añadida fue la desinformación que existe ante las diferentes etapas y procedimientos que hay que seguir. Pienso que el sistema y las entidades que apoyan a los emisores de bonos no han diseñado

el proceso para aquellos que lo hacen por primera vez, por lo que a menudo nos encontrábamos con obstáculos que podían haber sido evitados si la información hubiera sido transmitida desde el inicio. Frecuentemente nos solicitaban documentación que no había sido requerida anteriormente, y esto derivaba en la ralentización del proceso. Una mayor transparencia en los procesos hubiera facilitado la gestión de los mismos.



Laura Castro Bueno

Rebeca: También al ser una empresa pública, teníamos restricciones sobre cierta información, sobre todo en la parte jurídica.

Carmen: Así es, de hecho, la nueva financiación nos ha hecho crear nuevos órganos dentro de nuestro Consejo de Administración, ya que así lo exige la CNMV. Nos dimos cuenta de que este tipo de procesos están pensados y enfocados generalmente para empresas privadas, con determinados esquemas. La propia legislación parte de determinados conceptos y exige requisitos que una empresa pública no tiene previamente establecidos.

En la nueva estructura del Consejo de Administración se ha creado, por ejemplo, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones que entre otras funciones evalúa a los propios miembros del Consejo de Administración. Esta función en una empresa pública como Metrotenerife queda en cierta manera desvirtuada, puesto que los consejeros en muchas ocasiones vienen designados por ser cargos electos y es la propia ciudadanía quien elige y valora el desarrollo de sus funciones más que los órganos internos de la compañía.

Todo era una novedad, a parte de los trámites que nos solicitaban sin previo aviso y sin prácticamente margen de respuesta, los permisos y autorizaciones que tuvimos que obtener del Consejo de Administración fue un trabajo duro por la precisión de los acuerdos a adoptar. Tuvimos que celebrar muchas sesiones de este órgano, sobre todo en los últimos meses.

Y, en este mismo sentido, a la vez que pretendíamos dar respuesta puntual a las peticiones que nos demandaba la CNMV, nos encontrábamos con que teníamos una serie de restricciones que nos dificultaban la gestión, al ser Metrotenerife una empresa pública. Fue necesario compaginar esos aspectos y adaptarlos a nuestra condición de ente público para llevar a cabo la operación.

Dentro de nuestro Consejo de Administración, prácticamente ningún consejero tenía unos conocimientos financieros tan específicos, con lo cual debíamos explicarles claramente todo el proceso para que ellos pudieran asimilarlo, entender el planteamiento de la operación, tomar decisiones y firmar la documentación requerida.

Tras la emisión de los Bonos verdes y conforme a los requerimientos de la CNMV, nuestro Consejo de Administración cuenta ya en la actualidad con diferentes consejeros especialistas en cuestiones financieras.

Carmen: Todo el proceso fue complejo en general, de principio a fin. No sabría decir que fue lo más complejo.



María del Carmen Hernández Pérez

Al ser un proceso tan novedoso, específico y poco común no teníamos la suficiente información, y tampoco teníamos colegas cercanos que hubieran participado en un proyecto de emisión de bonos a quienes recurrir. Suerte que teníamos la ayuda inestimable de nuestros asesores jurídicos, Analistas Financieros Internacionales (AFI), ya que sin ellos no habiéramos podido llevar a cabo toda esta importante operación financiera. La comunicación dentro del equipo fue constante y fundamental.

La fase final, la operativa más financiera, les correspondió ya más a mis compañeras que están perfectamente capacitadas para seguir el proceso. En ese momento, pasé a observar de cerca los hitos que se iban sucediendo y pendiente de cualquier necesidad que se presentara.

Desde el comienzo del proceso todas empezamos a trabajar juntas, Rebeca al frente, y detrás de nuestro anterior gerente, Andrés Muñoz de Dios, liderando todo. Y ahí, desde el inicio, había una parte jurídica que debimos desarrollar durante todo el proceso, si bien es verdad que el tramo final estaba

más enfocado a aspectos financieros y operativos.

Teresa: El impacto económico que reportó esta operación fue muy positivo, ya que además de reducir drásticamente el gasto financiero anual derivado de nuestra anterior estructura, se consiguió reducir el tipo de interés de la deuda.

Rebeca: Pagábamos un tipo de interés de 5,24 %, y se redujo al 1,23 %, con lo que hemos conseguido unos ahorros en costes financieros que ayudaron a la hora de elegir la nueva estructura de financiación.

Esta nueva financiación va a suponer un ahorro para el futuro de Metrotenerife, pero también va a permitir expandir la empresa y acometer nuevos proyectos de inversión para ampliar líneas, para el proyecto del Tren de Sur... ahora contamos con una capacidad de financiación muy fuerte, incluso podemos volver a emitir bonos y obtener más financiación.

Así, en la actualidad estamos en una situación más cómoda que con la anterior financiación, ya que los reportes

de información son más sencillos, no tenemos restricciones importantes y ya no tenemos que inmovilizar grandes cantidades de efectivo para garantizar la deuda. En definitiva, ahora todo es más flexible y cómodo.

Y Metrotenerife se convierte en la primera empresa canaria en emitir bonos verdes.



Teresa Benet Muñoz

Rebeca: La verdad es que nos enteramos cuando se hizo la emisión de bonos. No éramos conscientes de este hito, y no teníamos previsto que fuéramos la primera empresa canaria en emitir bonos verdes, con lo cual para nosotros fue una grata sorpresa.

De cara al exterior, esta operación ha sido muy relevante para Metrotenerife.

Teresa: Mi función en Metrotenerife es promocionar la empresa a nivel internacional para la consecución de contratos. Por ello, hablamos con otras empresas del sector, analizamos la situación de otros operadores y el escenario internacional.

A otras instituciones les resulta sorprendente lo que hemos logrado en Metrotenerife, ya que teniendo una estructura mucho más pequeña que otros grandes operadores, como por ejemplo ADIF o SNCF (empresa ferroviaria francesa), hemos conseguido este mismo hito de la emisión de bonos verdes. Y ello con menos trabajadores, menos capital y menos infraestructura que esas grandes empresas.

Aunque contemos con menos recursos, tenemos un equipo altamente cualificado y motivado, que ha sido capaz de culminar con éxito un proyecto de gran importancia para la compañía, y con una gran repercusión en el sector.

Metrotenerife es una empresa reconocida a nivel internacional, gracias a la profesionalidad de todo su personal. Somos una empresa pequeña dentro del sector, pero estamos capacitados para desarrollar grandes proyectos.

Mi inclusión en el equipo de emisión de bonos verdes se produjo de forma accidental, ya que mi labor cotidiana es muy diferente a la de mis compañeras. En la etapa inicial de este proceso, durante la obtención del rating de la empresa, ellas necesitaban cierta información que yo ya tenía preparada al ser de utilización frecuente en mi trabajo, así que, me solicitaron ayuda en el proceso. Además, había material y comunicaciones que debían desarrollarse en inglés lo cual a mí me resultaba más fácil. Por ello, durante todo el proceso, tuve la oportunidad de organizar documentación de diferentes áreas de Metrotenerife, elaborar algunos

de los documentos requeridos y efectuar sus validaciones por parte de diversos entes.

Carmen: Participar en este proyecto supuso un reto para mí, un reto tanto profesional como personal, como creo que también lo fue para el resto de mis compañeras.

Desde el momento que se empezó a hablar y a tener esta opción sobre la mesa nos parecía de una complejidad enorme, e incluso hubo momentos que pensamos que no era posible llevarla a cabo y dudábamos del éxito de este proceso.

Sin embargo, a medida que avanzaba el proyecto, veíamos que estábamos en el camino correcto y empezamos a trabajar en ello con toda dedicación para conseguir nuestros objetivos. Aprendimos muchos procesos de financiación, crecimos como profesionales y nos dimos cuenta a nivel personal hasta donde éramos capaces de llegar.

Las cuatro formamos un gran equipo, aunque en Metrotenerife siempre hemos trabajado apoyándonos en nuestros

compañeros. Así, ante este proyecto tan complejo y de esta magnitud el equipo fue fundamental para el correcto desarrollo de cada una de las fases y los buenos resultados conseguidos.

Este proyecto, en el que trabajamos durante varios meses, años, salió adelante gracias a que junto a nosotras cuatro, que estábamos en primera línea, estaba el resto de compañeros del departamento y de las otras áreas en segunda línea sacando todo el trabajo del día a día que nosotras dejamos aparcado temporalmente por el alto nivel de carga de trabajo de este proyecto. Supimos trabajar en equipo, organizarnos y sacar adelante este proyecto, y sin dejar de lado el trabajo cotidiano que surgía en el día a día.

Fue una experiencia maravillosa en todos los sentidos.

Teresa: Efectivamente, la coordinación era constante, fue un proceso donde necesitamos involucrar absolutamente a todos los departamentos de Metrotenerife, y no sólo durante el proceso sino también posteriormente, ya que estamos sujetos a una serie de

obligaciones que también incluyen a otros departamentos de la empresa.

La colaboración de todos los compañeros ha sido absoluta cuando hemos requerido información. Es un proceso que no se hubiera conseguido sin la implicación de todos los departamentos y trabajadores de Metrotenerife.



Formación empleados

La formación es un elemento básico para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de Metrotenerife. Por este motivo, fomentamos la asistencia a cursos y jornadas formativas entre toda la plantilla que conforma nuestra empresa.

En cuanto a la actividad formativa de Metrotenerife correspondiente al año 2021 se resume de la siguiente manera:



24 horas
de formación por empleado



5.004,35
horas lectivas



38.644,71 €
Inversión total



Formación interna

Departamentos	Horas	Participantes
DIRECCIÓN GENERAL	643,75	83
- Servicios comunes	114,5	17
- Informática e Ingeniería de Sistemas	278	30
- Comunicación y Relaciones Públicas	242,75	34
- Calidad, Seguridad y Medioambiente	8,5	2
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO	309	68
- Servicios comunes	30,5	6
- Mantenimiento de Instalaciones Fijas	164	35
- Mantenimiento de Material Móvil	114,5	27
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	1.484,5	25
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERA	111	36
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	171,5	19
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	2.147,35	103
DIRECCIÓN COMERCIAL	137,25	24
TOTAL 2021	5.004,35	358

Se ha mantenido la formación online, y se ha ido incorporando la formación presencial paulatinamente y siempre con las recomendaciones de las autoridades sanitarias, combinando cursos genéricos y especializados entre los que destacamos:

- Agente de conducción
- Renovación de la habilitación de conducción y regulación
- Recuperación de la habilitación de conducción y regulación
- Experto universitario en innovación digital en ingeniería
- La seguridad de la información es responsabilidad de todos
- Eliminación de los metadatos en los documentos
- Simulacro comunicación de crisis
- Técnicas para hablar bien en público
- Nuevo sistema de vídeo: visualización y extracción de imágenes
- Reciclaje de Seguridad en Trabajos en Tensión en Baja Tensión
- Equipo de medición de geometría de juntas y desgaste ondulatorio Railstraight Wave
- Uso de la Plataforma de contratación del sector público
- Liderazgo de equipos
- Inglés
- Excel medio y avanzado
- Word medio y avanzado
- Microsoft PowerBI
- Plan de autoprotección
- Prevención de riesgos laborales en el puesto



■ Alumnos en prácticas

Las prácticas de estudiantes contribuyen de manera esencial a anticipar la realidad con la que los jóvenes se van a encontrar en el mundo de la empresa, y nos permite atraer la visión innovadora y actualizada que supone contar con personas con conocimientos en plena vigencia, alta capacidad de aprendizaje y gran motivación por incorporarse al mercado laboral.

Esta conexión es cada día más importante: innovación y generación de talento se vuelven imprescindibles en un mercado de trabajo que ha sufrido reorganizaciones importantes y cambios sustanciales en la mayoría de los sectores de actividad. En este sentido, en Metrotenerife seguimos ofreciendo a los jóvenes la oportunidad de demostrar su potencial y que puedan ser una fuente de empleo en el futuro.

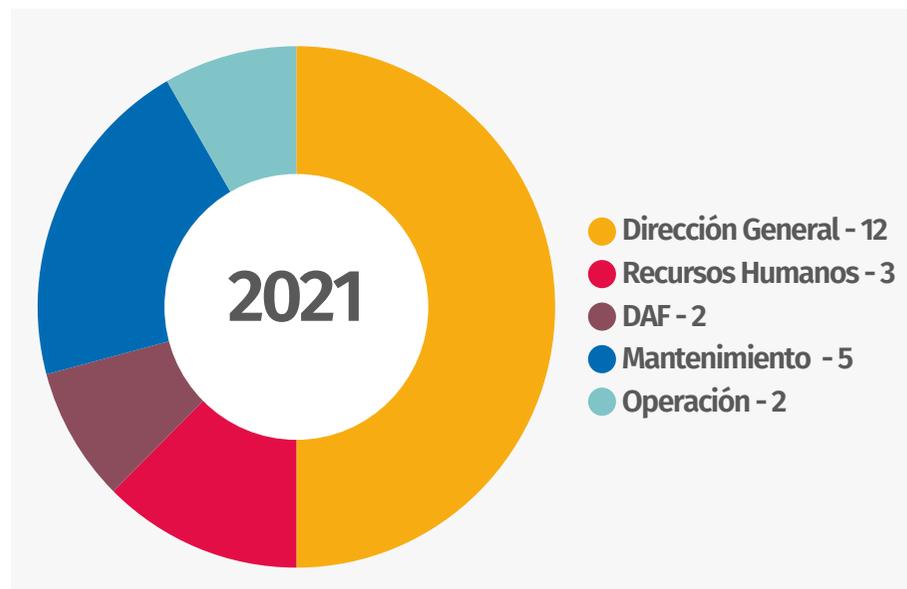
En 2021 tuvimos a 24 alumnos en periodo de prácticas, procedentes de varios centros y/o instituciones educativas:

- Universidad de La Laguna: 9
- Fundación General de La Universidad de La Laguna: 9
- CPEIPS San Juan Bosco (Los Salesianos)-OSZ TIEM Berlín-Alemania: 1
- Escuela de Arte Fernando Estévez: 1
- CPEIPS San Juan Bosco (Los Salesianos): 3
- IES Virgen de La Candelaria: 1



Alumnos en prácticas por departamento

Total: 24



Políticas empresariales

En 2021 renovamos la imagen de nuestras políticas empresariales, actualizando sus contenidos, y renovando la imagen y diseño de los documentos informativos de cada una de ellas, tanto los utilizados en aplicaciones digitales (página web, portal del empleado, boletines, etc) como los de la cartelería ubicada en diversas zonas de nuestras instalaciones.

En Metrotenerife trabajamos con altos estándares de calidad para que nuestros clientes viajen con las máximas garantías de seguridad, accesibilidad y eficiencia, y actuando en todo momento de manera respetuosa con el entorno social y con el medio ambiente. Con esta clara voluntad, seguimos y aplicamos nuestras políticas en materia de Calidad y Accesibilidad, Seguridad en la Información, Sostenibilidad y Seguridad y Salud.



Políticas empresariales

Política de 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 170001:2007.

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.

*D. Enrique Arriaga Álvarez
Presidente de Metropolitano de Tenerife, S.A.*

Marzo 2021

Políticas empresariales

Política de Seguridad de la Información (extracto)

Esta política fue aprobada originalmente el día 29 de octubre de 2018 y revisada nuevamente el día 22 de diciembre de 2020 por el Consejo de Administración de Metrotenerife S.A., (Metrotenerife), siendo efectiva desde esta fecha y hasta que sea reemplazada por una nueva edición.

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:

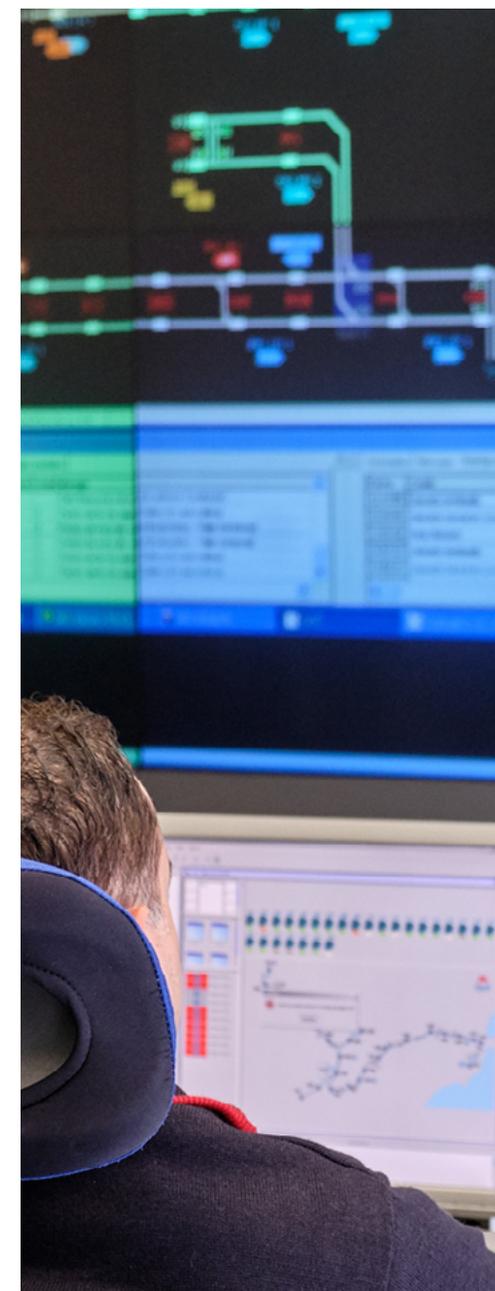
- Medidas de protección de datos de carácter personal.
- Medidas de copias de seguridad y restauración.
- Medidas de detección de software malicioso.
- Medidas de autenticación y autorización de usuarios.

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.

El texto íntegro de esta Política y Normativa de Seguridad se pueden encontrar en el apartado “Empresa” de nuestra web corporativa: www.metrotenerife.com

O pinchando en el siguiente enlace: [Política de Seguridad de la Información](#)



Políticas empresariales

Política de 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.

*D. Enrique Arriaga Álvarez
Presidente de Metropolitano de Tenerife, S.A.*

Marzo 2021

Políticas empresariales

Política de Seguridad y Salud

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.

*D. Enrique Arriaga Álvarez
Presidente de Metropolitano
de Tenerife, S.A.*

Marzo 2021

■ Nos movemos contigo

■ Tranvía de Tenerife

■ Metrotenerife

■ Nuestros Clientes



Nos movemos contigo. **Tranvía de Tenerife**

Nuestra Red

Plano oficial de la Red del Tranvía de Metrotenerife



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

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 más del 15 % 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

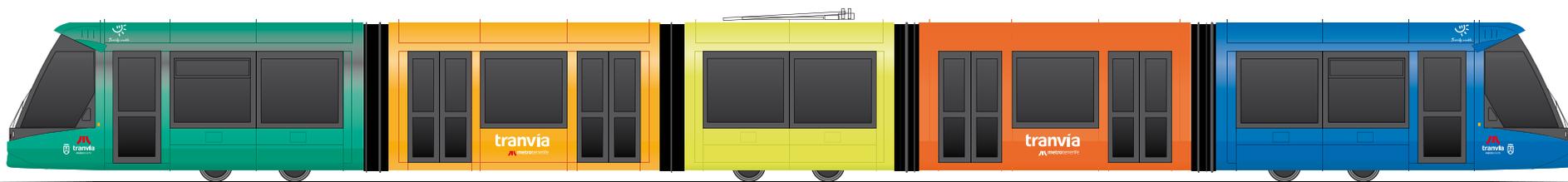
ANCHO DE PUERTA (Puertas simples) 800 mm

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.



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Oferta y Demanda

El año 2021 cerró con 12.543.182 pasajeros, 11.500.930 correspondientes a la Línea 1, que aumenta en +2.053.261 (+21,7 %) respecto al año anterior, y 1.042.252 pasajeros correspondientes a la Línea 2, que crece en +176.870 (+20,4 %) respecto a 2020.

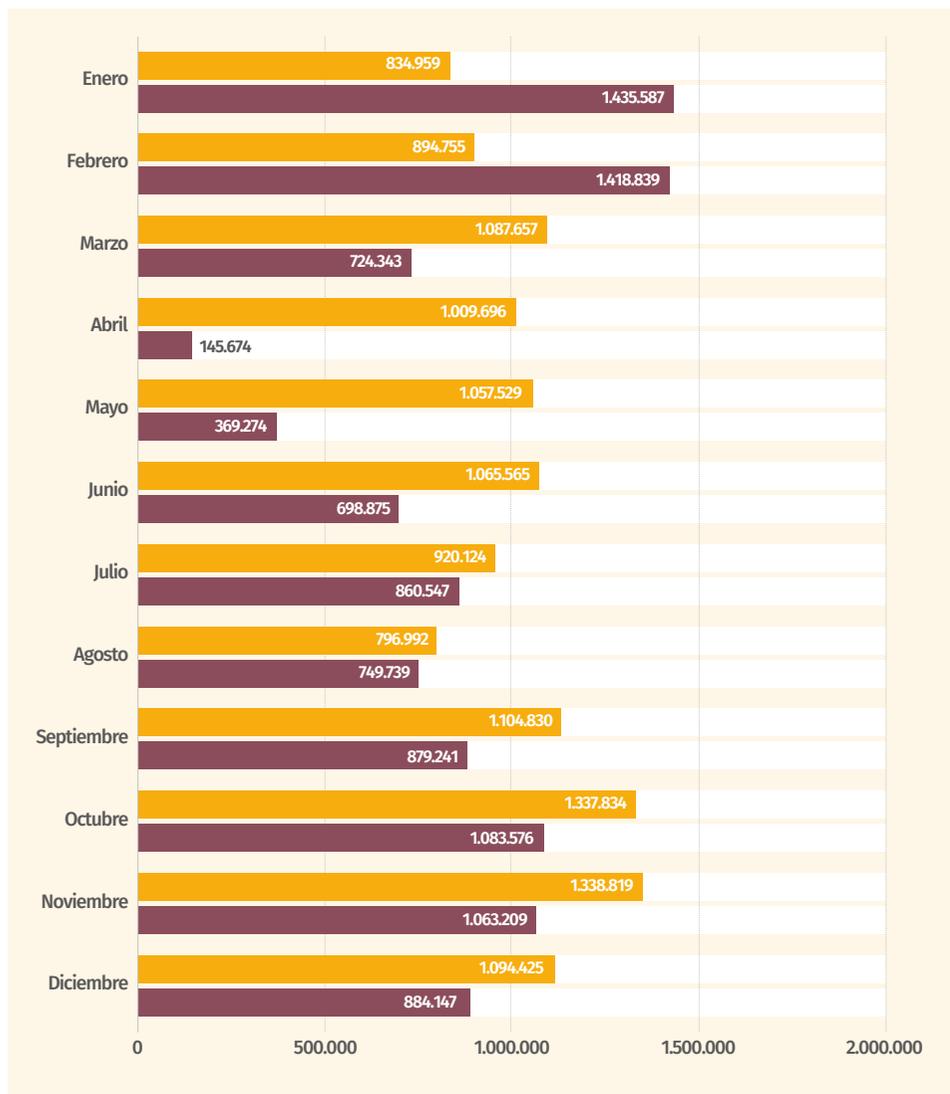
Consolidando los resultados de ambas líneas se obtiene un incremento total de la demanda que alcanza + 21,6 %, es decir, 2.230.131 pasajeros más respecto al ejercicio anterior.

En este mismo sentido, el año finalizó con una diferencia del + 2,35 % sobre la cifra prevista en el presupuesto anual.



Comparativa mensual de la demanda 2021-2020

2021 ■
2020 ■



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

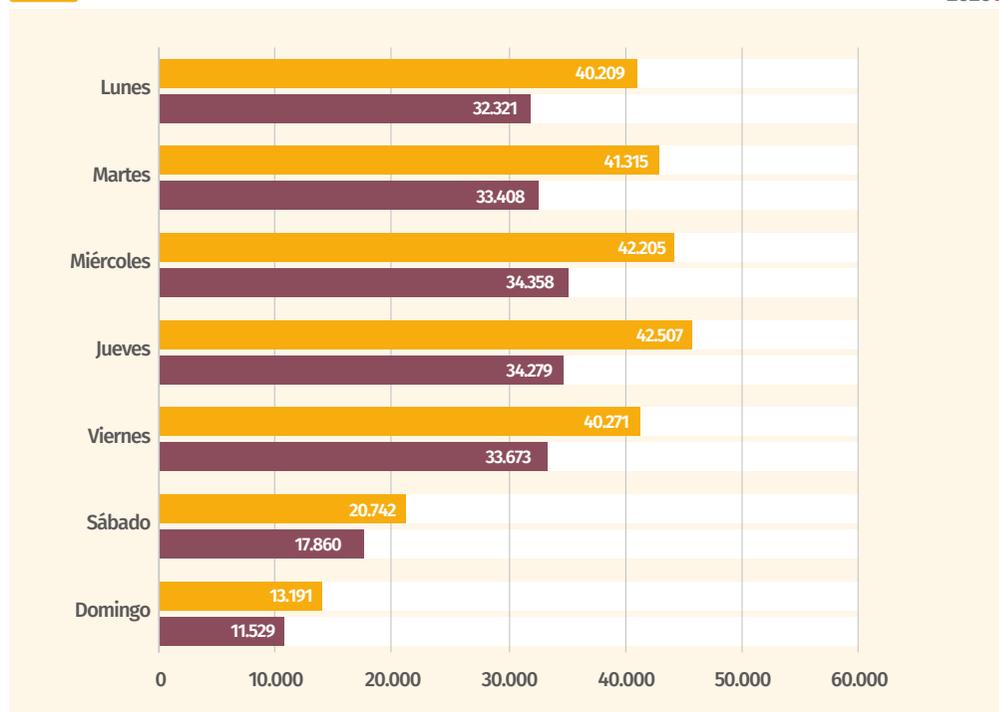
Oferta y Demanda

La media de cancelaciones en días laborables durante 2021 se situó en 42.436 pasajeros. En la Línea 1 fue de 38.852 pasajeros / día, un 23,2 % superior a la media de 2020. En Línea 2 la demanda media en día laborable ha sido de 3.583 cancelaciones / día, un 21,9 % superior a la media del año anterior. La cifra para los fines de semana y festivos en 2021 fue de 16.819 pasajeros por día. En Línea 1, el dato ha ascendido a 15.008 cancelaciones / día, siendo un 11,4 % superior a la media registrada en 2020. En la Línea 2 la demanda para los fines de semana y festivos fue de 1.138 cancelaciones / día, alcanzando un 1,7 % superior al año anterior.



Demanda por tipo de día (cancelaciones)

2021
2020



■ Nos movemos contigo. **Tranvía de Tenerife**

■ Oferta y Demanda

A 31 de diciembre de 2021 se alcanzó una cifra acumulada total de 193.353.752 cancelaciones desde el comienzo del servicio comercial del Tranvía en el mes de junio de 2007.

En el año 2021 se apreció una recuperación continua de la demanda de pasajeros del tranvía de Tenerife.

Durante el primer semestre se mantuvieron cifras cercanas al 75 % del mismo periodo de 2019, ascendiendo al 80 % durante los meses estivales e incluso situándose en cifras cercanas al 90 % a partir del mes de octubre de 2021.

Esta recuperación en la demanda respecto al año anterior al comienzo de la pandemia se ha debido principalmente a los efectos que sobre el transporte de pasajeros ha tenido la evolución favorable de la COVID-19 y de sus medidas de prevención, especialmente la vacunación masiva de la población y la drástica reducción en el número de casos activos.

Adicionalmente, la recuperación de la normalidad en la actividad lectiva

y la relativa normalización de la actividad laboral presencial provocó que la demanda se estabilizase primero y creciese posteriormente. A partir del mes de septiembre, una vez finalizado el periodo estival, aumentó significativamente el volumen de pasajeros, finalizando los últimos meses del año 2021 con un 90 % de la demanda diaria en los días equivalentes al 2019, año éste de mayor volumen de demanda en la historia del Tranvía de Tenerife.

Las paradas más destacadas en cancelaciones durante 2021 han sido Trinidad (1.120.454 pasajeros) por delante de Intercambiador (994.359 pasajeros), Weyler (916.749 pasajeros) y Teatro Guimerá (857.218 pasajeros).

La de menor demanda en Línea 1 ha sido la parada de Las Mantecas (188.257 pasajeros).



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Oferta y Demanda

Evolución de la demanda

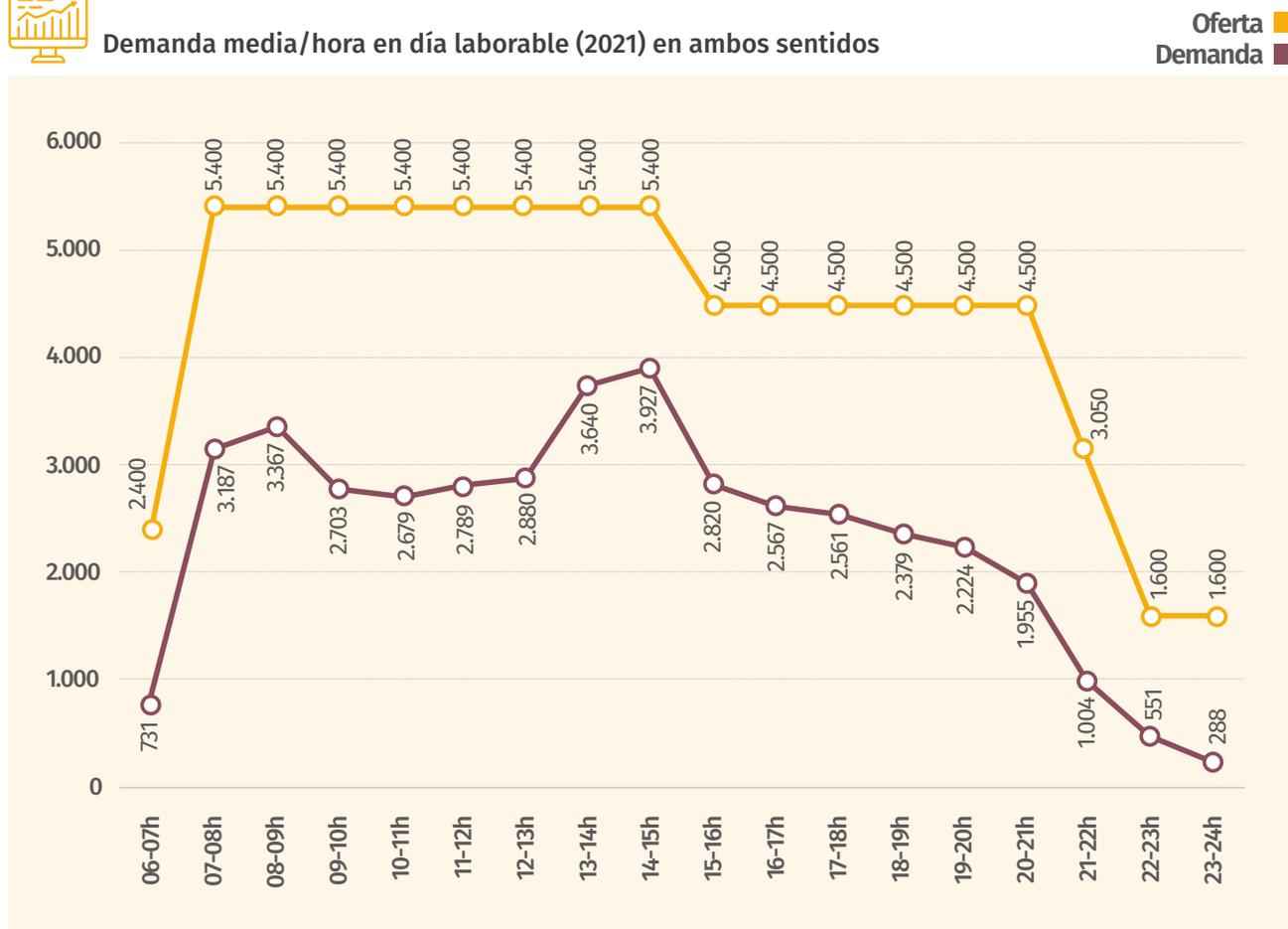
En 2021 se ha ido recuperando la demanda del servicio, aunque debido a diferentes factores como fueron la evolución de pandemia durante el año, y las medidas que han ido adoptando las autoridades sanitarias para frenar la propagación de la COVID-19, la demanda fue variando a lo largo de este período. Otros aspectos menos relevantes, pero que influyeron directamente en la evolución de la demanda y los niveles obtenidos, fue la estacionalidad o la presencia de días festivos en determinados meses.

El día de mayor volumen de pasajeros del año fue el martes 05 de octubre, en el que se alcanzaron los 58.017 pasajeros. El mes con mayor volumen de pasajeros fue noviembre con 1.338.819 clientes, mientras que el mes de menor demanda del año fue agosto, en plena etapa vacacional, con 796.992 pasajeros.

El momento de máxima demanda en día laborable durante 2021 ha sido el comprendido entre las 14:00 y las 15:00 horas, con una cifra media de 3.927 pasajeros / hora. En día festivo el momento de máxima demanda ha sido entre las 19:00 y las 20:00 horas, con 1.301 pasajeros / hora.



Demanda media/hora en día laborable (2021) en ambos sentidos



■ Nos movemos contigo. **Tranvía de Tenerife**

■ Oferta y Demanda

Demanda por tipo de título

Durante 2021 cabe destacar que se han incrementado 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 app ten+ móvil respecto al año anterior. Durante el año se ha observado un significativo crecimiento de la demanda de los abonos mensuales, especialmente hacia el Abono Joven y el Bono Residente Canario. El motivo principal ha sido la reactivación de la actividad económica y educativa debido a la mejora en los datos de evolución del Covid-19. Esto ha provocado un aumento notable en la movilidad, especialmente de aquellos usuarios que utilizan los servicios del Tranvía de Tenerife para desplazarse tanto a sus centros de trabajo como a los diferentes centros educativos del área metropolitana.

Estas variaciones en la demanda afectaron en términos similares a la utilización de todos los títulos de transporte, aunque especialmente a los destinados a la población joven como el Abono Joven mensual o el Bono

Estudiante Universitario, que lideraron la recuperación de viajeros a lo largo de todo el año.

Esta progresión se vio reflejada 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.

En el conjunto del año ten+móvil representó el 21,97% de la demanda total de Metrotenerife, frente al 21,63% que representó el año anterior. A cierre de 2021 ten+móvil alcanzó la cifra acumulada de 22.998.493 cancelaciones en el Tranvía de Tenerife desde su lanzamiento.

Durante el conjunto del año 2021 la utilización del Abono Joven junto con el Residente Canario ha tenido un incremento del +39%, representando un total de 1.445.388 cancelaciones más que en 2020.



■ Nos movemos contigo. **Tranvía de Tenerife**

■ Nuestros Clientes

Perfil usuario, desplazamientos

Mantener la calidad del servicio y, si cabe, mejorar día a día es uno de nuestros objetivos prioritarios, es por ello que la valoración que cada año realizan los usuarios del tranvía es esencial, ya que nos permite conocer qué percepción tienen nuestros clientes del servicio que prestamos.

Para ello, en cada ejercicio llevamos a cabo un estudio de demanda y movilidad que nos permite conocer dicha percepción de los viajeros sobre nuestro servicio de transporte público, y así poder identificar aspectos de mejora en la calidad del servicio, así como conocer el perfil de los usuarios de nuestro tranvía.

A pesar de que el año 2021 ha seguido estando marcado por la pandemia, los viajeros han valorado nuestro servicio prácticamente con los mismos niveles de calidad y atención a las necesidades de movilidad de la población que hemos venido prestando en años anteriores.

El objetivo de la elaboración de este “Estudio de movilidad y demanda de

Tranvía de Tenerife. Noviembre 2021”, es actualizar y ampliar la información que se obtuvo en las diferentes olas anteriores.

Para ello se realizaron encuestas en el Tranvía de Tenerife mediante un muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, periodo horario, sexo y edad, basadas en la muestra definida previamente por Metrotenerife.

El trabajo de campo de la encuesta se realizó en el periodo de 7:00 a 20:00 horas del miércoles 23 de noviembre de 2021.

La duración de cada encuesta fue de aproximadamente 10 minutos.

Se obtuvo una muestra total efectiva de 1.527 encuestas, lo que supone un error muestral del 2,5 % para un nivel de confianza del 95 %.

Todos estos datos nos permiten consolidar los resultados obtenidos sobre 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.

La primera conclusión que desprenden los datos obtenidos es que el usuario medio de Metrotenerife 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 (43,2 %), especialmente trabajadores por cuenta ajena, y estudiantes (37,9 %). El 11 % no utilizaba el tranvía hace un año, dato ligeramente superior a la ola anterior (10,1 %).

Esto está muy relacionado con los principales motivos de viaje, puesto que el 43 % de los desplazamientos se corresponden con movilidad obligada (trabajo o estudios).

La línea 1 se usa sobre todo para ir a casa (25 %), a trabajar (22 %) y a estudiar (21 %). También se usa más que la línea 2 para ir de compras, hacer papeleo o para realizar actividades de ocio (como pasear, tapear...). La línea 2 además de

para ir a casa (29 %), se utiliza bastante también para ir a trabajar (26 %), para ir a estudiar (12 %), a realizar visitas (12 %) o ir al médico (6 %).



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes

En cuanto al tipo de billete utilizado, la mayoría de los viajeros disponen de bonos o abonos de distinto tipo.

La mayoría de los viajeros utiliza el Abono Mensual Joven (30,5 %), seguido del Bono Monedero (21,7 %) y el Abono Mensual Residente Canario (15,7 %). El del Abono Joven Mensual es usado mayoritariamente por mujeres (59 %), de edad comprendida entre 15 y 25, que se desplaza por estudios (el 80 % de sus usuarios son estudiantes) y no tiene coche (75 %), por lo tanto, es un público objetivo con un perfil muy cautivo.

El perfil del usuario del Abono Mensual es el de una mujer (57,9 %) de entre 25 y 45 años (46 %) y que se desplaza por motivo de trabajo y no tiene coche.

Respecto al formato del billete, el 73 % usa un billete sin contacto frente al 27 % que usa ten+móvil. El perfil del usuario de ten+móvil es mujer, trabajadora entre 15 y 25 años y con un smartphone con sistema operativo Android y la mayoría recomienda la utilización de esta aplicación digital para viajar (96 %).

En cuanto al billete Bono Monedero, el 85 % de los usuarios lo utilizan con el formato de tarjeta rígida de plástico y el 15 % restante lo usan mediante la tarjeta ten+ de papel.

Analizando los tipos de billete utilizados este año respecto al año anterior, se detecta como el 15 % de los encuestados han cambiado de título de transporte.

Los que han cambiado lo han hecho sobre todo al Bono Monedero (32,2 %) al Abono Joven Semanal (21,3 %), al Abono Mensual Joven (17 %), y al Bono 15 € ULL (12,2 %).

El 96 % de los encuestados tienen un smartphone y el 78,6 % de los usuarios pertenece a alguna red social, dato similar al de la anterior ola. Se observa un aumento en el número de usuarios del tranvía que a la vez son seguidores en RRSS:

- Del 48,2 % de usuarios de tranvía que tienen Facebook el 36,1 % siguen el perfil de Metrotenerife.

- Del 59,7 % con perfil en Instagram el 35,2 % son seguidores de Metrotenerife.
- Y, por último, del 25,7 % de los encuestados con perfil en Twitter, el 40,7 % son seguidores de Metrotenerife.

En caso de no existir el tranvía, la mayoría de los viajeros utilizaría el transporte público (el 64,9 % de los usuarios elige la guagua). Respecto al uso del coche, el 20 % de los usuarios, a pesar de tener coche propio utilizan el Tranvía. Además, gracias al Tranvía el 36 % de los usuarios utiliza menos el coche, el 24 % ha sustituido el coche por el tranvía y el 20 % utiliza el tranvía como principal medio de transporte.



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes

Valoración del servicio

La valoración media del servicio, en una escala de 0 a 10, fue de 8,13 frente al 8,23 de la ola anterior. Es decir, cuenta con una valoración muy buena por parte de los usuarios de la red, aunque ligeramente inferior que la ola anterior. Excluyendo la variable Precio de esta valoración, la media se sitúa en 8,19 puntos respecto al 8,29 del estudio anterior. Por tanto, se puede decir que en general los usuarios del Tranvía de Tenerife consideran excelente el servicio que se presta.

Entrando en detalle en la valoración de cada uno de los aspectos se aprecia que, en general, oscila entre 7,39 y 8,51. Los aspectos mejor valorados son Accesibilidad (8,51), seguida de Rapidez (8,39) y Medioambiente (8,38). Los aspectos peor valorados son Precio (7,39), Seguridad (7,74) y Limpieza (7,80). Tanto el precio como la seguridad son dos aspectos para los que históricamente siempre es baja su valoración.

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.

Según nivel de estudios, valoran mejor el servicio los que cuentan con estudios secundarios seguidos de los que poseen estudios primarios. Hay una valoración más baja en los viajeros mayores de 60 años, al igual que en la ola anterior.

A pesar de la buena nota, las sugerencias de mejora que los usuarios aportan siguen estando relacionadas con el aumento de los servicios (13,3 %), mejoras en seguridad y control (10,4 %), mejoras en las condiciones económicas (5,4 %) y este año, como novedad, las medidas COVID-19 (4,5 %).

En conclusión, de los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de Tranvía de Tenerife se extrae que los usuarios mantienen una buena percepción del servicio prestado. Esto se aprecia en el progresivo aumento de aquellos usuarios que dicen que el servicio no necesita ninguna mejora: en octubre de 2019 el porcentaje era de 9,33 %, en noviembre de 2020 fue de 4,6 %, en de mayo de 2021 era de 51,3 % y en esta encuesta de noviembre de 2021 es de 51,9 %.



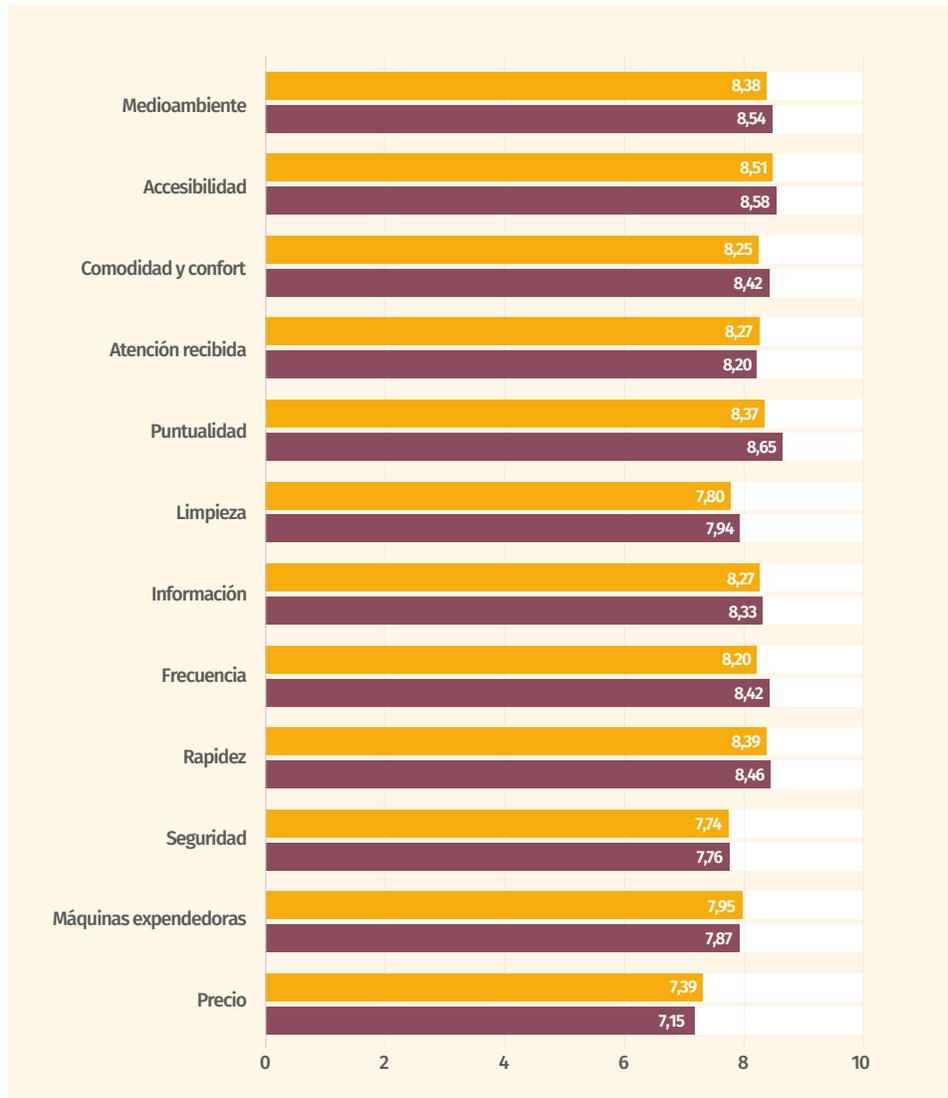
Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes



Valoración del servicio

2021
2020



Nos movemos contigo. **Metrotenerife**

Innovación y Desarrollo Tecnológico

Tranvía Online

Avisos de voz en paradas. Apoyándose en esta web app Tranvía Online donde se permite conocer la ocupación de los vehículos en tiempo real, se empezaron también a emitir mensajes y avisos informativos sonoros en las propias paradas. En los mensajes transmitidos se daba a conocer del máximo de ocupación permitido en cada momento, según el límite sanitario asignado por el Gobierno de Canarias durante las distintas fases de la pandemia. De manera que se mantenían informados a los clientes en cada parada para que, en caso de que el tranvía que iba a llegar a la estación estuviera al límite de capacidad, pudieran optar por esperar al siguiente.

Durante el 2021 este servicio Tranvía Online fue utilizado por los usuarios de Metrotenerife para consultar además de la ocupación, la frecuencia de paso de los tranvías en cada una de las estaciones de la red.

Cabe destacar que el Tranvía de Zaragoza puso en funcionamiento un servicio similar, y antes de ponerlo en marcha, contactó con nosotros para interesarse por el funcionamiento de nuestra aplicación. Otros operadores también han mostrado interés por esta aplicación y su funcionamiento, como es el caso del tranvía de Rio de Janeiro, VLT Carioca.

En este sentido, Tranvía Online sirvió de modelo para que otros operadores reconocidos a nivel internacional incluyeran aplicaciones similares en sus servicios.

Actualmente continúa funcionando, sigue disponible la aplicación, aunque se ha retirado el aviso de voz de las paradas. Se incorporó el acceso desde la aplicación ten+móvil, se insertó en la portada de la aplicación ten+móvil para mayor usabilidad del cliente.

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 SIMOVE. Es un sistema avanzado de ayuda a la conducción, que supervisa de forma continua la velocidad en cada tramo, aportando un plus de seguridad ya que actúa para evitar cualquier situación de riesgo, avisando al conductor o parando el vehículo si es necesario. Además, su potente backoffice proporciona informes exhaustivos, que nos permiten tomar decisiones para mejorar el confort para los viajeros.

SIMOVE en MLO. En noviembre 2021 hemos renovado el contrato de mantenimiento de SIMOVE con Metro ligero Oeste de Madrid – MLO. Ya teníamos con el operador este contrato para la inclusión de SIMOVE en su flota. En esta ocasión se contrataron funciones adicionales, sobre todo relacionadas con las personalizaciones del sistema a su infraestructura:

- Se desplegó en toda la flota de tranvías de MLO, sin activar la aplicación del FU (Freno de Urgencia)

- Se desarrollaron nuevas funciones solicitadas por su departamento de Operación:

- Mejoras en la reposición del vehículo permitiendo al conductor introducir manualmente la Línea en la que se encuentra y conectándose al SAE embarcado.
- Mejora en el interfaz de pantalla permitiendo al conductor seleccionar el brillo de la misma mediante un “modo día” y “modo noche”.

Modo día



Modo noche



Nos movemos contigo. **Metrotenerife**

Innovación y Desarrollo Tecnológico

SIMOVE en otros operadores. Seguimos estando al corriente de la instalación de SIMOVE en el tranvía de Manchester, y pendientes de la licitación que debe sacar la autoridad para poder definitivamente ofertar nuestro sistema.

En 2021 hicimos una visita a Blackpool, pequeña ciudad inglesa que tiene el tranvía con la operación más antigua de Inglaterra, para también presentarles nuestro sistema SIMOVE.

En cuanto a la actualización de SIMOVE en nuestro propio sistema, en 2021 se aprobó la instalación de las emisoras de radio en todos los tranvías de la red de Metrotenerife. Nuestro Comité de Seguridad y Salud aprobó el proyecto piloto desarrollado en 2020, en el que se instalaron radios con diversas emisoras en 5 tranvías. Entre finales de 2021 y principios de 2022 se concluirá la instalación de las emisoras en toda nuestra flota.

ten+, sistema de billeteaje sin contacto

ten+ está disponible en toda la red de tranvías de Tenerife, y las líneas insulares de guagua de TITSA. Ofrece a los pasajeros la posibilidad de viajar por toda la isla con una única tarjeta sin contacto, que es validada 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. Además, 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 desplegados por toda la isla de Tenerife

Durante el 2021 se ha trabajado con el suministrador de estas tarjetas para ir incorporando mejoras y las pertinentes actualizaciones.

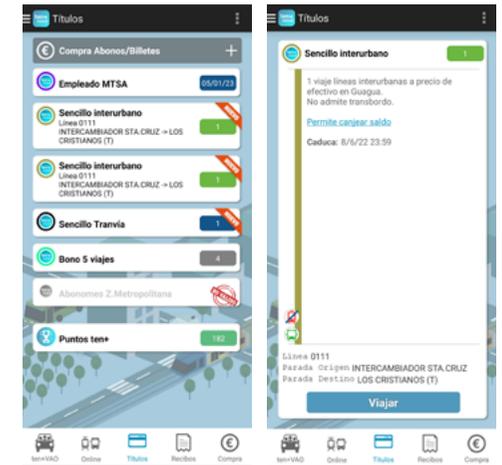
ten+móvil, aplicación digital de billeteaje

ten+móvil es el actual sistema de pago a través de teléfono móvil para el transporte público Ten +móvil es un sistema integral de billeteaje que unifica, mediante el teléfono móvil del usuario, y sin necesidad de billete en papel, el proceso de compra, validación y fiscalización de los títulos de viaje, y que permite una comunicación directa entre el operador de transporte y los pasajeros. Esta aplicación fue desarrollada por Metrotenerife en 2013 (Vía-Móvil) y se ha desplegado por toda la isla bajo el paraguas de la marca ten+.

Durante el año 2021 se ha incorporado a esta app un nuevo billete: sencillo interurbano de Titsa, con la consiguiente adaptación de la aplicación.

Este billete se valida en la entrada del vehículo únicamente, con lo que te descuenta el precio completo del viaje. El usuario selecciona previamente el trayecto y se genera el título personalizado. También es posible comprar varios billetes con el mismo trayecto.

Este billete se incluyó en la aplicación como medida para paliar la eliminación del pago con efectivo en las guaguas durante la pandemia.



Vista del título ya adquirido en la cartera

Detalle del título antes de utilizarlo

Además, durante todo el 2021, la aplicación ten+móvil se ha ido actualizado en función de las necesidades de los usuarios.

Nos movemos contigo. **Metrotenerife**

Innovación y Desarrollo Tecnológico

Sistema de la Red de Transmisión

En 2021 se renovó el sistema de la red de transmisión, tanto en la parte de instalaciones fijas de paradas y del Centro de Procesamiento de Datos (CPD), como en la parte embarcada de nuestro material móvil. Hay que destacar que el equipamiento embarcado en los tranvías está preparado para una comunicación 5G.

Desde la puesta en marcha del servicio, Metrotenerife ha operado y mantenido una red de comunicaciones que permite intercomunicar todos los equipos y sistemas asociados a la operación tranviaria. Esta red se divide a su vez en dos:

- Red de transmisión fija, para la comunicación de la Sala Técnica y Puesto Central de Control (PCC) del edificio de Talleres y Cocheras (TyC) con los equipos de las paradas, subestaciones de tracción, zonas de maniobra, oficinas comerciales, etc., tales como las cámaras de

- videovigilancia, las expendedoras o los paneles de información al público de cada parada.

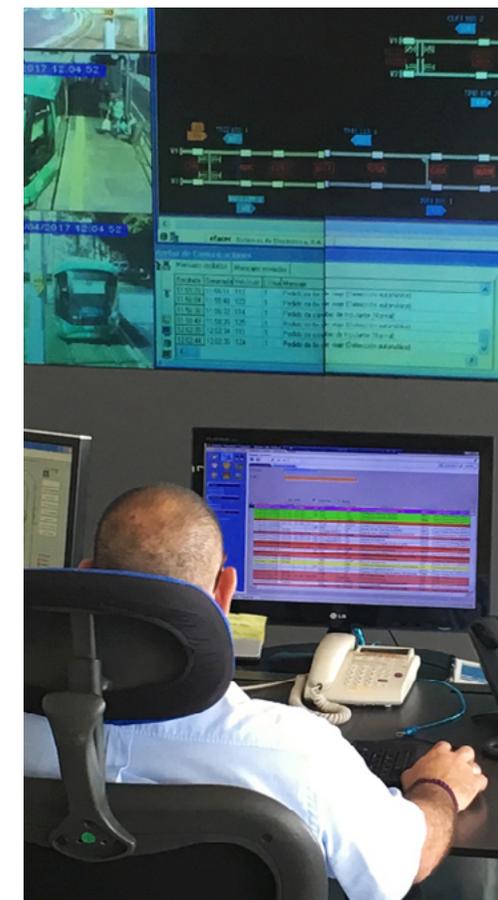
- Red de transmisión tren-tierra, para la comunicación de los tranvías con el resto de equipos y sistemas de la red fija, permitiendo disponer de funcionalidades como la visualización en el Puesto Central de Control (PCC) de cámaras embarcadas en el tranvía y a tiempo real, el acceso a las grabaciones embarcadas de estos equipos, el envío de alarmas técnicas o el seguimiento de la posición de los tranvías en la línea.

Con el paso del tiempo, estas infraestructuras y sistemas van quedando obsoletas y, por lo tanto, la cobertura y capacidades de esta red han ido menguando conforme dejaban de estar operativos los nodos que la componen.

Al mismo tiempo otras tecnologías inalámbricas como el 5G se iban abriendo paso como posibles soluciones válidas a esta obsolescencia. Por tanto, era una decisión estratégica, de cara a soportar la normal operación de los sistemas tranviarios en la actualidad y satisfacer futuras necesidades, realizar los siguientes cambios y mejoras en la red fija y en la red tren-tierra:

- Sustitución de los equipos de la red de transmisión fija por equipos de mayor capacidad y rendimiento.
- Instalación de nuevos puntos de acceso WIFI, tanto en línea como en Talleres y Cocheras (TyC), para facilitar la comunicación, bajo los últimos estándares de seguridad de alto ancho de banda con los vehículos.
- Instalación de equipos de comunicaciones embarcados para soportar comunicaciones tren-tierra de alto ancho de banda, con tecnología WIFI y 5G.

- Implantación de un sistema de gestión y control de acceso a la red para alcanzar unos altos estándares de seguridad telemática.



■ Nos movemos contigo. **Metrotenerife**

■ Innovación y Desarrollo Tecnológico

Gestor de expediente de contratación

Este software se empezó a desarrollar en 2021 para ayudar en la gestión de contrataciones del departamento Administrativo Financiero de Metrotenerife.

Con este gestor digital de expedientes hemos incorporado las tecnologías de la información y las comunicaciones a todo el proceso de creación, elaboración y tramitación de contrataciones. El objetivo era transformar las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles. Este gestor es una herramienta con un elevado potencial de mejora de la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones.

Además, esta herramienta permite agilizar las gestiones de los expedientes, desde el informe de necesidades, la validación por parte del técnico, la comunicación o la publicación casi de forma automática en el Portal de Contratación del Estado.

La contratación pública es cada vez más compleja y, tanto el servicio como las personas que la gestionan, tienen que innovar y actualizar sus conocimientos en múltiples áreas para adecuarse a la nueva regulación y a las exigencias del cambiante contexto, tanto regulatorio como social.

A consecuencia de las reformas legales en la Ley de Contratos de Sector Público (LCPS), el área de gestión de contrataciones de Metrotenerife ha sufrido una ingente sobrecarga de trabajo, derivada especialmente del incremento de procesos que requiere la tramitación de los innumerables expedientes de contratación que se deben realizar.

Como resultado de esta sobrecarga, se ha visto afectado todo el Departamento Administrativo Financiero, que, hasta el momento, contaba con los recursos humanos apropiados para la correcta gestión de los correspondientes expedientes administrativos. Sin embargo, la entrada en vigor de la nueva legislación en materia de contratación pública ocasionó una

notable ralentización y bloqueo en la gestión de los procesos administrativos de dichos expedientes. Todo esto genera una necesidad de automatización de las tareas para desbloquear la situación actual, racionalizando el uso de recursos humanos y permitiendo un mayor control, conocimiento y publicidad del estado de los procedimientos administrativos.

Así mismo, esta ocasión era la propicia para integrar y centralizar toda la información relativa a expedientes generados en otras áreas de la empresa, como, por ejemplo: sanciones a clientes, reclamaciones, solicitud de compensaciones por incidencias, etc. que se creaban en la empresa de una forma aislada bajo una plataforma obsoleta, con el posible riesgo de seguridad que ello pudiera conllevar.

Con este nuevo software de gestión y la centralización que ha traído aparejada, se ha conseguido simplificar y unificar en una sola plataforma todo el procedimiento de expedientes de la empresa, beneficiando de esta forma a todas las áreas; permitiendo una mejor

gestión de los recursos y adaptando la tramitación digital de los mismos a la legislación vigente.

Durante 2021 se han diseñado las guías de tramitación de los diversos expedientes de contratación y se ha puesto en marcha la infraestructura técnica, junto con las interfaces con terceros, así como con el aplicativo de gestión empresarial (ERP) y el de firma electrónica.



Nos movemos contigo. **Metrotenerife**

Innovación y Desarrollo Tecnológico

CHRONOS

Actualmente, Metrotenerife está trabajando en el desarrollo propio de este software, que pretende recoger de forma ágil la diferente casuística que se da en la generación de las nóminas que deben tramitarse en Metrotenerife (en las que aparecen muchas variables, como horas extra, nocturnidades, días especiales, guardias, etc).

Con este nuevo software se conseguirá automatizar algunos de los procesos manuales de la generación de la nómina, con lo que se facilita a los departamentos el registro de todos los eventos asignados a cada trabajador y, posteriormente, Recursos Humanos aplica en las nóminas de toda la plantilla la información recopilada en el propio CHRONOS.

Sistema de supervisión NAGIO

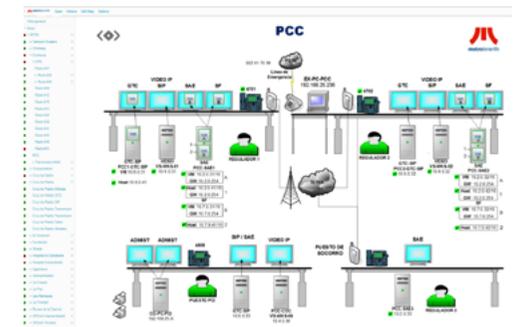
Este sistema desarrollado por Metrotenerife permite visualizar todas las incidencias y las alarmas que se producen durante el servicio en la red del tranvía y a tiempo real.

Hasta ahora, Metrotenerife contaba con un listado de alarmas organizadas en una clasificación por servicios. Con este nuevo sistema, se han organizado todas las posibles alarmas por mapas o esquemas y permiten ir profundizando desde lo más alto desde la red, hasta el detalle de la parada o el equipo donde salta esa alarma.

Con ello, se ha logrado una mejora de diseño, organización y navegación del sistema de supervisión, al que todos los departamentos involucrados pueden acceder para visualizar, a tiempo real, el estado de los equipos y las alarmas.

El sistema va testando cada tres/cinco minutos cada equipo y, en función de la respuesta recibida, activa o no el aviso correspondiente.

Para una mejor visibilidad y una rápida actuación, se han instalado grandes pantallas en los departamentos de informática, material móvil y en la sala técnica del CPD (Centro de Procesamiento de Datos) y, de este modo, la resolución de las incidencias es más óptima y eficaz. Además, se han habilitado diferentes grupos en Telegram y, conforme se generan las alarmas, los avisos se envían a través de esta aplicación y de un correo electrónico a las personas necesarias en cada caso.



■ Nos movemos contigo. **Metrotenerife**

■ Proyectos

Ampliación Línea 1 del tranvía hasta el Aeropuerto de Tenerife Norte

Debido a la pandemia de la COVID-19 se paralizó el proceso de información pública y participación ciudadana del proyecto de ampliación de la Línea 1 del tranvía hasta el aeropuerto de Tenerife Norte La Laguna, que se había iniciado a finales del 2019.

Por diversas cuestiones administrativas dependientes del Cabildo Insular de Tenerife este proceso sigue paralizado.

Proyecto Trenes

A finales del año se iniciaron las gestiones necesarias para la materialización del convenio de colaboración en materia de ferrocarriles entre el Cabildo de Insular de Tenerife y la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Red Ferroviaria del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

Mediante este convenio el Estado podría transferir hasta 1M€. Debido a que el Cabildo adquirió los terrenos del Intercambiador de Los Cristianos y se disponía a hacer lo mismo con los correspondientes al de San Isidro con la intención de ejecutar las obras a la mayor brevedad posible, estos fondos se dedicarían a actualizar los proyectos constructivos de dichos intercambiadores, atendiendo a las nuevas necesidades planteadas por TITSA.

Respecto al Tren del Norte, el proyecto no ha tenido avances durante 2021, aunque cuenta con la Aprobación Inicial del Plan Territorial Especial de Infraestructura del Tren del Norte (BOC nº 154 del 7 de agosto de 2012).



Nos movemos contigo. **Metrotenerife**

■ Proyectos

Chaqueta aislante para carril de garganta

Durante el 2021, 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” creado en Metrotenerife. De esta forma, se protege nuestra propiedad sobre el dispositivo con el objeto de que cualquier persona jurídica o física que pretenda fabricarlo y comercializarlo en los países mencionados deberá hacerlo bajo nuestra autorización o adquisición de los correspondientes derechos.

El dispositivo aislante extraíble para carril de garganta se ha implantado en Tenerife en la línea 1 de tranvía, aprovechando las sustituciones de carril que hemos realizado. Hasta ahora está dando resultados satisfactorios en cuanto a durabilidad bajo condiciones reales de uso.

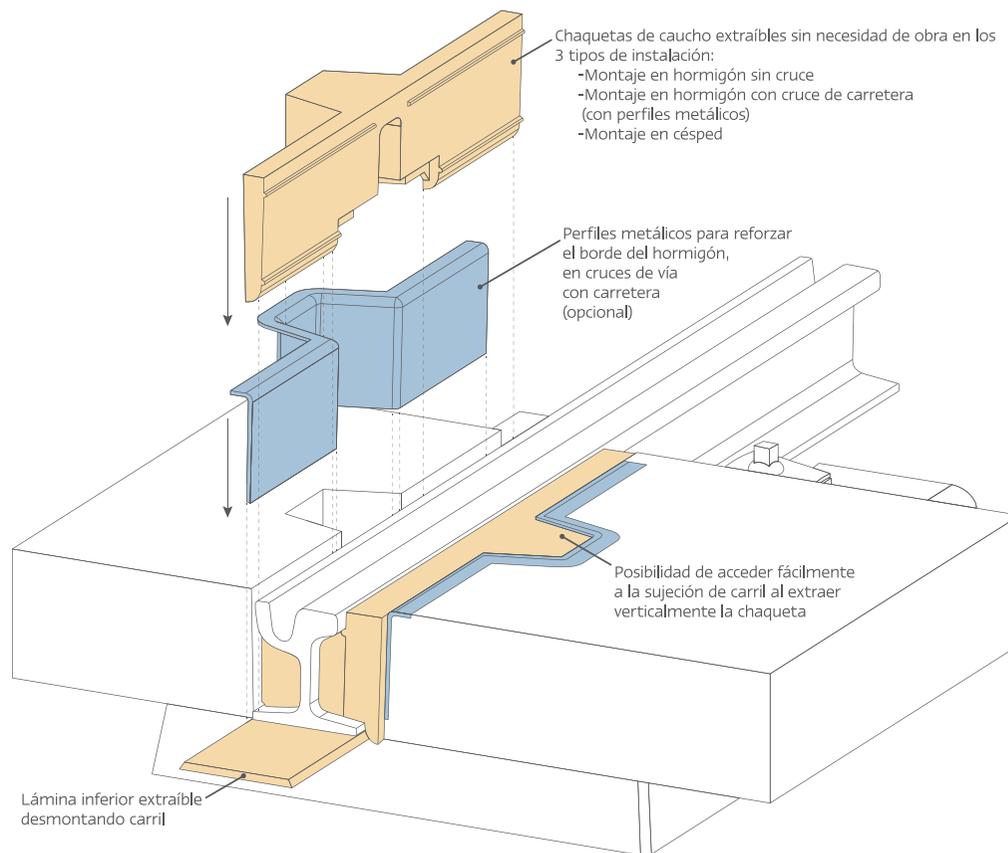
Además, la comercialización mundial de este producto que hemos diseñado continua de la mano de ArcelorMittal, empresa líder en fabricación de raíles

ferroviarios en todo el mundo, mediante el acuerdo que tenemos firmado con esta entidad.

Por otra parte, la chaqueta aislante extraíble de carril fue presentada en múltiples eventos del sector ferroviario, poniendo de manifiesto las bondades del producto en el aspecto económico y operacional, así como en la mejora de la sostenibilidad que aporta a la infraestructura. En concreto se presentó en:

- XIV Congreso de Ingeniería del Transporte, celebrado en julio de 2021 en Burgos.
- Light Rail Congress organizado en octubre de 2021 en Zaragoza.
- Jornada Técnica I+D+i en materiales y tecnologías de construcción y mantenimiento para la infraestructura ferroviaria, organizada en octubre de 2021 en Granada.
- Rail Live! que se celebró en diciembre de 2021 en Madrid.

Además, este producto ha obtenido el primer premio en la categoría “Technical Innovation of the year (Infrastructure)” de los Light Rail Awards celebrados en octubre de 2021 en Londres.



Nos movemos contigo. **Metrotenerife**

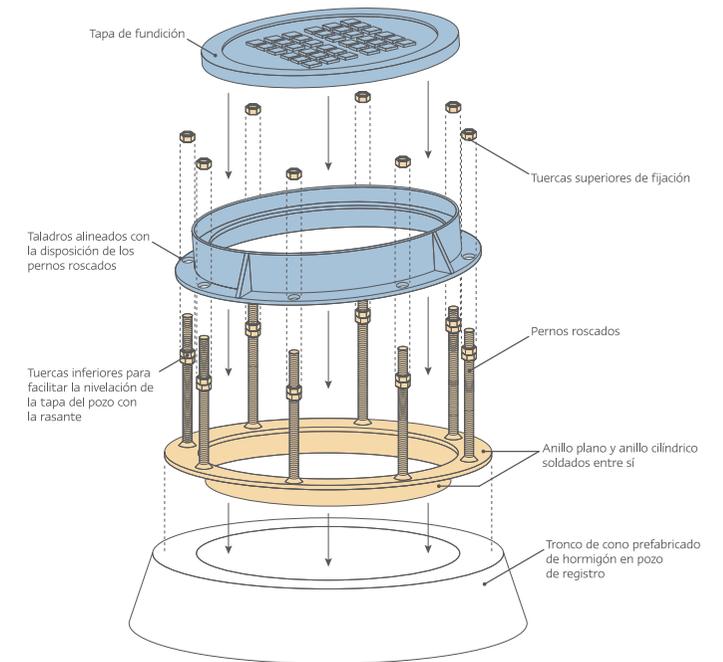
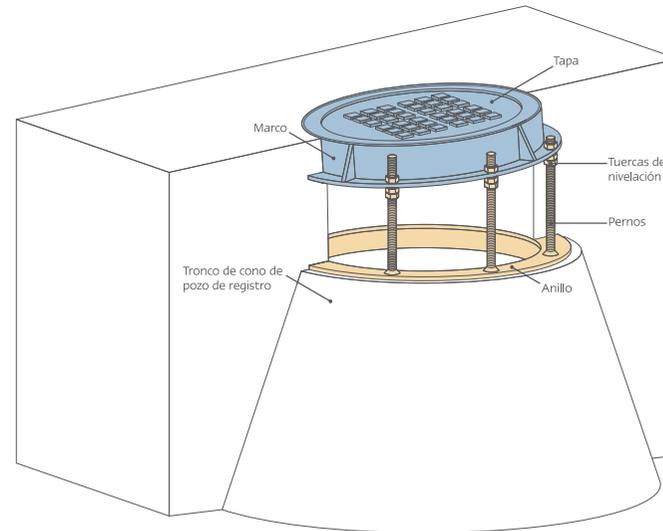
■ Proyectos

Patentes

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.

De esta forma, cualquier persona jurídica o física que pretenda fabricar o vender dicho dispositivo en España deberá solicitar a Metrotenerife una autorización para gestionar dicha producción y/o comercialización de esta herramienta.



Nos movemos contigo. **Metrotenerife**

Servicios y Consultoría

Ofertas de servicios y productos

Durante el ejercicio 2021, Metrotenerife presentó un total de 17 de Ofertas y Expresiones de Interés. Esta cifra incluyó tanto la oferta de servicios de asistencia técnica para el desarrollo de proyectos internacionales, como los productos SIMOVE for Railways y Vía-Móvil. De las 17, tres correspondieron a Expresiones de Interés y catorce de ellas a ofertas directas o en fase final de adjudicación.

Al finalizar el ejercicio 2021, el balance fue el siguiente:

- 2 Expresiones de Interés fueron preseleccionadas y una tercera continúa en proceso de evaluación.
- 4 Ofertas fueron aceptadas, formalizándose en contratos de servicio, 4 se encuentran en proceso de evaluación, 3 ofertas fueron rechazadas y de 1 se anuló el proceso de licitación.



Contratos de servicios y consultoría
Durante el 2021, Metrotenerife comenzó a trabajar en los siguientes proyectos:

- “Training and assesment in maintenance”, contrato firmado con JNET-OM en febrero 2021 y cuyos servicios no se habían completado al finalizar el ejercicio 2021. (Israel).
- “DAKO overhaul training”, contrato firmado con JNET-OM en febrero 2021 y finalizado en marzo 2021. (Israel).
- “Anteproyecto del Tranvía de Palma”, contrato firmado con el Consorcio de Transportes de Mallorca en octubre de 2021 y con una duración inicial prevista de 6 meses. (España).
- “TAIEX”, contrato firmado y ejecutado en abril del 2021. (Costa Rica).

Detalle de los 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 ascenderá a 3.207.099,95€ del cual la participación correspondiente a Metrotenerife es del 30%. La finalización prevista del contrato es octubre del 2022.

Para llevar a cabo este contrato, directivos y profesionales de diversos departamentos de Metrotenerife, como Ignacio Teresa Fernández, Ignacio Díez Naranjo, Marcos Hernández Barroso y Manuel Trujillo Brito, e, 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 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. Su finalización se produjo en julio del 2021 y el monto final del contrato ascendió a 2.097.608,50 €. Durante el ejercicio 2021, Javier Vidal, Alberto Trujillo y el director de la oficina del proyecto en Cuenca, Ignacio Díez, han permanecido en esta ciudad de Ecuador para desarrollar los servicios correspondientes a dicho contrato. Durante ese tiempo, también diversos compañeros de distintos departamentos de Metrotenerife se han ido trasladado de forma temporal a Cuenca para dar apoyo al equipo local en las labores propias de cada uno de ellos con el objeto de cumplir con todas las necesidades de la asistencia técnica contratada.

Las acciones que se llevan a cabo dentro del contrato se dividen en tres fases (diagnóstico, pre-operación y operación), encontrándonos actualmente en el desarrollo de la tercera y última, la fase de operación del sistema, es decir, el inicio de la puesta en funcionamiento y explotación comercial del servicio del Tranvía de Cuenca.

3. Supervisión del proyecto “Lrt Haifa-Nazareth”. (Israel).

En el año 2019, Metrotenerife fue adjudicataria como subcontratista de la empresa española IDOM Consulting, Engineering, Architecture, S.A.U., de la licitación internacional para la supervisión de este proyecto ferroviario en Israel.

Los servicios se empezaron a prestar en el mes de agosto de 2019, con una duración prevista de entre 10 y 13 años. El contrato consiste en la supervisión del diseño, construcción, material rodante e inicio de la operación del proyecto “LRT Haifa-Nzarareth”. Se trata de un tren-tram, cuyo trazado será de 40,6 kms, de los cuales 34 km discurren por vía interurbana y 7 km. sobre trama urbana. El proyecto incluye 9 estaciones interurbanas y 8 urbanas, instalaciones de talleres y cocheras y el correspondiente 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 que, se siguen ofreciendo, depende de la

dedicación efectivamente realizada. Hasta el momento han sido Andrés Muñoz de Dios, Raúl Parra, Ignacio Díez e Ignacio Teresa los profesionales de Metrotenerife que han ido participando en el proyecto.

4. Apoyo en la implementación y gestión de los asuntos ambientales y sociales para Albanian Railways. (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 en el mismo serán Andrés Muñoz de Dios Rodríguez a título de “Senior Railway Advisor” y Raúl Parra Hermida como “Civil Engineering advisor”.

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 Durres, de 34,17km.
- Construcción de una nueva línea ferroviaria que conecte la línea a rehabilitar con el Aeropuerto Internacional de Tirana, de 5km.



El objetivo de la consultoría que se continúa llevando a cabo por Metrotenerife es prestar asistencia técnica a la Unidad de Implementación del Proyecto (Albanian Railways):

- Durante los procesos licitatorios: elaboración de pliegos, reuniones con interesados, clarificaciones a los licitantes, evaluación de ofertas, participación en los comités de evaluación, etc.
- 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. Asistencia técnica a la preparación de licitaciones.

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 participaron compañeros de los departamentos de informática e Ingeniería de Sistemas y de Mantenimiento, además de la Dirección General de la compañía. Este contrato fue firmado bajo el acuerdo marco suscrito con CAF Modernizations, y ya, durante el ejercicio 2021, se facturaron 9.173 €.

6. 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 por parte 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 esta entidad.

El servicio se ha prestado a distancia, desde nuestras oficinas de Tenerife, y han sido nuestros compañeros Ignacio Teresa, Sara Estévez y Jacobo Pérez los principales implicados en esta tarea. El contrato ha supuesto unos ingresos de 120.000 € en el período de un año, finalizando en julio de 2021.

7. 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 nuestro departamento de Mantenimiento el que ha prestado los servicios requeridos, desde las oficinas centrales de Metrotenerife. El contrato indica una facturación dependiente de la dedicación efectivamente prestada, lo cual ha reportado unos ingresos de 2.200 € durante el ejercicio 2021.

**Overhaul:* Es un conjunto de tareas de mantenimiento para la revisión íntegra de todos los equipos de un tranvía. Durante esta operación se sustituyen y se reparan todos los elementos sometidos a desgaste, y se sanea la pintura que esté en mal estado. El objetivo final es asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y garantizar la fiabilidad y seguridad de todos los elementos del vehículo.

Se trata, en definitiva, de dejar el tranvía como nuevo. Estas labores de mantenimiento integral se desarrollan en aproximadamente mes y medio con cada tranvía.

8. Asistencia técnica a la Sociedad Anónima de Grandes Trenes de Senegal (GTS S.A.).

Trazas Ingeniería fue seleccionada para la asistencia técnica a la Sociedad de Grandes Trenes de Senegal promovida por Proexca dentro del proyecto Ingeniería 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, finalizado en octubre de 2021, 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. Raúl Parra, Pablo Oromí y Héctor Pérez, del departamento de Proyectos, han sido los encargados de proveer esta asistencia técnica.

9. Mantenimiento del SIMOVE en MLO. Madrid

Finalizada la venta de SIMOVE para la totalidad de la flota de Metro Ligero Oeste de Madrid (MLO), esta entidad ha suscrito con Metrotenerife un contrato de mantenimiento de los equipos durante un año que estará en vigor hasta noviembre 2022.

10. Training and Assesment in Maintenance. (Israel).

El contrato fue firmado entre JNET-OM y Metrotenerife en febrero del 2021, para la realización de una serie de formaciones y auditorías que deberán completarse, previsiblemente durante el ejercicio 2022. El contenido del servicio ha estado delimitado al área de Mantenimiento, y liderado por Ignacio Teresa, nuestro director del departamento.

11. Anteproyecto de operación y sistemas del Tranvía de Palma. (España)

En octubre de 2021, se firmó este contrato entre el Consorcio de Transporte de Mallorca, y la UTE conformada por Saitec y Metrotenerife, por un importe económico de 116.000 €. La duración inicial prevista es de 6 meses.

El alcance del contrato es la redacción del anteproyecto de explotación y

sistemas técnicos del Tranvía de Palma de Mallorca. Metrotenerife se centrará en la parte de explotación de este sistema ferroviario mallorquín: definir las características de la operación tranviaria y de sus elementos constitutivos, para concretar y establecer las velocidades comerciales, tiempos de recorrido, material rodante, cocheras o terminales, entre otros aspectos.

Además, deberá plantear en la redacción del anteproyecto del Tranvía de Palma la posibilidad de implantar allí los dispositivos desarrollados por Metrotenerife, como son Simove, Vía-Móvil y la chaqueta de carril extraíble.

12. TAIEX. (Costa Rica)

El pasado abril del 2021, se firmó y ejecutó el contrato TAIEX entre Metrotenerife y la Dirección General de Vecindad de la Comisión Europea. El objetivo fue proveer de asistencia técnica, mediante la participación en unos talleres especializados, a los organismos de transporte público de Costa Rica.

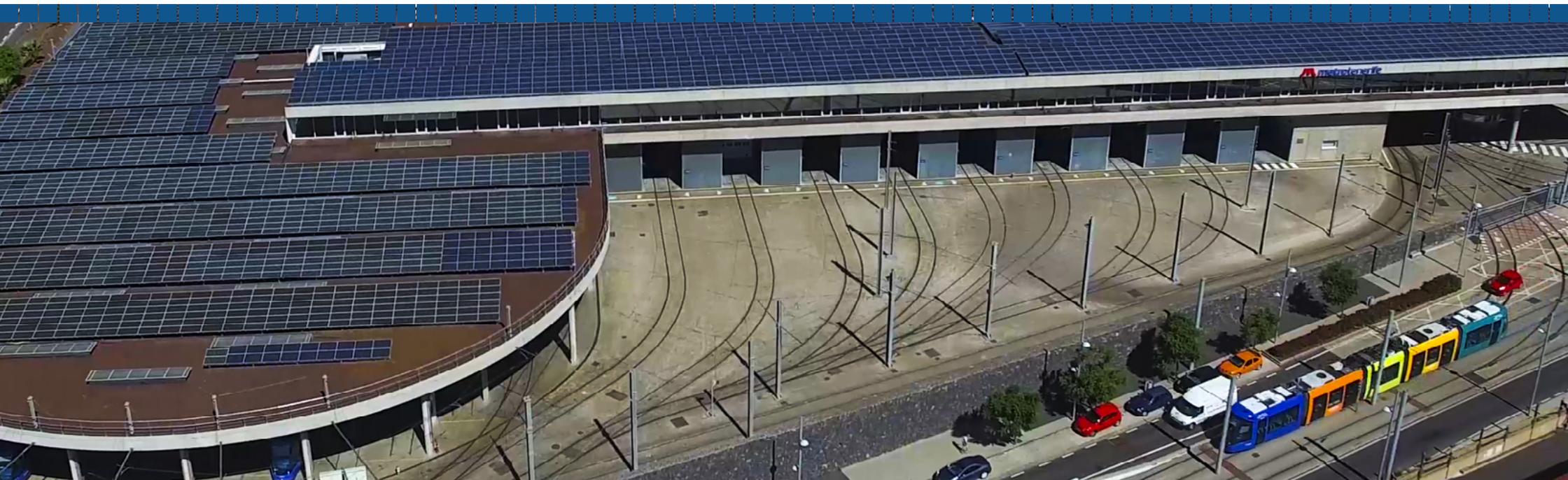
Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, desarrolló personalmente este servicio, que reportó a la empresa unos ingresos de 2.450 €.



Comunicamos

Comunicación Interna

Comunicación Externa



Comunicamos. Comunicación Interna

Boletín digital

El boletín digital de Metrotenerife ha sido, y es, clave en la situación de crisis sanitaria por la que estamos pasando para informar a las trabajadoras y trabajadores de todas las decisiones que se toman respecto a la COVID-19. Además es un canal donde se mantienen al día todas las noticias ligadas a la compañía y que son de interés para los empleados, y en el que todos se sienten informados por igual, con transparencia, y se sienten más partícipes del día a día de la empresa y de sus proyectos.

donde se han recogido 5 noticias de interés cultural y curiosidades.

Otro cambio destacable es el rediseño del Boletín, donde el primero que se publicó fue en agosto.

Este nuevo diseño es más funcional y corporativo, destacando los colores de marca, y con un estilo más moderno de revista, donde las imágenes ahora ocupan más espacio, y los textos se leen con mayor facilidad.

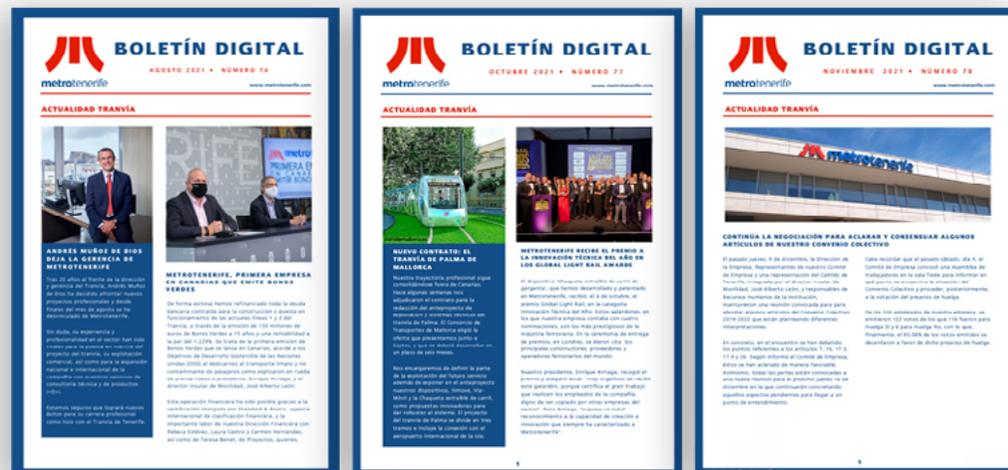
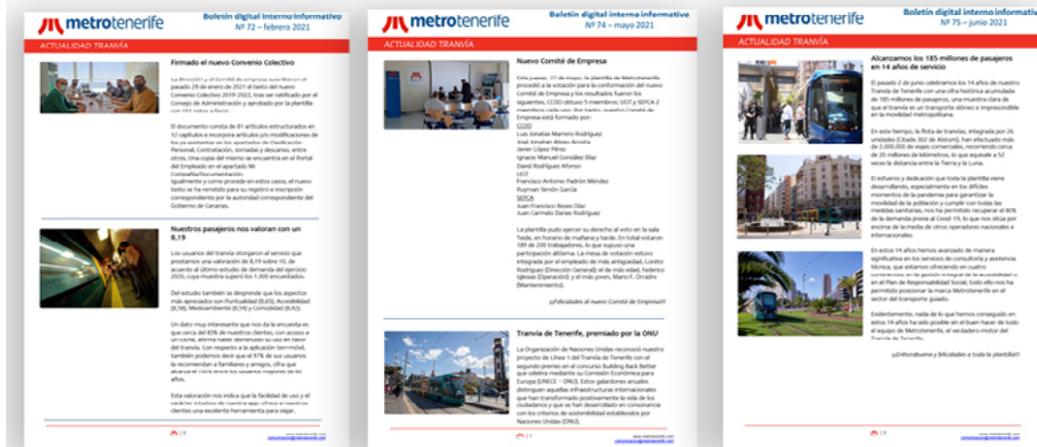
Durante este año se han publicado 8 boletines, con un total de 806 visitas, incrementando en casi un 50 % las visitas del año anterior.



Boletín interno

Número de Boletín	Fecha edición	Total visitas	Total usuarios únicos
71	Enero 2021	84	44
72	Febrero 2021	93	53
73	Abril 2021	145	49
74	Mayo 2021	84	46
75	Junio 2021	117	46
76	Septiembre 2021	129	50
77	Octubre 2021	79	53
78	Noviembre 2021	75	44

Las otras secciones que se han mantenido han sido “Metrotenerife Solidario”, con 7 noticias divulgadas, “Comunidad tranvía”, con 8 artículos publicados, y la sección “Otras noticias”,



Comunicamos. Comunicación Interna

Comunicados internos

Se han elaborado 119 comunicados internos, enviados a través del correo electrónico, con el propósito de informar a los empleados de los distintos departamentos de Metrotenerife de situaciones concretas de carácter general de la compañía.

Entre los principales motivos destacan los siguientes:

- Calidad y Seguridad: 5
- Comercial: 2
- Comité de empresa: 41
- Informática: 2
- Mantenimiento: 6
- Recursos Humanos: 30
- Comunicación y RRPP: 29
- Director Gerente: 2
- Otros: 2

Mientras que durante el año anterior priorizamos los comunicados relativos a la COVID-19, en 2021 se ha reforzado las comunicaciones corporativas y campañas de comunicación internas, destacando la de señalización de contenedores de separación de residuos y reciclado, puesta en marcha en agosto.

Hemos renovado la imagen de los depósitos de reciclaje que tenemos en

los distintos departamentos y espacios comunes, para facilitar la identificación de cada uno de ellos, de acuerdo al código cromático establecido para el reciclaje.

También hemos señalado los contenedores específicos para depositar pilas, cartuchos de tinta o tóner, que también podemos utilizar en varias de nuestras instalaciones.

Con esta campaña queremos concienciar a los empleados de Metrotenerife en la correcta separación de residuos, un paso más para ser más sostenibles y cuidar el medioambiente.

Además de esta campaña, hemos continuado informando de las medidas anti COVID-19, y hemos redactado la nueva normativa y mapa del Centro de Procesamiento de datos (CPD).



NORMAS CPD

- 1 La puerta deberá permanecer cerrada para mantener la temperatura de la sala
- 2 El personal externo siempre deberá registrarse en la hoja de control de acceso
- 3 Si realizas un trabajo, avisa previamente a IeIS
- 4 Tras realizar el trabajo, deja todo ordenado y limpio. Señaliza las zonas de peñiaro
- 5 Al terminar el trabajo, comprueba que no hay alarmas activas en el sistema de monitorización
- 6 Etiqueta los cableados, térmicos, equipamientos...
- 7 Los embalajes y las basuras se retiraran como mínimo al finalizar cada jornada
- 8 Apaga las luces al salir
- 9 Estas instalaciones disponen de un sistema de videovigilancia

QUEDA PROHIBIDO

- 1 Beber y comer en las instalaciones
- 2 Abrir las ventanas
- 3 Manipular los sistemas de climatización, de incendios y cuadros eléctricos sin autorización
- 4 Levantar las losetas del suelo técnico sin autorización
- 5 Enchufar o desenchufar equipos sin autorización
- 6 Realizar trabajos con llama, chispa o que generen polvo o humo

En caso de incidencia llamar al teléfono

645 98 43 38 (EXT 6700)

 metrotenerife

■ Comunicamos. Comunicación Externa

■ Gabinete de prensa - Medios de Comunicación

En Metrotenerife nos hemos reinventado. Ahora somos más flexibles, digitales y móviles. Nos hemos adaptado a esta nueva situación en el ámbito de la comunicación, que actualmente se mueve desde cualquier lugar y en cualquier momento, desde cualquier perfil y red, y en cualquier tuit o post.

Tras un año atípico en el que la COVID-19 fue la protagonista indiscutible, son muchas las cosas que han cambiado en todos los ámbitos de la sociedad. En el terreno de la comunicación nos hemos adaptado a todos estos cambios, hemos adaptado los mensajes y la información a la nueva situación social.

La comunicación actual ha experimentado una gran evolución sobrevenida por la digitalización, la fuerte crisis generada y los profundos cambios sociales.

Pese a todos los cambios que se están dando, la nota de prensa continúa siendo una herramienta efectiva a la hora de comunicar y difundir los mensajes. Sin embargo, como todo, las notas de prensa han evolucionado y se han adaptado a la nueva situación.

Ahora se difunden desde cualquier plataforma o red social, prima el “flash informativo” frente a la extensión y es esencial transmitir confianza.

Durante el 2021 se han mantenido los canales de comunicación destinados a la difusión de los mensajes informativos en materia de seguridad y sanidad, actualizando en tiempo real las normas establecidas por las autoridades sanitarias.

Se han enviado 51 notas de prensa, de las cuales 14 han sido en colaboración con gabinetes de comunicación de otras instituciones y entidades.

Hemos convocado 7 ruedas de prensa para informar sobre nuevos proyectos de Metrotenerife.

Y hemos registrado 1.638 referencias en medios de ámbito local y nacional, distribuidas de la siguiente manera:

- Prensa escrita: 340
- Prensa digital: 1.088
- Prensa del sector ferroviario: 16
- Radio: 148
- Televisión: 46

En 2021 se realizaron diversas campañas de promoción y comunicación, destacando las campañas del uso del tranvía, y mensajes informativos con cambios y modificaciones en el servicio y en las medidas de seguridad relacionadas con la COVID-19 que estaban vigentes.



Comunicamos. Comunicación Externa

Redes Sociales

Los canales de comunicación online han dejado de ser solamente un medio de contacto entre el usuario y la empresa, y se han convertido en un medio de comunicación directo, rápido y funcional para informar en tiempo real de todo lo que acontece en el entorno de Metrotenerife.

Además estos canales nos dan la oportunidad de interactuar con los usuarios, establecer una comunicación directa y de tú a tú con cada uno de ellos, responder a sus dudas, escuchar y gestionar sus quejas u oír sus recomendaciones, y avisar de las posibles incidencias que se pueden producir durante el servicio.

Según las últimas encuestas realizadas, más del 78 % de los usuarios del tranvía pertenece a alguna red social, por lo que consideramos muy importante mantener estos canales de comunicación constante con los viajeros y, sobre todo, actualizados.

En 2021 Metrotenerife alcanzó la cifra de 36.558 seguidores en Redes Sociales entre los perfiles propios de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

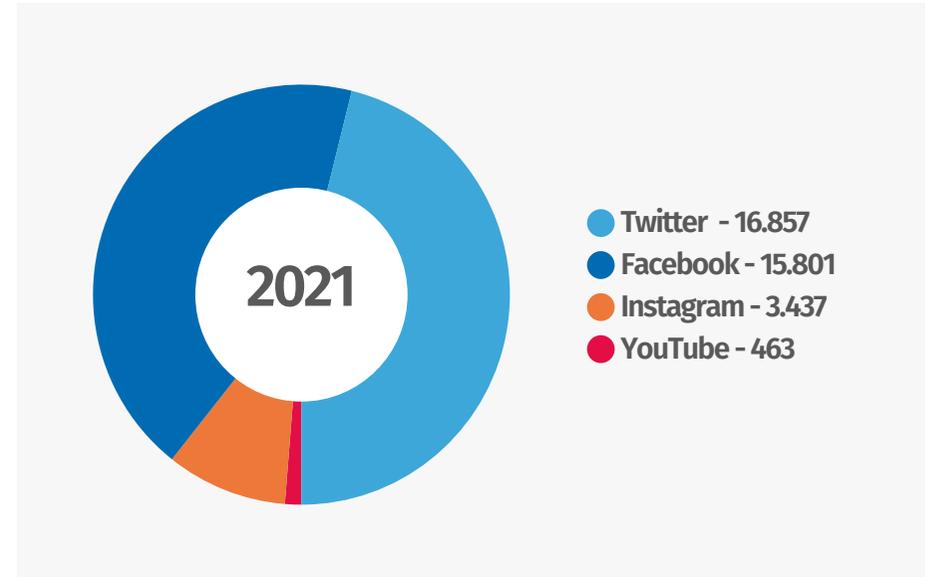
Estas cifras representan un crecimiento en seguidores en Redes Sociales del + 4,3 % (+ 1.528 seguidores).

Desde Metrotenerife trabajamos para generar una comunidad creciente y dinámica de usuarios que favorezca el diálogo y repercuta en una mejora de la percepción de los servicios que ofrecemos.

En 2022 está previsto un plan específico para apoyar el crecimiento de estos canales, principalmente en Instagram y YouTube, así como el lanzamiento del perfil oficial del Tranvía de Tenerife en TikTok.



Seguidores Redes Sociales



■ Comunicamos. Comunicación Externa

■ Congresos y Jornadas

Durante 2021 hemos organizado y participado en eventos de carácter nacional e internacional, teniendo presencia todos los departamentos de la compañía, y que se describen a continuación.

- **12 enero 2021. TRB 100th Annual Meeting - A Virtual Event (January 2021).** Andrés Muñoz DE Dios participó con una presentación titulada “Tranvía de Tenerife: medidas anti COVID-19”, que versaba sobre la caída de la demanda, las restricciones en la capacidad, los sistemas de control de ocupación que estamos aplicando en el transporte público y otras medidas implantadas.
- **26 enero 2021. Comisión del grupo de trabajo de pictogramas y signos gráficos de ATUC.** Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistieron Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Santiago Correa, responsable, y María Arroyo,

técnico del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Además estuvieron presentes representantes de otros operadores nacionales: Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat De Catalunya, Ferrocarrils Generalitat Valenciana, Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro de Sevilla, Metro Málaga, RENFE, Tram Operadora. Durante la reunión se revisó la estructura planteada y se debatió sobre los pictogramas empleados y su papel en la accesibilidad cognitiva.

- **28 enero 2021. 3er Círculo de CEOs de Canarias.** Más de 2.000 socios de AED se han reunido periódicamente en los Círculos, una iniciativa única en España a través de la cual grupos reducidos de directivos comparten su vivencia profesional en la gestión del impacto de la COVID-19 en las empresas. Nuestro gerente participó en este

encuentro en el que se debatió sobre los factores y expectativas manejadas para el plan de trabajo de 2021, y sobre los principales retos a afrontar.

- **4 marzo 2021. Comisión del grupo de trabajo de pictogramas y signos gráficos de ATUC.** Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistieron Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Santiago Correa, responsable, y María Arroyo, técnico del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Además estuvieron presentes representantes de otros operadores nacionales: Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat Valenciana, Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro de Sevilla, Metro Ligerero Oeste, Metro Málaga, RENFE. El único Punto del orden del día fue el repaso de los pictogramas recopilados por las distintas empresas de acuerdo con el

procedimiento acordado en la reunión anterior.

- **18 marzo 2021. Jornadas técnicas de ingeniería de la ULL.** Sara Estévez, ingeniera de mantenimiento de material móvil, participó con una presentación sobre su experiencia y su paso por la empresa. Además de explicar su labor desarrollada en Metrotenerife.
- **18 y 19 Marzo 2021. 72º Light Rail Committee (Online) de la UITP.** Andrés Muñoz de Dios, nuestro director gerente, asistió a este comité como presidente de la Comisión de Metro Ligeros.
- **23 marzo 2021. Jornada de Finanzas Públicas (AFI).** Charla coloquio sobre la financiación de las administraciones territoriales y la recuperación económica. Asiste Andrés Muñoz de Dios en representación de Metrotenerife.
- **12 abril 2021. Energía y futuro. Transición energética, una oportunidad para Canarias**

(APD). Encuentro Digital en se marcaron las líneas estratégicas para construir el nuevo futuro energético en España. Andrés Muñoz de Dios participó a este acto digital.

- **20-22 abril 2021. TAIEX Foreign Policy Instruments.** Encuentro virtual sobre el impacto de la COVID-19 en el transporte público. Asistió nuestro gerente Andrés Muñoz de Dios.
- **5 mayo 2021. Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC.** Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistieron Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Santiago Correa, responsable, y María Arroyo, técnico del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Además estuvieron presentes representantes de otros operadores nacionales: Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat de Catalunya, Ferrocarrils

Generalitat Valenciana, Metro Bilbao, Metro de Sevilla, Metro Málaga, RENFE, Tram Operadora.

En este encuentro se habló sobre la evolución de los diferentes grupos de trabajo y la accesibilidad en los Sistemas de Información al Viajero.

- **13 mayo 2021. Jornada “El papel del sector público en la actividad sostenible y su financiación”.** Encuentro sobre la incorporación de elementos ambientales, sociales y de buen gobierno en la gestión empresarial, así como en la toma de decisiones de inversión. Asistió a esta jornada Andrés Muñoz de Dios.
- **20 mayo 2021. Comisión de Nuevas Tecnologías, Marketing y Calidad DE ATUC.** Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistieron Gonzalo Umpiérrez, director Comercial, y Santiago Correa, responsable de Comunicación y Relaciones Públicas. Además de representantes de otros

operadores nacionales: Alsa, Aucorsa, Autobusos de Lleida, Auvasa, Avanza, Dbus, Edetania Bus, Empresa Sagalés, EMT Madrid, EMT Málaga, EMT Palma, EMT Tarragona, EMT València, Emtusa Gijón, Emtusa Huelva, Global Salcai Utinsa, Metro Ligero Oeste, TEISA, TITSA, Tmb, Tus Sabadell, Tusgsal.

En esta comisión, algunos operadores presentaron sus proyectos y también se debatió sobre la evolución de la digitalización del billete sencillo en los diferentes operadores.

- **15 junio 2021. Revolución tecnológica. El potencial de la nube en los negocios (APD).** Encuentro Digital. La aparición de la crisis sanitaria del 2020 ha supuesto un punto de inflexión para la economía de las empresas, propiciando una transformación digital acelerada de negocios. En este contexto, el trabajo en la nube surge como una solución a los “nuevos problemas” que trajo consigo la pandemia, y demostrando ser

esta herramienta, un “mecanismo estratégico para la recuperación”. Por parte de Metrotenerife asistió nuestro gerente Andrés Muñoz de Dios.

- **6 julio 2021. XIV Congreso de Ingeniería del Transporte, Burgos.** Pablo Martín, responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas, y Pablo Oromí, ingeniero técnico de Proyectos, participaron en este congreso en el marco de los “Nuevos desarrollos para metros ligeros”. Pablo Martín comentó las ventajas de SIMOVE para supervisar de forma continua la posición del vehículo y su velocidad, mientras que Pablo Oromí intervino para hablar sobre la Chaqueta de Carril.
- **7 julio 2021. Pasado, presente y futuro de nuestras empresas canarias (APD).** Encuentro Digital. Mesa redonda de expertos y altos directivos de diferentes sectores, en la que se reflexionó acerca de los nuevos desafíos a los que

debe enfrentarse la economía de nuestro archipiélago tras el paso de la COVID-19 en Canarias. Asistió nuestro gerente Andrés Muñoz de Dios.

- **14 julio 2021. Comisión del grupo de trabajo de pictogramas y signos gráficos de ATUC.** Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistieron Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Santiago Correa, responsable, y María Arroyo, técnico del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Además estuvieron presentes representantes de otros operadores nacionales: Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat De Catalunya, Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro de Sevilla, Metro Málaga, RENFE. Todos los operadores asistentes estuvieron de acuerdo en contar con la participación de entidades de referencia de la discapacidad

intelectual y expertos en accesibilidad cognitiva en estos grupos de trabajo para contribuir con su experiencia y buscar el consenso.

- **16 septiembre 2021. Feria EU Light Rail Congress de Zaragoza.** Intervención de nuestros compañeros Pablo Oromí, ingeniero técnico de Proyectos, y Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales. Pablo Oromí abrió la segunda jornada del congreso con la presentación del dispositivo “Chaqueta aislante extraíble decarril de garganta”. Por su parte, Teresa Benet participó en la mesa de debate “Desarrollo de oportunidades para las mujeres en el tren ligero” junto a responsables del Tranvía de Zaragoza, Siemens Mobility y Stadler.
- **7 octubre 2021. Ceremonia de entrega de premios de *Building Smart*, Londres.** Fuimos galardonados con el primer premio correspondiente a la

categoría Innovación Técnica del Año, por el dispositivo Chaqueta aislante extraíble para carril de garganta, diseñado y patentado por Metrotenerife. A la Ceremonia asistieron, además de nuestro presidente Enrique Arriaga, y el director insular de Movilidad, José Alberto León, el equipo de Proyectos de Metrotenerife, compuesto por Raúl Parra, Pablo Oromí y Teresa Benet.

- **25 octubre 2021. IV foro de movilidad y transporte de Tribuna Forum,** en el que participó nuestro presidente Enrique Arriaga. En este foro se debatió sobre la situación actual de la movilidad, de las carreteras y de los transportes en las Islas Canarias, pero sobre todo en Tenerife.
- **26 octubre 2021. Jornada técnica de I+D+i en Materiales y Tecnologías de Construcción y Mantenimiento para la Infraestructura Ferroviaria,** celebrada en Granada. Nuestro director de proyectos Raúl

Parra, participó en esta jornada realizando una presentación sobre la patente Chaqueta aislante extraíble para carril de garganta.

- **27 octubre 2021. Reunión de Comunicación y Relaciones Institucionales, de ATUC.** Esta reunión fue presencial y telemática. Por parte de Metrotenerife asistieron Santiago Correa, responsable, y María Arroyo, técnico del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Durante la reunión se presentó el resultado de la encuesta sobre el uso del transporte público en el periodo postcovid y, posteriormente, se abrió un debate sobre las conclusiones presentadas. Además se anunció que el Ministerio de transportes ha solicitado a ATUC y a los propios operadores participar en la definición de una campaña a escala nacional para recuperar la confianza y, por lo tanto, la demanda en el transporte público. Para ello se definieron

los contenidos, objetivos, públicos, estrategias de campaña, canales y soportes apropiados que serán trasladados al Ministerio para dicha campaña.

- **18 noviembre 2021. Workshop Plan Director Comercio y Movilidad de Santa Cruz de Tenerife.** En el que participó Metrotenerife con Santiago Correa, responsable, y María Arroyo, técnico del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Este plan pretende definir el modelo de desarrollo para el sector comercial de Santa Cruz de Tenerife para los próximos años, esencial en un contexto como el actual.
- **24 noviembre 2021. Foro de Finanzas de Cross Capital.** Rebeca Estévez y Laura Castro, directora y analista de nuestro departamento Administrativo Financiero invitadas a este foro, que busca reunir personas interesadas en las finanzas, acercándoles un conocimiento altamente especializado para

que puedan gestionar con mayor coherencia el patrimonio empresarial de las empresas para las que trabajan.

- **24 noviembre 2021. Foro Carreteras de Tenerife y el futuro de la movilidad.** Nuestro presidente Enrique Arriaga fue invitado por el periódico “El Día” para dar una conferencia sobre la movilidad en la Isla de Tenerife.
- **26 noviembre 2021. Comisión de Accesibilidad Universal ATUC.** Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistieron Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Santiago Correa, responsable, y María Arroyo, técnico del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Además estuvieron presentes representantes de otros operadores nacionales: Euskotren, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat De Catalunya, Ferrocarrils Generalitat

Valenciana, Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro de Sevilla, Metro Málaga, Tram Operadora. Durante esta sesión se definieron protocolos de actuación en caso de avería de ascensores, elementos de protección de la plataforma tranviaria y su contraste con el entorno, y de los pictograma inclusivos y accesibilidad en el transport público.

- **30 noviembre 2021. Rail Live, Madrid.** En este importante encuentro internacional dedicado al sector participaron Pablo Oromí, ingeniero técnico de Proyectos, con una ponencia sobre Smart structures dedicada a la Chaqueta extraíble de carril, diseñada y patentada por Metrotenerife. También participó Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales, con una presentación titulada Funding Strategy.



Comunicamos. Comunicación Externa

Publicidad

Las campañas de promoción y comunicación que hemos desarrollado han seguido la línea de años anteriores. Nos hemos enfocado en campañas de uso del tranvía en general, y en aspectos relacionados con cambios y modificaciones en el servicio y en las medidas de seguridad relacionadas con la COVID-19. Además de las campañas

de promoción del uso de ten+móvil, y las campañas de información de nuestra app 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 por las autoridades sanitarias.

En Navidad realizamos una campaña específica, con una primera fase centrada en proponer el uso del Tranvía como solución de movilidad en las fechas navideñas y una segunda fase centrada en recordar las normas de uso cívico del tranvía, asociándolas a la imagen de la carta de Reyes.

Todas las campañas publicadas han tenido gran aceptación entre los pasajeros del tranvía en particular, y los tinerfeños en general, generando una gran notoriedad y favoreciendo el correcto uso de todos los servicios que ofrecemos.

¡Consulta la ocupación del próximo tranvía desde tu móvil!

En tranviaonline.metrotenerife.com

- ENTRA EN PANELES EN PARADAS O EN POSICIÓN DE TRANVÍAS.
- HAZ CLIC EN TU PARADA O EN TRANVÍAS CERCANOS Y VERÁS EL NIVEL PORCENTUAL DE OCUPACIÓN.*
- EN CASO DE ALCANZARSE EL LÍMITE ESTABLECIDO POR LAS AUTORIDADES SANITARIAS SE EMITIRÁ UN MENSAJE SONORO EN LAS PARADAS, SOLICITANDO A LOS PASAJEROS QUE NO ACCEDAN AL SIGUIENTE TRANVÍA.

*El porcentaje mostrado en cada tranvía indica su ocupación respecto a la capacidad sanitaria máxima decretada en cada momento.

Parada	Tiempo	Ocupación
LA TRINIDAD	2 minutos	13%
LA TRINIDAD	7 minutos	28%
INTERCAMBIADOR	2 minutos	20%
INTERCAMBIADOR	7 minutos	50%

#viajeseguro



Comunicamos. Comunicación Externa

Portal de Transparencia

Por segundo año consecutivo Metrotenerife se sitúa cerca de la máxima puntuación en los índices de transparencia estatal y autonómica al obtener una puntuación de 9,69 sobre 10, (2019-9,11) de acuerdo al reciente informe del Comisionado de Transparencia del Gobierno de Canarias.

Con esta nota, ocupamos el puesto 12 de las 38 empresas dependientes del Cabildo de Tenerife y además, nos situamos un punto por encima de la nota media, 8,73, establecida para el sector público dependiente de la Corporación insular.

El Comisionado nos ha concedido esta puntuación tras evaluar el grado de cumplimiento de la legislación en materia de transparencia y de la información publicada en nuestro Portal de Transparencia

Acceda a nuestro portal de Transparencia:



Esta puntuación es gracias al trabajo y esfuerzo de todos los departamentos de la compañía por ofrecer a la ciudadanía una información y gestión accesible, clara, eficaz y funcional.

Hemos trabajado en la recopilación, actualización y maquetación de la mayoría de los documentos, para poder publicarlos en formato abierto y editable. Además, el trabajo se ha realizado 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 a los cabildos, 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 de Tenerife y su repercusión económica, presupuestaria y estadística, entre otros criterios.

Nuestras notas son:

NOTAS	EVALUACIÓN	
	2020	2019
Índice Transparencia Canarias	8,79	9,11
Índice Ley Estatal	9,28	9,32

BIENVENIDOS AL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE METROTENERIFE

Metrotenerife recoge, en esta página, toda la información sobre la organización, su estructura y la normativa de aplicación, así como la información relativa a la gestión del servicio del Tranvía de Tenerife y su repercusión económica, presupuestaria y estadística, conforme a la legislación vigentes estatal, Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y autonómica, Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública.

- Institucional
- Organizativa
- Personal libre nombramiento
- Empleo en el sector público
- Retribuciones
- Servicios y procedimientos
- Económico Financiera
- Contratos
- Convenios y encomiendas de gestión
- Concesión de servicios públicos
- Ayudas y subvenciones
- Estadística

Comunicamos. Comunicación Externa

Portal del Inversor

Con motivo de la Emisión de Bonos Verdes hemos creado el Portal del Inversor, un portal para información a los inversores, con acceso directo a través de medios electrónicos de la información económica financiera y relevante de la entidad:



Este Portal del Inversor se creó y diseñó en 2020, quedando a la espera de su publicación, que se produjo el 8 de julio de 2021, cuando el propio procedimiento lo permitió y la CNMV dio luz verde a dicha publicación.

Ese mismo día se celebró Consejo de Administración y, tras los acuerdos adoptados, nos dieron la aprobación para publicar el portal. Durante la mañana del 8 de julio realizamos todo los trámites para lanzar el Portal del Inversor, según las directrices de la CNMV.

Una vez que se aprobó la Emisión de Bonos Verdes, se anunció en los mercados a través del banco colocador. Nos pusimos en contacto con los auditores del marco sostenible

(Framework) informándoles de la publicación de su informe denominado *Second Party Opinion (SPO)*, y posteriormente se publicó el Portal del Inversión.

El portal del Inversor es de fácil navegación, muy intuitivo y bilingüe (español e inglés), que reúne toda la información y documentación de la compañía relativa a la Emisión de Bonos Verdes, la presentación del proyecto, folleto de emisión, informes de rating, información económica-financiera, marco legal, entre otros apartados.

WELCOME TO METROTENERIFE'S INVESTOR PORTAL

PORTAL DEL INVERSOR
metrotenerife

Metrotenerife es la empresa que opera el **Tranvía de Tenerife** y ofrece, a través de su **Portal del Inversor**, toda la información financiera de interés para los inversores. Metrotenerife, consciente de la importancia de la protección del medio ambiente, contribuye al desarrollo del **Mercado de Deuda Sostenible** a través de la **emisión de Bonos Verdes**. Esta iniciativa está en línea con las declaraciones de la **Agencia Europea del Medioambiente** que sitúan el **transporte ferroviario como el modo de transporte colectivo con menores emisiones por pasajero y que por tanto juega un papel determinante en la lucha contra el cambio climático**. En definitiva, promocionando el ferrocarril como eje vertebrador de las políticas de transporte y movilidad sostenible se podrán alcanzar los objetivos marcados por la Unión Europea (Pacto Verde) y la Comunidad Internacional (ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible).

Metrotenerife is the company that operates the **Tenerife Tramway** and offers, through its **Investor Portal**, all the financial information of interest for investors. Metrotenerife, aware of the importance of environmental protection, contributes to the development of the **Sustainable Debt Market** through the **issue of Green Bonds**. This initiative is in line with the declarations of the **European Environment Agency**, who places **rail transport as the mode of public transport with the lowest emissions per passenger and therefore plays a decisive role in the fight against climate change**. Definitely, promoting the railway as the backbone of sustainable transport and mobility policies will make possible to achieve the objectives set by the European Union (Green Pact) and the International Community (SDGs - Sustainable Development Goals).

De esta manera, **Metrotenerife** brinda una oportunidad al mercado para canalizar sus inversiones con la financiación de un proyecto de transporte verde y ecológico como es el Tranvía de Tenerife.

In this way, **Metrotenerife** offers an opportunity to the market to channel its investments with the financing of a green and ecological transport project such as the Tenerife Tramway.

- Informes de Rating / Rating Reports
- Presentación para el Inversor / Investor Presentation
- Folleto de emisión / Green Bond Prospectus
- Marco de Bonos Verdes / Green Bond Framework

■ El año en imágenes



El año en imágenes

Enero



Ofrecimos asistencia técnica a Trenes de Senegal

A principios de año ofrecimos asistencia técnica a la Sociedad Anónima de Grandes Trenes de Senegal (GTS) acompañando a Trazas Ingeniería que quiso contar con nuestra experiencia y equipo de profesionales. Desde Metrotenerife se preparó un estudio del tráfico ferroviario en los ejes de Dakar-Saint Louis, Dakar-Touba, Dakar-Kaolack y Dakar-Tambacounda. Además de evaluar el parque móvil necesario y también ofrecer la asistencia de un experto técnico para la gestión de plataformas logísticas.

Esta participación técnica es una oportunidad para presentar la línea de productos y servicios de Metrotenerife en ese país africano y reforzar su posicionamiento en el sector.



Donación de cestas de Navidad

Como en años anteriores, pasadas las fechas navideñas, desde Metrotenerife entregamos cestas con diversos productos a alguna entidad social para que se distribuyan entre las personas y familias más necesitadas. En esta ocasión las cestas fueron donadas tanto por la empresa como por los trabajadores. Fruto de esta iniciativa, este año las llevamos a la Asociación de Vecinos García Escámez, entidad que realiza una gran labor social en esta zona de Santa Cruz de Tenerife.

Su presidenta, doña África Fuentes, nos trasladó su agradecimiento y nos pidió transmitir su gratitud y saludos a toda la compañía.



Firmamos el nuevo Convenio Colectivo

La Dirección y el Comité de empresa suscribieron el pasado 29 de enero de 2021 el texto del nuevo Convenio Colectivo 2019-2022, tras ser ratificado por el Consejo de Administración y aprobado por la plantilla con 151 votos a favor.

El documento consta de 81 artículos, estructurados en 12 capítulos, e incorpora artículos o modificaciones de los ya existentes en los apartados de Clasificación Personal, Contratación, Jornadas y descanso, entre otros. Una copia del mismo se encuentra en el Portal del Empleado de la compañía. Igualmente, y como procede en estos casos, el nuevo texto se ha remitido para su registro e inscripción por la autoridad correspondiente del Gobierno de Canarias.

Febrero



El Tranvía de Tenerife acoge la campaña “Todo lo bueno empieza sin barreras”

Desde Metrotenerife, en colaboración con el colectivo de personas con discapacidad Queremos Movernos, dimos a conocer a la ciudadanía la campaña “Todo lo bueno empieza sin barreras” a través de 14 MUPIS de las paradas de nuestro Tranvía de Tenerife.

“Todo lo bueno empieza sin barreras” persigue concienciar a la población sobre la eliminación de los obstáculos para la accesibilidad, garantizando así el derecho a la plena ciudadanía de todas las personas al margen de sus capacidades.

Ver vídeo



Marzo



Conmemoramos el Día Internacional de la Mujer

Nuestra conductora, Mónica Torres, participó en el acto conmemorativo del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo) organizado por la Asociación de Mujeres Transportistas de Canarias y que contó con la presencia del director insular de Movilidad, José Alberto León, representando al Cabildo de Tenerife y a sus dos operadores de transporte público de tranvía y guaguas.

El acto se celebró en la parada del tranvía de Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife, donde las conductoras del transporte público en la isla (a las conductoras de tranvías y guaguas se unieron también las del taxi) leyeron un manifiesto para seguir reivindicando la igualdad de la mujer en este sector.



Promovemos la iniciativa “Marzo, mes de las matemáticas”

Metrotenerife y la Universidad de La Laguna, suscribieron un convenio de colaboración con el propósito de promover la iniciativa “Marzo, mes de las matemáticas”. A través del Plan de Responsabilidad Social de Metrotenerife, las paradas y soportes audiovisuales de tranvías se encargaron, durante la última quincena de marzo, de acercar a la ciudadanía esta ciencia por medio de diversos pasatiempos matemáticos y videos de la actividad “¿Sabías qué?”.

Esta iniciativa despertó el interés informativo de los medios de comunicación, como la Televisión Canaria, que realizó un reportaje para el programa “Una hora menos”.



Fomentamos la donación de sangre

Desde Metrotenerife hemos participado en la campaña del Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia (ICHH) del Gobierno de Canarias para promover la donación de sangre en la isla. Esta campaña se lanzó con el objetivo de alcanzar 300 donaciones de sangre diarias, necesarias para mantener el stock y las necesidades hospitalarias del Archipiélago.

La campaña se inició con la presentación de un tranvía rotulado con el lema “El club de los 300 donantes”. Para reforzar la difusión de este mensaje también se ha vinilado la parada Weyler, próxima al Banco Provincial de Sangre de Santa Cruz de Tenerife, además de dinamizar la campaña en nuestras redes sociales.



Nuevo contrato con el tranvía en Jerusalén

Nuestra compañía avanza su posicionamiento en el ámbito del transporte guiado de Israel, en el que venimos trabajando desde hace años. En este caso, con un nuevo contrato de “*Training and assesment maintenance*” en Jerusalén, suscrito con J-Net O&M y con una duración aproximada de 5 meses.

A mediados de marzo nuestros departamentos de Operación y Mantenimiento impartieron formación a un equipo de 5 supervisores del operador del tranvía de Jerusalén. La contratación de nuestros servicios también comprende una auditoría posterior de los procesos de mantenimiento que el operador israelí lleva a cabo en sus instalaciones, y que está prevista para el mes de junio.



Renovamos la imagen de nuestras políticas empresariales

Este año hemos actualizado los contenidos y renovado la imagen y diseño de las políticas de la empresa. Estos cambios se pueden observar en nuestra recepción, en la intranet y en la web corporativa de Metrotenerife:



Con respecto a la política de Seguridad de la Información, en vigor desde diciembre de 2020, su objetivo es garantizar la calidad de la misma y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente en la supervisión de la actividad diaria y reaccionando con rapidez ante los incidentes.

Abril



Tranvía de Tenerife, premiado por la ONU

Metrotenerife obtuvo el segundo puesto en los galardones *Building Back Better*, organizados por la Comisión Económica para Europa de Naciones Unidas (UNECE-ONU). Estos premios reconocen infraestructuras internacionales que han transformado positivamente la vida de los ciudadanos y que se han desarrollado en consonancia con los criterios de sostenibilidad establecidos por Naciones Unidas (ONU).

En la presente edición de los premios "Building Back Better", en la que Metrotenerife obtuvo el segundo puesto, se evaluaron 31 proyectos procedentes de 20 países diferentes. Tranvía de Tenerife fue la única iniciativa europea que obtuvo un puesto en la final.

Con ello recibió una carta de reconocimiento de la ONU y un certificado de su participación en estos galardones.

Entre los aspectos que el jurado tuvo en cuenta en su valoración, destaca que considera al Tranvía de Tenerife como un sistema de transporte público que ha mejorado la movilidad de la población, colaborando en la reducción del transporte privado y en la emisión de gases contaminantes. Asimismo, el proyecto ha permitido crear un número significativo de nuevos empleos, tanto en la fase de construcción como en la operación del sistema y, en general, ha facilitado la accesibilidad de la ciudadanía con un medio de transporte sostenible y seguro.

Ver vídeo



ten+móvil incorpora el billete sencillo para las líneas interurbanas de Titsa

El sistema de billete electrónico del transporte público desarrollado por Metrotenerife, ten+móvil, ya admite el pago del billete sencillo para las líneas interurbanas de guaguas de Titsa.

A través de la aplicación móvil, se puede adquirir con antelación este título y conservarlo hasta que se quiera utilizar. Con esta nueva utilidad el usuario pagará en función del tramo recorrido y no por la ruta entera. Una vez seleccionado el billete sencillo interurbano, debe seleccionar la línea, la parada de origen y la parada de destino para que la aplicación calcule el importe del trayecto, que será el que descuenta del billete.

Además, con esta incorporación, el usuario se puede beneficiar de la devolución del importe, que será ingresado en el monedero de la aplicación, en el caso de que no se vaya a hacer uso del billete adquirido.



Reunión de trabajo con Trenes de Senegal

Nuestro director de Proyectos, Raúl Parra, asistió, junto a Trazas Ingeniería, a las reuniones de trabajo convocadas por el Ministerio de Transportes Terrestres Senegalés y en la que también estuvo el cliente final, la Sociedad Anónima de Grandes Trenes de Senegal.

Los encuentros de trabajo se desarrollaron en el propio Ministerio de Transportes senegalés y en las oficinas de la Sociedad Anónima de Grandes Trenes de Senegal. En el transcurso de estas reuniones se avanzó en asuntos propios de la asistencia técnica para el estudio de tráfico de los ejes ferroviarios Dakar-Saint Louis, Dakar-Touba, Dakar-Kaolack y Dakar-Tambacounda, y en el análisis del parque móvil necesario.

También, durante estas reuniones, las autoridades de Trenes de Senegal trasladaron a Raúl Parra su interés de conocer los productos desarrollados por Metrotenerife y aplicados al transporte: Vía+Móvil y SIMOVE.

Mayo



Tranvía de Tenerife y Asociación Española Contra el Cáncer se unen para sensibilizar sobre la pobreza de pacientes con cáncer

Metrotenerife suscribió un convenio con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) para promover en las paradas del tranvía la campaña “Tú puedes cambiar #Laotracaradelamoneda” con el objetivo de concienciar sobre la situación de pobreza de muchos pacientes con cáncer.

La campaña, de un mes de duración, se difundió en los MUPIS de 10 paradas del tranvía. Asimismo, se contempló la dinamización de la campaña en las redes sociales del operador del transporte donde contamos con más de 35.000 seguidores.

“Tú puedes cambiar #Laotracaradelamoneda” está vinculada con la cuestación anual que realiza AECC y que le permite recaudar fondos para seguir trabajando con el objetivo de que los pacientes tengan las mismas oportunidades en el acceso a la detección precoz, diagnóstico y tratamiento del cáncer.



Trabajos de mantenimiento de carriles en diversas zonas del área metropolitana

Metrotenerife, en coordinación con el servicio de Seguridad Ciudadana y Vial del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, realizó obras de mantenimiento en la plataforma tranviaria de la avenida Príncipes de España desde el lunes 24 y hasta el 1 de junio, en los túneles de Taco y las Mantecas, el domingo 30 de mayo y, en la plataforma tranviaria a la altura del Conservatorio de Música de Santa Cruz, desde el martes 1 y hasta el 11 de junio.

Estas obras de mantenimiento se llevaron a cabo debido al desgaste de los carriles por la continua circulación de los tranvías en estos 14 años de

servicio. Al respecto, se debe tener en cuenta que se acometieron estos trabajos en distintas ubicaciones de la Línea 1 del Tranvía de Tenerife donde la plataforma ofrece una gran pendiente y con mínimos radios de curva, características éstas que influyen en el desgaste precoz de los carriles en algunas zonas. Dichos trabajos son necesarios para minimizar los ruidos de la circulación de los tranvías, además de mejorar el confort del propio servicio. También estas obras permitirán facilitar los futuros trabajos de mantenimiento que deban realizarse en el trazado, ya que con los nuevos carriles se instalan con la chaqueta extraíble de carril, creada y patentada por la compañía.

Este dispositivo se coloca a ambos lados del carril para evitar la transmisión de

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

Estas obras se realizaron, tanto en horarios diurnos como nocturnos pero siempre de manera que el servicio de tranvía continuara operando con normalidad, en el caso de la avenida Príncipes de España y del Conservatorio de Música, cumpliendo con sus horarios y frecuencias habituales. Sin embargo, la Línea 2, entre La Cuesta y Tíncer, estuvo

inoperativa durante toda la jornada dominical y las paradas de la Línea 1 Las Mantecas, Hospital Universitario y El Cardonal permanecieron fuera de servicio de 8:00 a 21:00 horas. Para atender a los clientes o continuar ofreciéndoles servicio, Metrotenerife dispuso un servicio alternativo y gratuito de guaguas de TITSA que realizó el recorrido entre las mencionadas paradas de la Línea 1 y en la totalidad de la Línea 2.



Nuevo Comité de Empresa

La plantilla de Metrotenerife procedió, el 27 de mayo, a la votación para la confirmación del nuevo Comité de Empresa con el siguiente resultado:

- CCOO obtuvo 5 miembros.
- UGT y SEPCA 2 miembros cada uno.

Por tanto, nuestro Comité de Empresa está formado por:

Por parte de la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO):

- Luis Jonatas Marrero Rodríguez
- José Jonatan Abreu Acosta
- Javier López Pérez
- Ignacio Manuel González Díaz
- David Rodríguez Afonso

Por parte del Sindicato Unión General de Trabajadores (UGT):

- Francisco Antonio Padrón Méndez
- Ruyman Simón García

Por parte del Sindicato de Empleados Públicos de Canarias (SEPCA):

- Juan Francisco Reyes Díaz
- Juan Carmelo Darías Rodríguez

En total votaron 189 de los 200 trabajadores que componen la plantilla de la empresa.

Junio



Nuestro tranvía cumple 14 años

Como cada año, el 2 de junio, celebramos nuestro aniversario.

Durante estos 14 años de servicio, los 26 tranvías Citadis 302-Alstom de la flota de la compañía han efectuado unos dos millones de viajes comerciales para transportar a más de 185.500.000 pasajeros. Además, la entrada en servicio del tranvía en Tenerife el año 2007 ha venido a favorecer el medioambiente, con la eliminación de más de dos millones de desplazamientos en coche anualmente y, a su vez, ofrecer una movilidad accesible, de calidad y eficiente para la población del área metropolitana de la isla.



Servicio alternativo por las obras de mantenimiento

Metrotenerife dispuso un servicio alternativo y gratuito de guaguas de Titsa a partir del día 13 de junio, para cubrir las paradas centrales de la Línea 1 y la totalidad de la Línea 2, entre La Cuesta y Tíncer, que estuvieron fuera de servicio por las obras que se llevaron a cabo en diversos tramos de la plataforma tranviaria.

Con motivo de los trabajos en los túneles de Taco y Las Mantecas de 8:00 a 21:00 horas, permanecieron fuera de servicio las siguientes paradas de la Línea 1: Las Mantecas, Hospital Universitario y El Cardonal. Con respecto a la Línea 2, el tranvía no prestó su servicio durante toda la jornada.

Este año, nuestro presidente, Enrique Arriaga, quiso subrayar el esfuerzo y dedicación que los 200 empleados del Tranvía vienen desarrollando, especialmente en los difíciles momentos de la pandemia, para garantizar la movilidad de la población y cumplir con todas las medidas sanitarias.

En este aniversario, el Tranvía de Tenerife fue el protagonista en el programa ‘Hoy por Hoy Tenerife’, de Radio Club, en el que dedicaron buena parte de su tiempo para hablar del pasado y presente del Tranvía y de lo que ha supuesto este medio de transporte para la isla.

Las obras de mantenimiento también se llevaron a cabo desde el lunes 21 hasta el 25 de junio en la plataforma tranviaria en las cercanías de la parada de Taco. En este caso, el servicio continuó operando con normalidad durante el desarrollo de los trabajos.

Asimismo, en Cruz de Piedra, en La Laguna, también se realizaron las obras de cambio de raíles. En ese sentido, la actuación se mantuvo desde el 28 hasta el 4 de julio, en su primera fase y, en su segunda, entre el 5 y el 9 de julio.



Nos sumamos al Día del Orgullo LGBTIQ+

El 28 de junio se celebró el día del orgullo LGBTIQ+ y desde el área de Acción Social, Participación Ciudadana y Diversidad del Cabildo Insular de Tenerife se imprimieron abanicos de cartón con motivo de la conmemoración.

Estos abanicos se repartieron entre nuestro personal y a los clientes a través de las ventanillas de las oficinas de información y ventas, como acción para visibilizar esta celebración y apoyar a los colectivos que la secundan.



Andrés Muñoz de Dios, reelegido presidente del Comité de Metros Ligeros de la UITP

La Asamblea General de la Unión Internacional del Transporte Público (UITP) ha reelegido a nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, para que siga formando parte de la Comisión directiva de esta asociación. Durante el periodo 2021-2023, participará en el órgano que se encarga de decidir sobre las posiciones adoptadas por la UITP en el área de la política de transporte público y de definir el plan de trabajo integral. Asimismo, nuestro gerente también ha sido reelegido como presidente del Comité de Metros Ligeros de esta importante asociación, la principal del transporte público del mundo.



Metrotenerife, jurado en los premios *Building Smart International*

Metrotenerife ha sido designada para formar parte del jurado de los premios *Building Smart International* 2021. Y en representación de la compañía será nuestro director de Proyectos, Raúl Parra, quien mantendrá varias reuniones telemáticas con el resto de los integrantes del jurado para analizar los distintos proyectos con metodología BIM (*Building Information Modeling*) que se han presentado a las 8 categorías de este certámen.

Los *Building Smart* reconocen las empresas que han desarrollado prácticas openBIM o aportado soluciones en el diseño, el proyecto, la construcción y la gestión de recursos.

Julio



Última semana de reposición de raíles

Metrotenerife ejecutó durante la semana del 5 de julio, la segunda y última fase de sustitución de raíles en la rotonda Cruz de Piedra. Con esta actuación se dieron por finalizados los trabajos de mantenimiento de la plataforma tranviaria en La Laguna.

En este caso, en la rotonda de la Cruz de Piedra, al igual que en anteriores intervenciones, los trabajos se realizaron de tal manera que no interfirieron en la prestación del servicio de tranvía ni en la circulación de tráfico en la zona.



Apoyamos la competición MotoStudent de la Universidad de La Laguna

Desde Metrotenerife, junto a otras entidades y empresas, hemos respaldado al equipo R8 Island, de la Escuela Superior de Ingeniería y Tecnología de la Universidad de La Laguna (ULL), en la competición internacional de Motostudent, que se celebró en esta ocasión en el circuito de Aragón. Esta sexta edición reunió a más de 700 estudiantes de ingeniería de todo el mundo con el objetivo de crear motos de carreras aplicando sus conocimientos de ingeniería.

En el caso de los universitarios laguneros, se procedió al diseño y fabricación de un prototipo de motocicleta de propulsión eléctrica.



Metrotenerife inicia un proyecto piloto de señalización con tecnología LED

Metrotenerife instaló nuevas señalizaciones de prioridad de nuestros tranvías con tecnología LED en las rotondas el 29 de mayo y el 3 de mayo. Con esta actuación se reforzará en estas zonas, de alto nivel de tráfico, la visibilidad de las señales al advertir a los conductores de la presencia y prioridad de paso de los tranvías con este refuerzo de iluminación LED.

Las señales LED se han incorporado a los semáforos de esas rotondas. Estas señales se iluminan de manera intermitente al detectar la presencia de los tranvías, coincidiendo con el rojo semafórico.



Metrotenerife, primera empresa en Canarias en emitir Bonos Verdes

Este año desde Metrotenerife hemos conseguido refinanciar toda la deuda bancaria contraída desde el inicio de nuestra actividad a través de la emisión de 130 millones de euros de Bonos Verdes a 15 años en los mercados capitales. Con ello nos hemos convertido en la primera empresa en Canarias en emitir estos bonos al dedicarnos al transporte limpio y no contaminante de pasajeros, acorde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).

A partir del 20 de julio nos estrenamos en los mercados de capitales abandonando la modalidad de *Project Finance* y, sustituyéndola por

la emisión de renta fija, dirigida a inversores profesionales nacionales e internacionales.

Más información en la web del Portal del Inversor:



Y en el vídeo publicado en el canal YouTube de Metrotenerife:





El tranvía proyecta la imagen “Nadie es inmune” junto a Titsa

El Cabildo Insular de Tenerife eligió el Tranvía de Tenerife y Titsa para dar a conocer a la ciudadanía la campaña “Nadie es inmune”, cuya imagen promocional fue proyectada en diferentes paradas del tranvía y en la trasera de 10 guaguas.

“Nadie es inmune” se puso en marcha desde el área de Educación y Juventud con el objetivo de concienciar de la importancia que tiene la vacunación para frenar la propagación del COVID-19. Además, la imagen de la campaña se insertó en las pantallas de las paradas durante el mes de agosto.

Agosto



Andrés Muñoz de Dios deja la Gerencia de Metrotenerife

Tras 20 años al frente de la dirección y gerencia de la compañía, Andrés Muñoz de Dios ha decidido afrontar nuevos proyectos profesionales y desde finales del mes de agosto se ha desvinculado de Metrotenerife.

Sin duda, su experiencia, profesionalidad y reputación en el sector han sido vitales para la puesta en marcha del proyecto del tranvía, su explotación comercial, así como para la expansión nacional e internacional de la compañía con nuestros servicios de consultoría técnica y de productos I+D+i.

Septiembre



Nuevo contrato para la redacción del anteproyecto del tranvía de Palma en Mallorca

Desde Metrotenerife hemos logrado el contrato para la redacción del anteproyecto de explotación y sistemas técnicos del tranvía de Palma de Mallorca. El Consorcio de Transportes de Mallorca eligió la oferta de la Unión Temporal de Empresas entre Metrotenerife y Saitec, por un importe económico de 116.000 euros.

Nuestra asistencia técnica para el Tranvía de Palma consistirá en definir las características de la operación tranviaria y de sus elementos constitutivos para concretar y establecer las velocidades comerciales del servicio, tiempos de recorrido, material rodante, cocheras

o terminales, entre otros aspectos. Además, se planteará en la redacción del anteproyecto la posibilidad de implantar en el tranvía de Palma los dispositivos técnicos desarrollados por Metrotenerife, como son Simove, Vía-Móvil o La Chaqueta de carril extraíble.

Este proyecto supone un nuevo impulso en la trayectoria de Metrotenerife en el sector ferroviario nacional e internacional.

Octubre



Reanudamos el servicio nocturno de fin de semana

A partir del viernes 1 de octubre reanudamos el servicio nocturno ininterrumpido entre las 00:00h y las 06:00h durante los fines de semana en la línea 1. Las frecuencias de este servicio son de 20 y 30 minutos en la madrugada de los sábados, domingos y festivos.

Metrotenerife ha podido reactivar este servicio nocturno dada la mejora de la situación epidemiológica por Coronavirus y la consiguiente reactivación del ocio nocturno en el área metropolitana.

Asimismo, desde Metrotenerife se mantienen las medidas y los protocolos

de limpieza y desinfección diarios tanto en tranvías como en paradas, además del refuerzo del mensaje del uso obligatorio de la mascarilla en el transporte público.



El “tranvía rosa” contra el Cáncer de Mama

Nuevamente desde Metrotenerife colaboramos con la asociación Ámate en la campaña “La prevención, el mayor gesto de amor”. Uno de nuestros tranvías se rotuló con la imagen de la campaña y permaneció circulando durante todo el mes de octubre.

Además, se instalaron carteles promocionales en los MUPIS de las paradas del tranvía para concienciar a los ciudadanos de la vital importancia de la detección precoz de esta enfermedad.

Desde el año 2014 mantenemos nuestro compromiso de colaboración con Ámate, una organización sin ánimo de lucro

que ofrece a las personas con cáncer de mama servicios personalizados en las áreas de trabajo social, psicología, fisioterapia y estética oncológica; además de facilitar acompañamiento, prótesis mamarias, pelucas y pañuelos, etc.



El Tranvía de Tenerife realiza trabajos de amolado de carriles

Iniciamos una nueva campaña de amolado de vía en diferentes tramos de la red tranviaria de la isla de Tenerife. Los trabajos, que se ejecutan por las noches y fuera del horario comercial del servicio de tranvía, incluyen el amolado preventivo y correctivo en las dos líneas de servicio, y en un total de unos diez kilómetros de vía.

Estas intervenciones se realizan cada dos años, aproximadamente, con la finalidad de devolver al carril su perfil y mantener los niveles de comodidad de los pasajeros, al tiempo que reducir el ruido interior y exterior en la circulación de sus vehículos.



Metrotenerife, premio a la Innovación Técnica del Año en los Global Light Rail Awards

Nuestro presidente, Enrique Arriaga, recogió el primer premio correspondiente a la categoría Innovación Técnica del Año, por el dispositivo “Chaqueta aislante extraíble para carril de garganta”, diseñado y patentado por Metrotenerife. Este premio se otorga en los *Global Light Rail Awards*, considerados los galardones más prestigiosos de la industria ferroviaria.

El dispositivo “Chaqueta aislante extraíble para carril de garganta” estaba, además, nominado en otras tres categorías: Mejor Iniciativa Medioambiental y de Sostenibilidad,

Proyecto del Año y Logro Excepcional de Ingeniería, lo que supone un reconocimiento a la labor que viene desempeñando Metrotenerife en la creación y diseño de nuevos dispositivos y herramientas técnicas para mejorar distintos aspectos en la industria ferroviaria y en el transporte público.

Además, los *Global Light Rail Awards* han otorgado el Premio Especial del Jurado, por su amplia trayectoria en el sector ferroviario, a Andrés Muñoz de Dios, quien fuera gerente de Metrotenerife hasta el mes de agosto de este año 2021.

Con este galardón, se destaca el impulso que llevó a cabo en el transporte en la isla de Tenerife, así como su presencia en el ámbito internacional, al haber

ejercido como vicepresidente y como presidente de la Comisión de Metros Ligeros de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) en diversos periodos de los pasados 20 años.



Metrotenerife calificada por Standard & Poor's

Standard & Poor's (S&P), una de las principales agencias internacionales de rating, nos ha calificado con la nota A para el largo plazo y A-1 para el corto plazo.

La calificación otorgada pone de manifiesto la solidez de nuestro perfil de crédito y del Cabildo Insular de Tenerife como accionista único de la compañía. En esta ocasión, Standard & Poor's valoró especialmente la emisión de bonos verdes, acordes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), que Metrotenerife realizó a finales de julio en los mercados de capitales por valor de 130 millones de euros.

Noviembre



SIMOVE, una opción para Manchester y Blackpool

Nuestro responsable de Informática e Ingeniería y Sistemas, Pablo Martín, y nuestra técnico de Proyectos Internacionales, Teresa Benet, viajaron a Reino Unido para presentar el dispositivo SIMOVE y una oferta técnica del mismo a los operadores de transporte guiado de las ciudades de Manchester y Blackpool.

La Autoridad del Transporte Británica inició un proceso de selección de sistemas de control de velocidades ferroviarias, tras el accidente de Croydon (2016), y, de hecho, el operador de Blackpool sacará a licitación próximamente la instalación de este tipo de dispositivos.



Seguimos apoyando al Club Deportivo Midayu

Desde Metrotenerife hemos renovado el acuerdo de colaboración por la natación adaptada con el Club Deportivo Midayu en Tenerife. Se entregó una aportación por valor de 3.000 euros, al club deportivo Midayu como ayuda para que el Club y sus deportistas sigan compitiendo al más alto nivel.

Metrotenerife refuerza así su compromiso con el Club Midayu, entidad dedicada a la promoción de la natación inclusiva, desde la base hasta la alta competición, y al fomento de los valores deportivos de las personas con discapacidad. Especialmente, mantenemos una especial vinculación con Michelle Alonso, medalla de oro en

las tres últimas ediciones de los Juegos Paralímpicos. Desde su etapa previa al Club Midayu, ella ha sido la imagen de algunas de las campañas promocionales de Metrotenerife y del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía que se celebró en Tenerife en 2017.



Dispositivo especial de transporte público para La Noche en Blanco

El Cabildo de Tenerife solicitó a sus operadores Metrotenerife y TITSA reforzar las líneas más importantes de guaguas y tranvías que llevan a la Laguna durante la semana de celebración de la Noche en Blanco.

Este dispositivo se aplica con el fin de presentar una potente oferta de transporte público que colabore en la reducción del vehículo privado en los desplazamientos en la zona metropolitana; especialmente ante un evento que se espera multitudinario. Desde Metrotenerife adaptamos el servicio de nuestros tranvías del durante la semana del 27 de noviembre al 4 de diciembre.



Certificado de reconocimiento de la ULL

En la entrega de los títulos de Fin de Máster de Ingeniería Industrial, la Comisión Académica de la Universidad de La Laguna (ULL) nos entregó un Certificado de Reconocimiento por nuestro apoyo a la formación de los estudiantes universitarios que, procedentes de diferentes facultades, han venido haciendo prácticas en nuestra empresa. Francisco Granados, jefe del área de Recursos Humanos, recogió esta mención que pone en valor nuestra colaboración con la ULL en las "Prácticas Externas" durante el periodo de pandemia.

Diciembre



Reforzamos las horas de servicio para el Plenilunio

El Cabildo de Tenerife programó un refuerzo para la oferta de transporte de la Línea 1 del Tranvía de Tenerife con motivo de la celebración de Plenilunio en la capital santacruceña.

Así, Metrotenerife ofreció 90 horas de servicio de tranvía ininterrumpido desde el sábado 4 hasta el lunes 6 de diciembre. Un importante esfuerzo de la compañía para ofrecer una alternativa eficiente frente a los desplazamientos en vehículos privados, potenciando la utilización del transporte público.



El Tranvía activa su plan de servicios de Navidad

A partir del primer fin de semana de diciembre, en Metrotenerife, hemos activado nuestro plan de servicios especiales de Navidad coincidiendo con fechas de una mayor actividad comercial y elevado número de desplazamientos en el área metropolitana.

En este sentido, se refuerza el servicio en las principales horas del día durante los fines de semana del mes de diciembre.

Para las celebraciones de Nochebuena y Navidad, el viernes 24, la Línea 1 circuló con frecuencias de 6 y 7,5 minutos, principalmente. Además, como en años anteriores, y para conciliar



la celebración de esta jornada con nuestros trabajadores, el servicio de tranvía concluyó en ambas líneas a las 20:30 horas el día de Nochebuena. El día de Navidad, sábado 25, el tranvía retomó su servicio en ambas líneas a partir de las 08:00 de la mañana, ofreciendo frecuencias de 12 minutos la mayor parte del día. Además, con motivo de las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno de Canarias para las islas de nivel 3, el servicio nocturno para la noche del 25 al 26 concluyó a las 02:00 horas de la madrugada.

Nuevo horario para la noche de Fin de Año

Para la jornada de Fin de Año, y con motivo de las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno de Canarias para las islas de nivel 3, el servicio del tranvía finalizó en la Línea 1 a las 02:00 horas de la madrugada. Asimismo, como es habitual en el último día del año, la parada de Teatro Guimerá fue la final del servicio. Por lo tanto, a partir de las 23:00 horas, las estaciones de Fundación e Intercambiador estuvieron inoperativas.

El servicio se retomó el sábado 1 de enero a partir de las 08:00 horas del día de Año Nuevo con las frecuencias correspondientes a día festivo.



COVID-19 en 2021



COVID-19 en 2021. Plan de contingencia y medidas adoptadas por Metrotenerife

A pesar del desarrollo de vacunas efectivas contra la COVID-19, en 2020 el virus siguió propagándose y mutando a lo largo de 2021, apareciendo nuevas variantes durante el año.

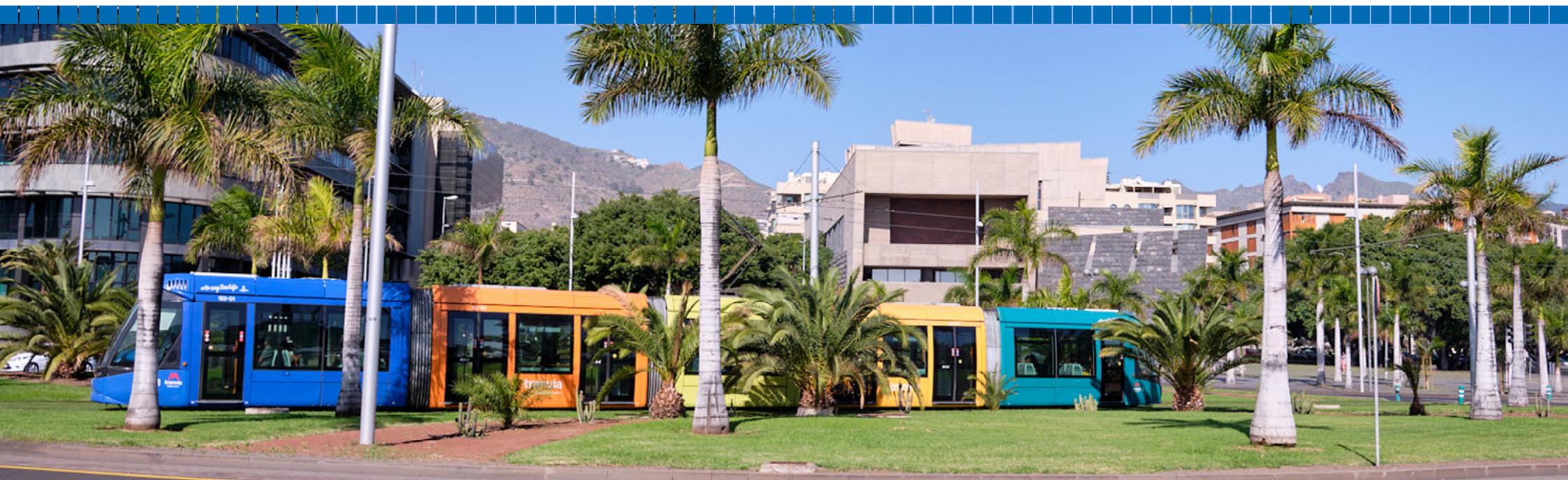
Ante esta situación, Metrotenerife continuó con las medidas adoptadas durante el 2020, adaptándolas en función de las directrices que marcaban las autoridades sanitarias y las administraciones públicas competentes.

Recomendaciones y medidas adoptadas relacionadas con la COVID-19:

- Uso obligatorio de mascarilla. Se continuó instalando carteles en tranvías y estaciones con recomendaciones y recordatorios de la obligatoriedad del uso de la mascarilla.
- Se siguió prohibiendo el consumo de alimentos en el interior de los tranvías, para evitar que los usuarios se quiten la mascarilla para comer o beber.
- Desinfección de tranvías y paradas diariamente, utilizando los productos que recomiendan las autoridades sanitarias. La limpieza afectó tanto a los elementos con los que los viajeros puedan entrar en contacto en sus viajes diarios (barras de sujeción, asientos y reposabrazos o mandos de accionamiento de puertas, entre otros) como a las cabinas de conducción de los tranvías y otros recintos de trabajo de la red.
- Distancia interpersonal. Se colocó señalización en todas las estaciones para recordar la distancia interpersonal de seguridad. Continuamos haciendo hincapié en la información para mantener la distancia entre los pasajeros en los principales puntos de las estaciones, y colocamos marcas indicativas de esta distancia en los andenes.
- Eliminación del control del aforo. En los tranvías, según se fueron suavizando la medidas decretadas por las autoridades sanitarias, volvimos progresivamente a la normalidad, con una ocupación máxima de cuatro personas por metro cuadrado y todos los asientos podían ocuparse. Además continuamos con dispositivos de gestión de afluencia para ayudar a los viajeros a distribuirse en los vehículos y andenes.
- Información sobre el tiempo de espera. Desde Tranvía Online se pudo consultar tanto la ocupación de los tranvías en tiempo real, como la frecuencia de paso. La aplicación indica el lugar exacto de cada tranvía en la línea. Con esta aplicación, desarrollada por Metrotenerife, proporcionamos a los usuarios información de gran utilidad y al mismo tiempo reforzamos la seguridad y la fiabilidad del transporte público como medio de desplazamiento que toma todas las precauciones posibles.



■ Información financiera



Información financiera

Pérdidas y Ganancias

Cuenta de pérdidas y ganancias 2021 (eur)

	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. Importe neto de la cifra de negocios	18.058.767,60	14.762.736,73
a) Ventas	9.713,20	1.029,40
b) Prestaciones de servicio	18.049.054,40	14.761.707,33
3. Trabajos realizados por la emp. para su act.	586.481,84	167.474,03
4. Aprovisionamientos	-1.442.606,23	-1.361.249,24
b) Consumo de materias primas y otras mat.	-1.442.606,23	-1.361.249,24
5. Otros ingresos de explotación	5.361.248,02	7.964.705,76
a) Ingresos accesorios y otros de gest. corr.	5.258.967,63	5.319.341,22
b) Subvenciones de explotación incorp. al res	102.280,39	2.645.364,54
6. Gastos de personal	-8.701.078,49	-8.371.731,00
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-6.523.154,91	-6.377.369,14
b) Cargas sociales	-2.177.923,58	-1.994.361,86
7. Otros gastos de explotación	-5.457.772,16	-4.824.430,11
a) Servicios exteriores	-5.044.797,35	-4.377.774,22
b) Tributos	-47.605,00	-35.140,49
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	0,00	-21.132,21
d) Otros gastos de gestión corriente	-365.369,81	-390.383,19
8. Amortización del inmovilizado	-4.343.493,37	-4.267.299,87
9. Imputación de subv. de inmovil. no financ.	275.196,72	275.196,72
11. Deterioro por resultado por enajenaciones del inmovilizado	-1.937,60	-65.592,67
b) Resultados por enajenaciones y otras.	-1.937,60	-65.592,67
13. Otros Resultados	-24.838,45	-87.896,95
A.1) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	4.309.967,88	4.191.913,40
14. Ingresos financieros	1.386.422,44	130.146,91
b) De valores negociables y otros inst. fin.	1.386.422,44	130.146,91
b2) De terceros	1.291.283,04	15.960,29
b3) Ajustes ingresos financieros NPGC	95.139,40	114.186,62
15. Gastos financieros	-23.710.648,69	-4.253.681,92
b) Por deudas con terceros	-23.710.648,69	-4.253.681,92
16. Diferencias de Cambio	-32.893,64	-40.103,35
A.2) RESULTADO FINANCIERO	-22.291.332,61	-4.163.638,36
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	-17.981.364,73	28.275,04
19. Impuesto sobre beneficio	-63.062,29	-28.275,04
A.4) RESUL. DEL EJERC. PROC. DE OPERAC. CONTIN.	-18.044.427,02	0,00
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00



Información financiera

Balance

Balance de situación del ejercicio 2021 (eur)

Activo	2021	2020
A) ACTIVO NO CORRIENTE	177.150.718,81	175.851.512,09
I. Inmovilizado intangible	146.653.174,83	136.573.004,11
5. Aplicaciones Informáticas	0,00	166,78
6. Otro inmovilizado intangible	8.540.208,78	8.814.905,50
7. Acuerdo de Concesión, activo regulado	92.860.881,63	96.253.562,56
8. Activación financiera Acuerdo de Concesión	45.252.084,42	31.504.369,27
II. Inmovilizado material	30.057.911,38	29.601.805,70
2. Instalaciones técnicas, y otro inm. mat.	2.386.826,58	2.589.020,40
3. Inmovilizado en curso y anticipos	27.671.084,80	27.012.785,30
V. Inversiones financieras a largo plazo	439.632,60	758.031,49
2. Créditos a terceros	428.130,19	746.529,08
5. Otros activos financieros	11.502,41	11.502,41
VI. Activos por impuesto diferido	0,00	8.918.670,79
B) ACTIVO CORRIENTE	22.950.379,87	20.434.331,75
II. Existencias	1.558.953,61	1.886.169,37
2. Mat. primas y otros aprovisionamientos	1.558.101,55	1.863.377,36
6. Anticipos a proveedores	852,06	22.792,01
III. Deudores comerc. y otras cuentas a cobrar	4.169.274,49	7.860.456,93
1. Clientes por ventas y prest. servicios	467.100,58	2.035.036,05
3. Deudores varios	2.965.048,96	2.871.548,89
4. Personal	80.687,65	40.597,39
5. Activos por impuesto corriente	322.660,98	68.739,95
6. Otros créditos con las Admin. Públicas	333.776,32	2.844.534,65
V. Inversiones financieras a corto plazo	2.796.419,78	1.614,49
4. Derivados	2.796.202,22	0,00
5. Otros activos financieros	217,56	1.614,49
VI. Periodificaciones a corto plazo	268.119,18	202.220,81
VII. Efect. y otros act. líquidos equivalentes	14.157.612,81	10.483.870,15
1. Tesorería	14.157.612,81	10.483.870,15
TOTAL ACTIVO	200.101.098,68	196.285.843,84

Patrimonio neto y Pasivo	2021	2020
A) PATRIMONIO NETO	55.417.528,59	44.676.277,23
A-1) Fondos propios	27.815.054,95	45.859.481,97
I. Capital	69.200.000,00	69.200.000,00
III. Reservas	7.893.925,60	7.893.925,60
1. Legal y estatutarias	927.132,47	927.132,47
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	-30.989.443,63
2. (Resultados negativos de ejerc. ant.)	-30.989.443,63	-30.989.443,63
VII. Resultado del ejercicio	-18.044.427,02	0,00
A-2) Ajustes por cambios de valor	2.097.151,66	-26.756.012,38
II. Operaciones de cobertura	2.097.151,66	-26.756.012,38
A-3) Subvenciones, donac. y legados recibidos	25.505.321,98	25.572.807,64
B) PASIVO NO CORRIENTE	140.119.837,15	136.647.642,19
II. Deudas a largo plazo	130.287.550,84	127.445.641,64
1. Obligaciones y otros valores negociables	129.177.915,90	0,00
2. Deudas con entidades de crédito	0,00	93.739.464,80
3. Acreedores por arrendamiento financiero	1.109.634,94	1.884.956,03
4. Derivados	0,00	31.821.220,81
IV. Pasivos por impuesto diferido	9.200.824,62	8.524.269,36
V. Periodificaciones a largo plazo	631.461,69	677.731,19
C) PASIVO CORRIENTE	4.563.732,94	14.961.924,42
II. Provisiones a corto plazo.	542.512,83	396.304,77
III. Deudas a corto plazo	2.174.018,90	11.905.442,09
1. Obligaciones y otros valores negociables	665.343,55	0,00
2. Deudas con entidades de crédito	2.633,80	5.941.884,38
3. Acreedores por arrendamiento financiero	869.947,67	873.394,97
4. Derivados.	0,00	3.853.462,35
5. Otros pasivos financieros	636.093,88	1.236.700,39
V. Acreedores comerc. y otras cuentas a pagar	1.800.931,71	2.478.782,89
1. Proveedores	191.2016,43	386.652,50
3. Acreedores varios	616.581,33	709.028,34
4. Personal (remuneraciones pend. de pago)	286.740,97	565.974,16
6. Otras deudas con las Admin. Públicas	706.387,07	461.224,44
7. Anticipos de clientes.	15,91	355.903,45
VI. Periodificaciones a corto plazo	42.269,50	181.394,67
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	200.101.098,68	196.285.843,84

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales emitido por un Auditor Independiente

METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A.
Cuentas Anuales e Informe de Gestión correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021



Ernst & Young, S.L.
Edificio Mapfre
Avenida Bravo Murillo, 5
28003 Santa Cruz de Tenerife
España

Tel: 922 244 717
Fax: 922 243 307
ey.com

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

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

Informe sobre las cuentas anuales

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A. (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2021, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

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

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

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

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Compañía inscrita en el Registro Mercantil de Tenerife, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 6.130 de la sección 7ª del Libro de Sociedades, folio 66, tomo nº 47.600-1, inscripción 1ª, Madrid 6 de Marzo de 1.994. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Evaluación de los impactos y registro contable de la modificación de la estructura financiera

Descripción Tal y como se indica en las Notas 8.11.1.1, 11.1.2 y 11.2 de la memoria adjunta, la Sociedad realizó el 30 de julio de 2021 una emisión de Bonos Verdes en el mercado español de renta fija AIAF por valor nominal total de 130.000 miles de euros, ascendiendo los saldos registrados por estas obligaciones, en los epígrafes "Deudas a largo plazo - Obligaciones y otros valores negociables" y "Deudas a corto plazo - Obligaciones y otros valores negociables" del balance de situación a 31 de diciembre de 2021, a 129.178 y 665 miles de euros, respectivamente.

Adicionalmente, en la misma fecha la Sociedad suscribió acuerdos mediante los cuales se amortizaron anticipadamente el contrato de financiación suscrito con el Banco Europeo de Inversiones y el préstamo concedido por un sindicato bancario, cuyos saldos vivos a 31 de diciembre de 2020 ascendían conjuntamente a 97.695 miles de euros, de los que 93.739 miles de euros se registraron en el epígrafe "Deudas a largo plazo - Deudas con entidades de crédito" y 3.956 miles de euros en "Deudas a corto plazo - Deudas con entidades de crédito" del balance de situación a dicha fecha. Asimismo, se cancelaron y resolvieron los contratos de cobertura de tipo de interés contratados, habiéndose registrado en el epígrafe "Gastos financieros" de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2021 un importe de 33.900 miles de euros en relación con dicha cancelación.

Hemos considerado esta área como una cuestión clave de nuestra auditoría debido a la relevancia de los saldos involucrados y de los impactos contables derivados de la modificación de la estructura financiera llevada a cabo por la Dirección de la Sociedad sobre las cuentas anuales.

Nuestra respuesta

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

- ▶ Entendimiento del proceso seguido por la Dirección de la Sociedad para la evaluación de los impactos de las operaciones llevadas a cabo en el marco de la modificación de la estructura financiera y su registro contable.
- ▶ Evaluación, en colaboración con nuestros especialistas en instrumentos financieros, de la razonabilidad del análisis realizado por la Dirección de la Sociedad para determinar el valor razonable de los Bonos Verdes emitidos, y revisión de su adecuado tratamiento contable y registro en las cuentas anuales.
- ▶ Análisis de la documentación relativa a los acuerdos suscritos el 30 de julio de 2021 mediante los que se amortizaron anticipadamente el contrato de financiación suscrito con el Banco Europeo de Inversiones y el préstamo concedido por el sindicato bancario, y se cancelaron y resolvieron los contratos de cobertura de tipo de interés contratados.
- ▶ Realización de procedimientos de confirmación con terceros en relación con la cancelación de la deuda financiera y los instrumentos financieros derivados, y revisión de su adecuado tratamiento contable y registro en las cuentas anuales.
- ▶ Verificación con documentación soporte del cobro recibido en relación con la emisión de Bonos Verdes.
- ▶ Verificación con documentación soporte de los pagos realizados por la Dirección de la Sociedad para amortizar la deuda financiera suscrita con el Banco Europeo de Inversiones y el sindicato bancario, y cancelar los instrumentos financieros derivados.

- ▶ Realización de procedimientos analíticos para evaluar la razonabilidad de los intereses devengados y pendientes de pago a los obligacionistas en relación con la emisión de Bonos Verdes.
- ▶ Revisión de los desgloses incluidos en la memoria y evaluación de su conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable.

Reconocimiento de los Ingresos abonados por el cliente del servicio de transporte

Descripción Tal y como se indica en la Nota 13.1 de la memoria adjunta, la Sociedad tiene registrados, en el epígrafe "importe neto de la cifra de negocios" de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2021, ingresos por la prestación del servicio de transporte de viajeros por importe de 16.104 miles de euros, de los cuales 9.033 miles de euros corresponden a ingresos abonados por el cliente del servicio de transporte.

Estos ingresos provienen directamente del cliente y corresponden al precio abonado por el mismo cuando realiza la validación del título de transporte al usar el servicio, momento en el que son reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Hemos considerado esta área como una cuestión clave de nuestra auditoría debido a la relevancia del importe involucrado, el elevado volumen de transacciones implicadas realizadas diariamente y la alta automatización de los sistemas informáticos que soportan el proceso de reconocimiento de ingresos, aspectos que conllevan la necesidad de mantener un adecuado entorno de control que garantice la integridad del importe neto de la cifra de negocios.

La información relativa a las normas de valoración aplicables y los desgloses correspondientes a los ingresos mencionados se encuentra recogida en las Notas 4.9 y 13 de la memoria adjunta.

Nuestra respuesta

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

- ▶ Entendimiento del proceso establecido por la Dirección de la Sociedad para el reconocimiento de los ingresos abonados por el cliente del servicio de transporte, evaluación del diseño e implementación de los controles relevantes establecidos en el mencionado proceso, y verificación de la eficacia operativa de dichos controles, todo ello en colaboración con nuestros especialistas en sistemas de información.
- ▶ Revisión de la política contable de reconocimiento de ingresos aplicada por la Dirección de la Sociedad y evaluación de su conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable.
- ▶ Análisis, mediante el uso de técnicas de tratamiento masivo de datos, de la correlación de los ingresos con la tesorería.
- ▶ Realización de procedimientos analíticos para evaluar la razonabilidad de la evolución de los ingresos y de los costes de venta.
- ▶ Revisión de los desgloses incluidos en la memoria y evaluación de su conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable.

Otra Información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2021, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

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

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito en el párrafo anterior, la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2021 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, que se identifica en la Nota 2 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

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

La comisión de auditoría es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales.

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

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

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

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

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

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

También proporcionamos a la comisión de auditoría de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría de la entidad, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

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



Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Informe adicional para la comisión de auditoría

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la comisión de auditoría de la Sociedad de fecha 26 de abril de 2022.

Periodo de contratación

El Pleno de la Corporación Insular, en funciones de Junta General Extraordinaria y Universal de Accionistas de METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A. celebrado el 27 de diciembre de 2019 nos nombró como auditores por un período de 3 años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdos del mismo Pleno, en funciones de Junta General de Accionistas, para el periodo de 3 años y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2013.

Servicios prestados

No hemos prestado servicios, distintos de la auditoría de cuentas y adicionales a los indicados en la memoria de las cuentas anuales de la METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A.



ERNST & YOUNG, S.L.

26 de abril de 2022

2022 Núm. 14/22/03315
SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR
Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas suplenoria e internacional

ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº 30530)

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

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Acceda al informe de Auditoría y a las Cuentas Anuales en nuestro Portal de Transparencia:



Información financiera

Emisión Bonos Verdes

Metrotenerife se ha convertido en la primera empresa canaria en emitir Bonos Verdes.

De esta forma hemos conseguido refinanciar de manera exitosa toda la deuda bancaria, contraída desde el inicio de nuestra actividad, para la construcción y puesta en funcionamiento de las actuales líneas 1 y 2 del Tranvía.

En los primeros años se realizaron estudios previos de movilidad, estudios de impacto ambiental, proyectos constructivos, planes territoriales financiados por el Cabildo, hasta que la inversión comienza a tomar forma y presentarse como un proyecto real.

Se realizan la cuantificación económica del coste de ejecución y la búsqueda de financiación, y como en todo proyecto de inversión se desarrolla un modelo económico financiero que establece el coste de ejecución del proyecto y las necesidades de financiación.

En un primer momento conseguimos suscribir convenios de colaboración para la financiación del proyecto de todas las

corporaciones implicadas, pero estas aportaciones sólo permiten financiar parcialmente el proyecto y se reciben de manera diferida en el tiempo, por lo que es necesario solicitar financiación al Banco Europeo de Inversiones (BEI) y a un sindicato bancario liderado por la entidad BBVA. La financiación solicitada se realizará en dos bloques denominados financiación riesgo público, y financiación riesgo proyecto o de explotación.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones pecuniarias y financieras derivadas del crédito suscrito con el BEI, es obligatorio constituir una serie de garantías al efecto. En la medida en que, el Cabildo no podía asumir el aval de la deuda prevista, se realiza la búsqueda de un fiador para la financiación suscrita. Así en el año 2003 Metrotenerife consigue obtener la financiación necesaria para la construcción de la primera línea del metro ligero en Tenerife, con la estructura denominada *Project-Finance*, un modelo de financiación a largo plazo que se utiliza para ejecutar grandes proyectos de inversión. Se hace a medida del proyecto en cuanto a plazos

e importes y se basa en la capacidad y rentabilidad del proyecto para generar recursos propios que puedan atender la devolución de los préstamos.

Así, con todo, la construcción y puesta en marcha de la Línea 1 del Tranvía de Tenerife se realiza en el año 2007.

En 2008 realizamos una refinanciación con estructura igualmente de *Project-Finance* para realizar la construcción y explotación de la Línea 2 del metro ligero, finalizando, en tiempo record, la construcción de la nueva línea en el año 2009, año en el que da comienzo su explotación.

Metrotenerife es una entidad consolidada en su territorio de actividad, tal y como lo reflejan la evolución de sus ingresos y resultados de explotación y genera tesorería suficiente para afrontar sus compromisos financieros. Su demanda creciente y el aumento de las necesidades de movilidad de la población, supone la valoración de la expansión de la compañía con proyectos de construcción de nuevas líneas. Sin bien en el momento de la construcción y comienzo de la explotación la

financiación había sido un éxito, la estructura de financiación de *Project-Finance*, dadas todas las restricciones que conllevaba, no permite a la entidad realizar cualquier ampliación de financiación para nuevos proyectos, por lo que se comienza a buscar una nueva estructura financiera.

El primer paso para estudiar las posibilidades de una nueva financiación es obtener una calificación crediticia (rating) que permita optimizar la estructura financiera actual de la entidad y la posición ante potenciales operaciones en el corto/medio plazo.

Así en julio de 2019, se inician los trabajos de análisis exhaustivo de Metrotenerife para la obtención de la calificación de su solvencia como entidad mercantil.

En noviembre de 2019 Metrotenerife es calificada por *Standard & Poor's Global Rating Europe Ltd.* con una calificación crediticia con "A" a largo plazo y "A-1" a corto plazo, con perspectiva estable y evalúa el perfil crediticio independiente por encima de la calificación a largo plazo en "a+". Se trata de la mejor

calificación posible de grado inversión de una entidad pública en España (excluyendo los regímenes forales), igualando al rating del Reino de España.

La fortaleza financiera atribuible al rating asignado viene avalada por el grado de flexibilidad de sus costes, los rendimientos operativos y generación de EBITDA, la planificación financiera llevada a cabo, así como la prudencia, transparencia y experiencia en la gestión implementada por el equipo directivo desde el inicio de su actividad.

Este rating permite a Metrotenerife estar en una mejor situación para evaluar la posibilidad de optimizar su estructura financiera.

Desde la entidad se barajaron diferentes opciones; la primera opción fue la de renegociar la financiación existente, pero no hubo un pronunciamiento unánime de la mayoría de las entidades financiadoras que componían el sindicato respecto a esta petición.

Ante la negativa del sindicato bancario a renegociar la actual financiación, se mantienen nuevas comunicaciones con

el BEI y con otras entidades bancarias intermediarias de las líneas ICO, cuya oferta de préstamos presenta un tipo de interés similar al contratado en su momento con el BEI.

También se valora la emisión de deuda con materialización de la Reserva de Inversiones en Canarias, RIC, sin embargo, los fondos destinados a la reserva para RIC no pueden materializarse en una refinanciación de deuda.

En el mercado de renta fija en bonos sostenibles, se ofrecen cotizaciones muy bajas respecto al resto de posibilidades de financiación valoradas y Metrotenerife podría emitir los llamados “Green Bond”, Bonos Verdes. Los medios de transporte eléctricos contribuyen a promover el desarrollo sostenible, porque contribuyen a la menor emisión de CO2 en el ambiente, y la actividad de servicio público de transporte de pasajeros, que es un servicio dirigido a la comunidad contribuyendo a su movilidad y accesibilidad, 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.

la emisión de este tipo de bonos es muy atractiva en el mercado financiero porque para los inversores representa invertir en proyectos sostenibles con el medio ambiente, y de esta manera fomentan el desarrollo de actividades que producen beneficios para la sociedad y la economía en su conjunto. Por lo que la emisión de bonos se postula como la mejor opción de financiación a seleccionar por la entidad, con la finalidad de mejorar su flexibilidad operativa y minorar sus costes financieros.

En julio de 2020 el Consejo de Administración aprueba llevar a cabo la operación de la refinanciación de la deuda existente de Metrotenerife con la Emisión de Bonos Verdes a 15 años y solicitar al Cabildo, concretamente al Servicio administrativo de gestión financiera y tesorería del Área Insular de Hacienda, la autorización expresa para llevar a cabo dicha operación.

La autorización del Cabildo marca el comienzo de la refinanciación de la deuda de Metrotenerife. Había dos procesos que tenían que realizarse paralelamente para garantizar el



equilibrio financiero de la compañía, por un lado, se ejecutó el Proceso de Emisión de Bonos Verdes y, por otro, el Proceso de cancelación de la estructura de *Project-Finance*. El equipo que realizó y culminó el proceso en Metrotenerife fue el Director Gerente: Andrés Muñoz de Dios; en el departamento de administración, Directora Administrativo Financiero: Rebeca Estévez, Analista Financiero: Laura Castro, Abogada: María del Carmen Hernández y en el departamento de Proyectos, Técnico de Proyectos Internacionales: Teresa Benet.

La Emisión de Bonos Verdes es un proceso arduo y laborioso que conlleva necesariamente la relación con muchos intermediarios y colaboradores para la consecución de los objetivos, por lo que previamente, la entidad realizó un proceso de análisis y selección de los implicados en el proceso: el Cabildo de Tenerife, entidades bancarias, asesores financieros y legales, auditores, consultores y nuestros antiguos bancos financiadores.

Para la consecución del Proceso de emisión de bonos se realizaron los siguientes pasos en Metrotenerife

con los intermediarios anteriormente mencionados:

- Obtención de rating corporativo y rating de emisión en su caso.
- Elaboración de un Marco sostenible conforme a las Directrices GBP
- Auditoría del Marco sostenible o también llamada Second Party Opinion.
- Elaboración del folleto de emisión: Informe necesario para la emisión de bonos.
- Validación del folleto de emisión por la CNMV, Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Constitución de Comisiones de Auditoría y de Nombramiento y retribuciones.
- Elaboración de una presentación para los inversores.
- Desarrollo de un portal de inversores, para acceso directo a través de medios electrónicos de la información económica financiera y relevante de la entidad. <https://inversor.metrotenerife.com/>
- Cuestionario Due Diligence requerida por el banco colocador

como garantía de la emisión.

- Anuncio de la emisión, colocación y pricing (importe de la emisión y tipo de interés conseguido).
- Opinión legal de asesores legales.
- Alta en Iberclear, que es depositario Central de Valores español y filial de BME, Bolsas y mercados españoles. Documentación para registro en AIAF.
- Elaboración Plan de Tesorería de Metrotenerife.
- Coordinación con banco agente para realizar el proceso de desembolso y cancelación de la deuda.
- Desembolso de los inversores. El 30 de julio de 2021, se lleva a cabo el desembolso.

La complejidad de este momento no fue tanto el proceso del desembolso, como la coordinación de la cancelación del *Project-Finance* en ese mismo día.

Para poder culminar el proceso de emisión de bonos y la cancelación de la deuda, Metrotenerife tuvo que llevar a cabo diferentes acuerdos con sus

órganos de gobierno, para autorizar, delegar su ejecución, etc. Incluso se realizó una reunión con los miembros del Consejo de Administración de formación exclusiva sobre el proceso de emisión.

La emisión ha sido de 130 millones de euros a 15 años y se ha colocado a la par con una rentabilidad del 1,229%, esto es, Metrotenerife financia su actividad actual a este coste con vencimiento en el año 2036.

Esta transacción supondrá un ahorro anual de costes financieros a la compañía, frente a la anterior estructura de deuda bancaria.

Los bonos han sido suscritos en formato de colocación privada por una veintena de inversores institucionales, principalmente por bancos, y también por gestoras de fondos de inversión y de pensiones, y aseguradoras. El 60% del importe ha sido colocado internacionalmente y el resto, un 40%, en España.

El intenso y efectivo trabajo desarrollado, la modalidad “verde”

de la emisión, el atractivo nivel de rentabilidad ofrecido en este contexto de tipos cero, y la elevada solvencia de Metrotenerife han sido factores clave en el éxito de esta operación.

En un contexto en el que la Unión Europea ha sentado las bases para alcanzar un Pacto Verde Europeo con vistas a 2030, Metrotenerife ha sido pionera en financiarse en formato verde, algo que sin duda aprecian cada vez más los inversores cualificados.

La emisión de bonos verdes se ha llevado a cabo con las entidades estructuradoras: el banco de inversión colocador Crédit Agricole y la empresa de servicios de inversión canaria Cross Capital. Y también se ha contado con la colaboración de las siguientes empresas: AFI (Analistas Financieros Internacionales) como asesor legal del emisor, el despacho Clifford Chance como asesor legal de las entidades estructuradoras, Bankinter como entidad agente de pagos y Bondholders como comisario del sindicato de bonistas.



■ Principales indicadores

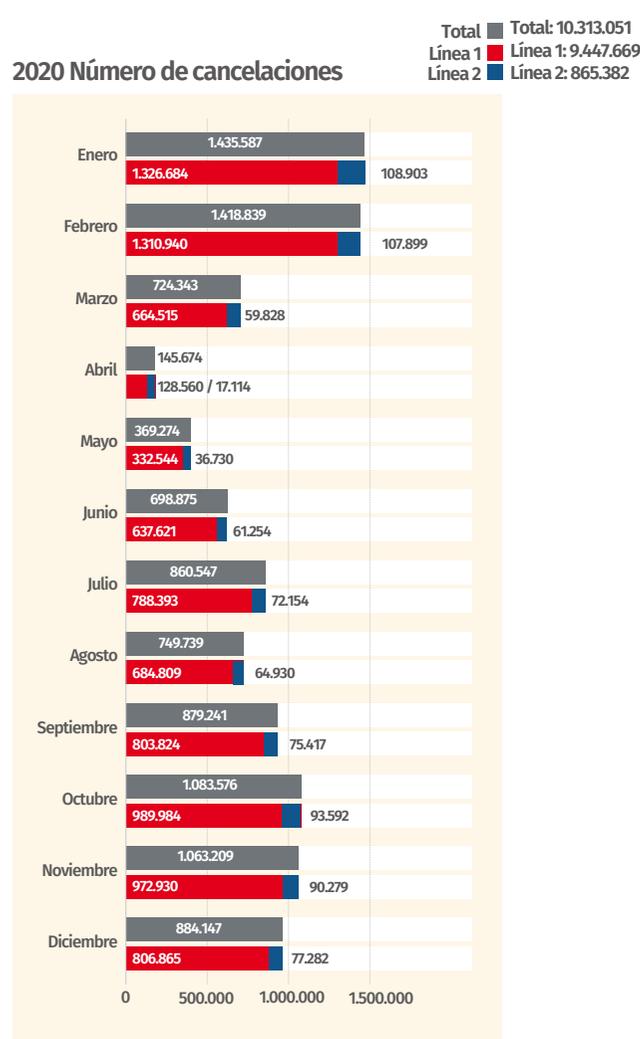
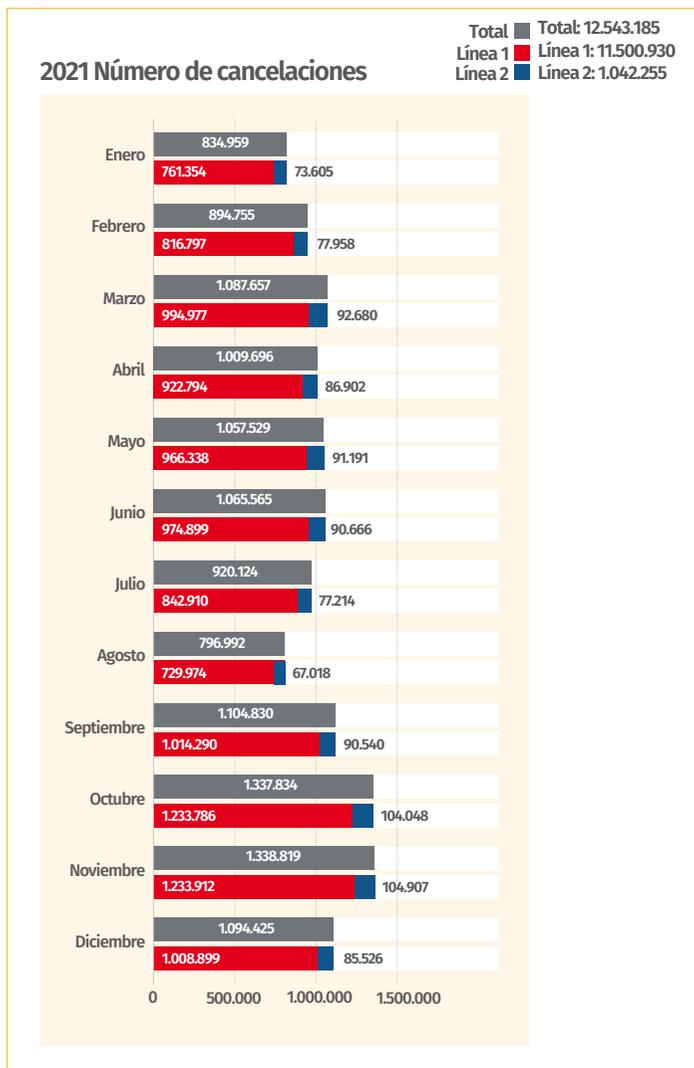


Principales indicadores

Servicio (Demanda)



Comparativa mensual de la demanda (2021-2020)



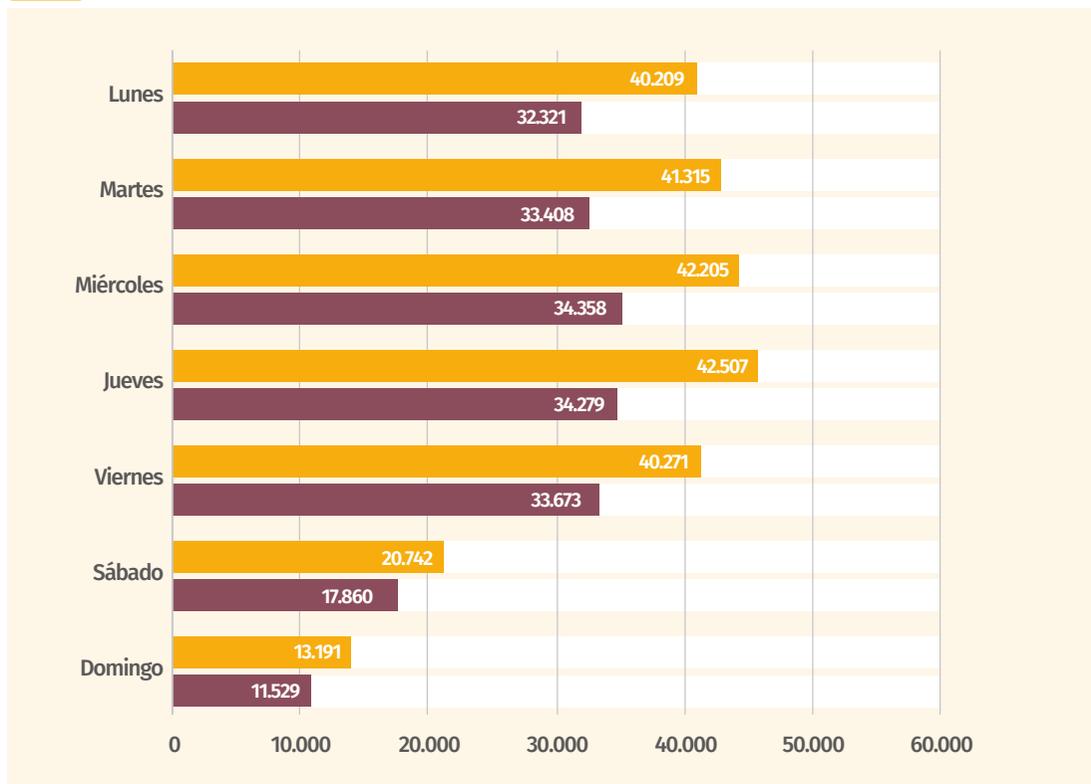
Principales indicadores

Servicio (Demanda)



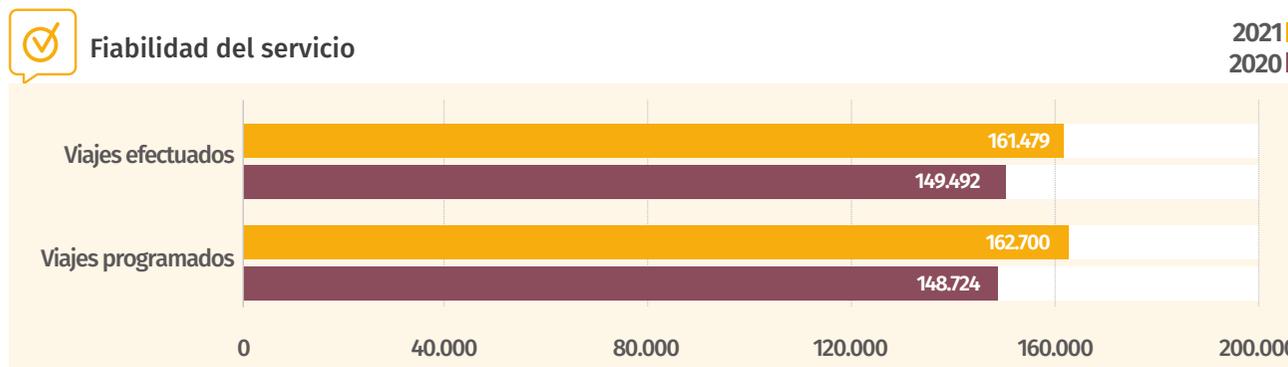
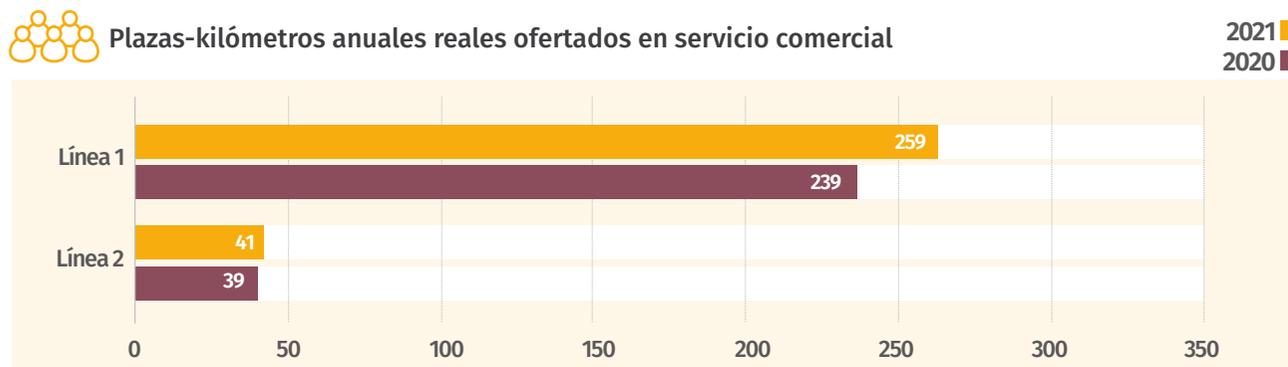
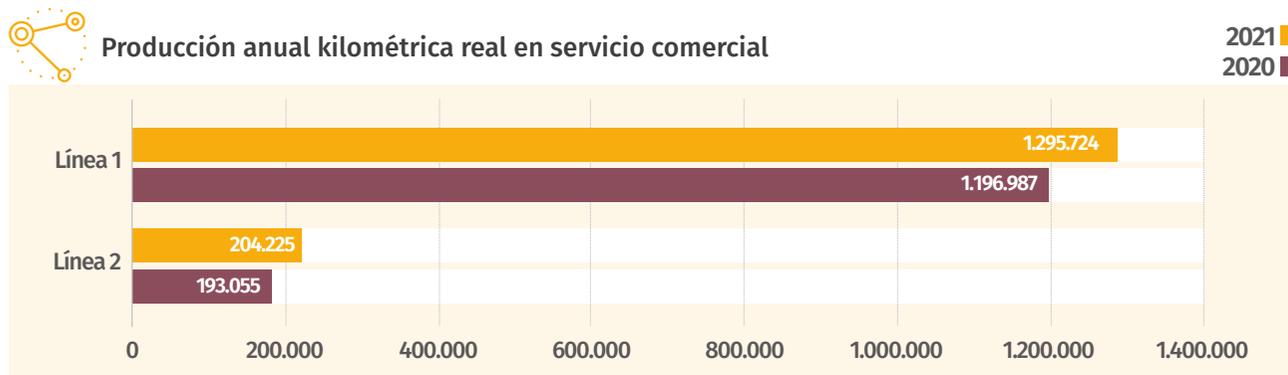
Demanda por tipo de día (cancelaciones)

2021
2020



Principales indicadores

Servicio (Oferta)

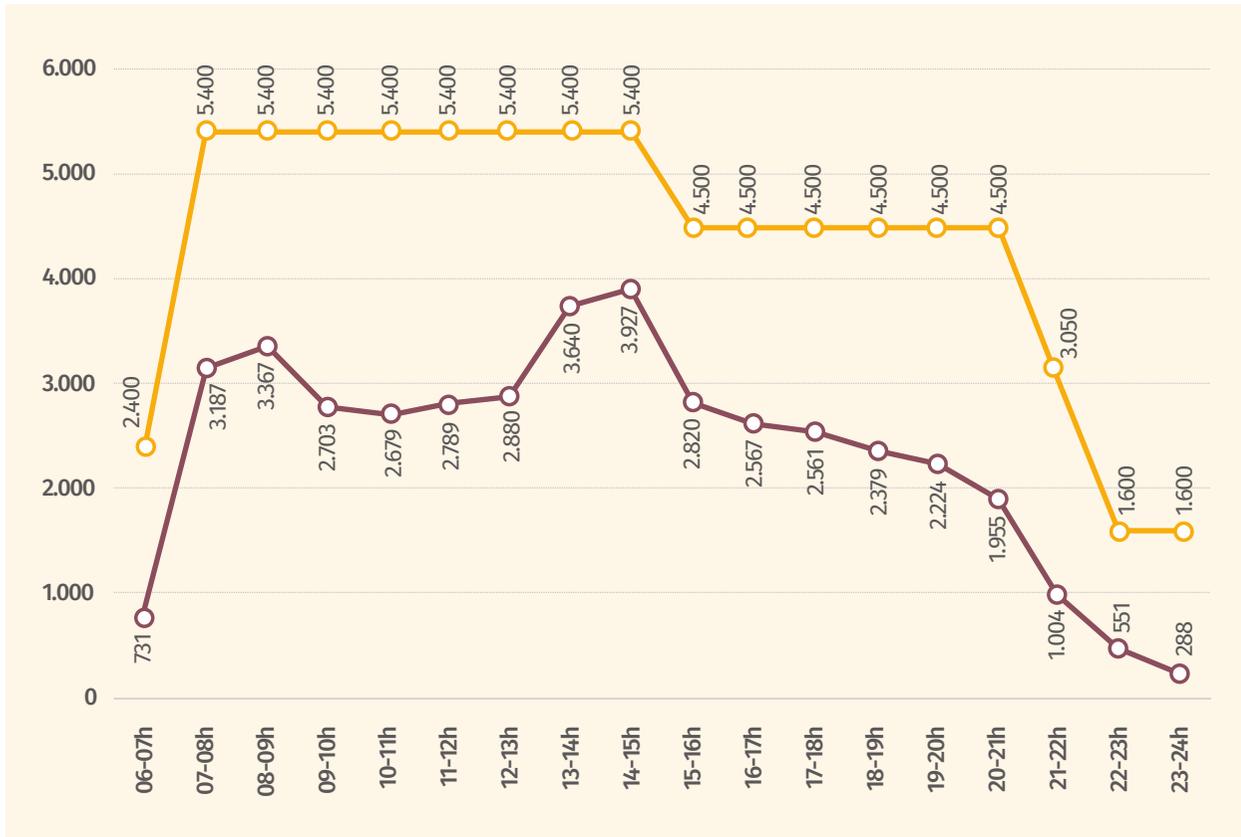


Principales indicadores

Servicio (Oferta-Demanda)



Demanda media/hora en día laborable (2021) en ambos sentidos

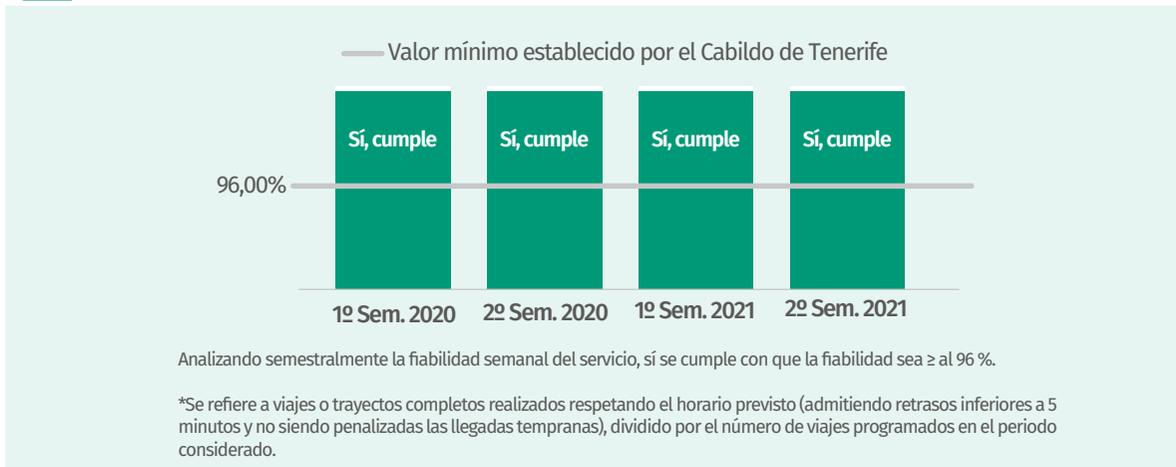


Principales indicadores

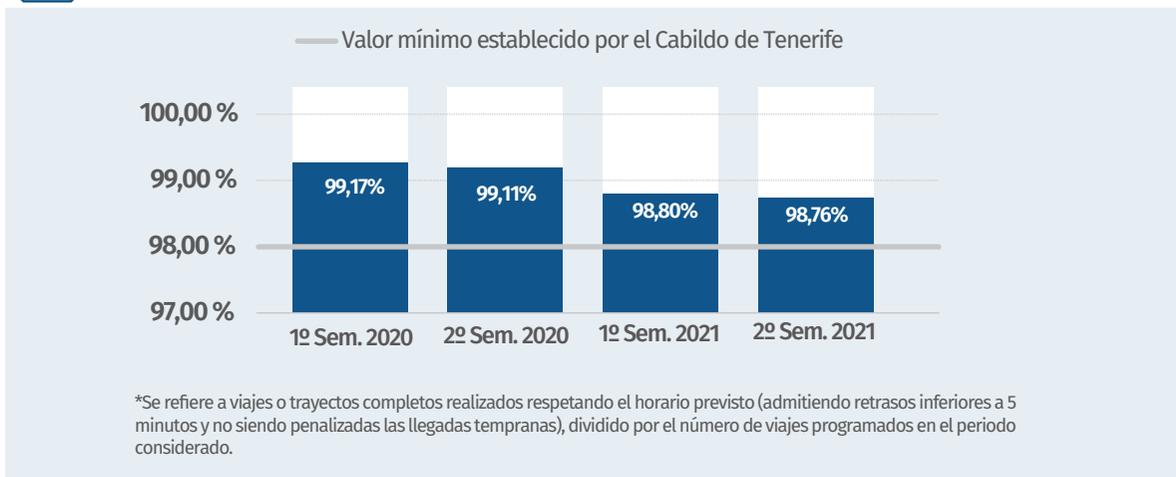
Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



Fiabilidad semanal*



Fiabilidad semestral*



Principales indicadores

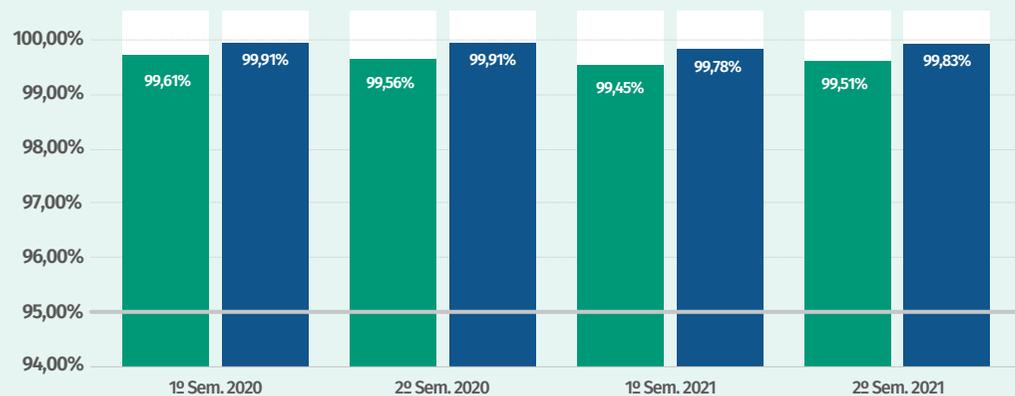
Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



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)

— Valor mínimo establecido por el Cabildo de Tenerife



Puntualidad: primer y último viaje

— Valor mínimo establecido por el Cabildo de Tenerife

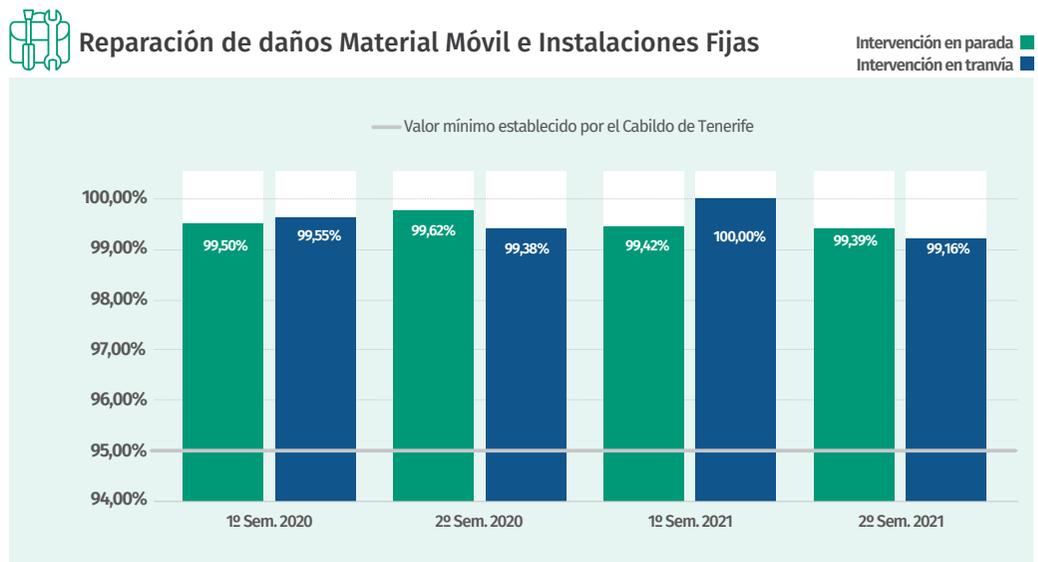
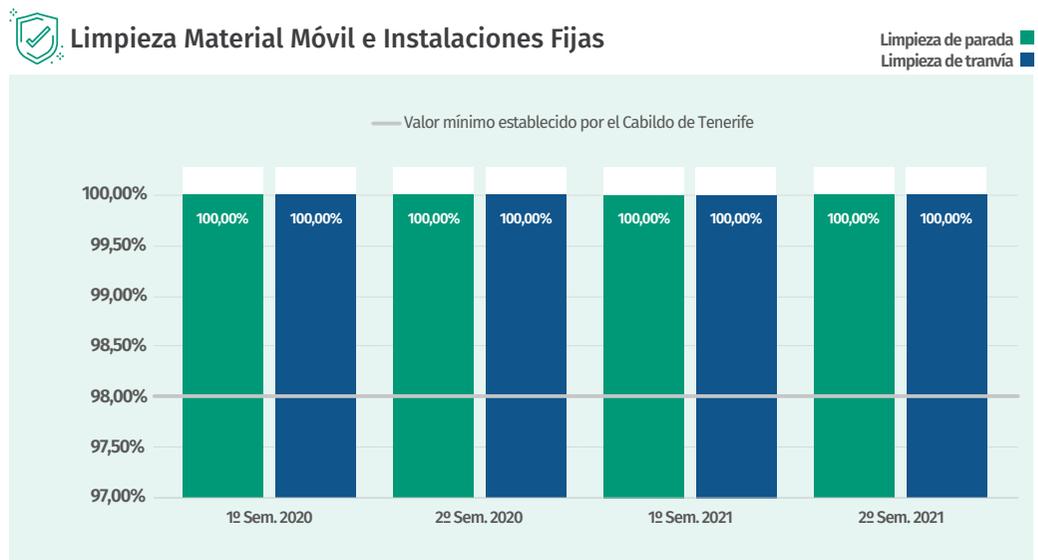


Primer y último viaje del día que no se adelanta más de 15 segundos al horario programado



Principales indicadores

Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)

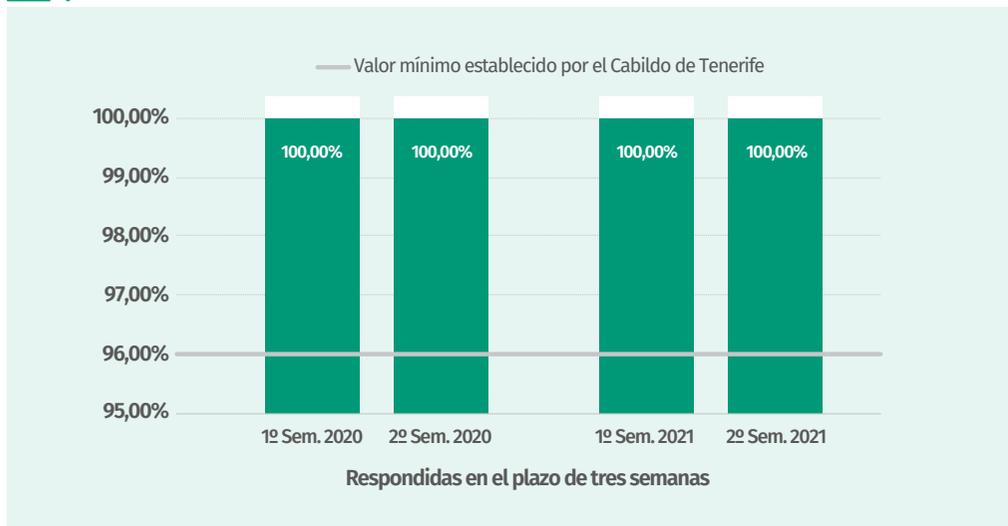


Principales indicadores

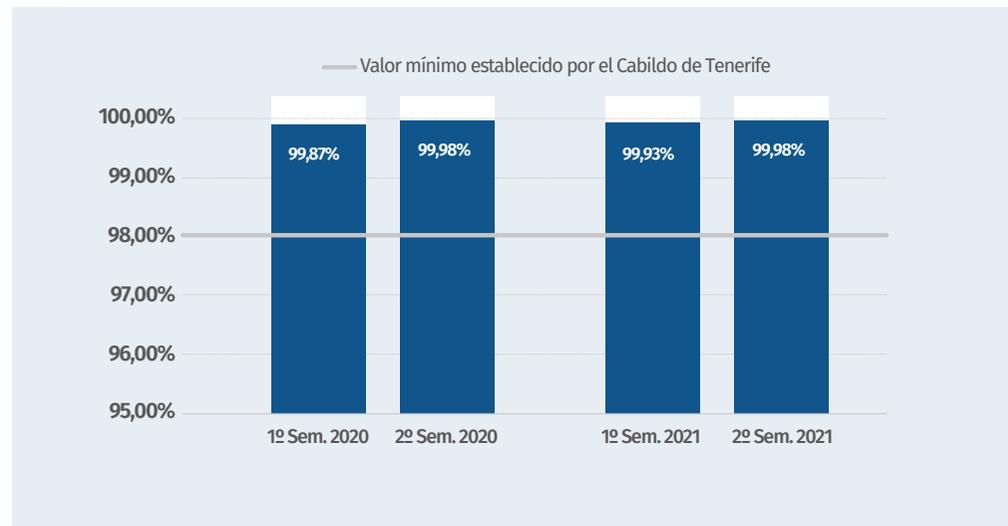
Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



Reclamaciones



Disponibilidad de expendedoras



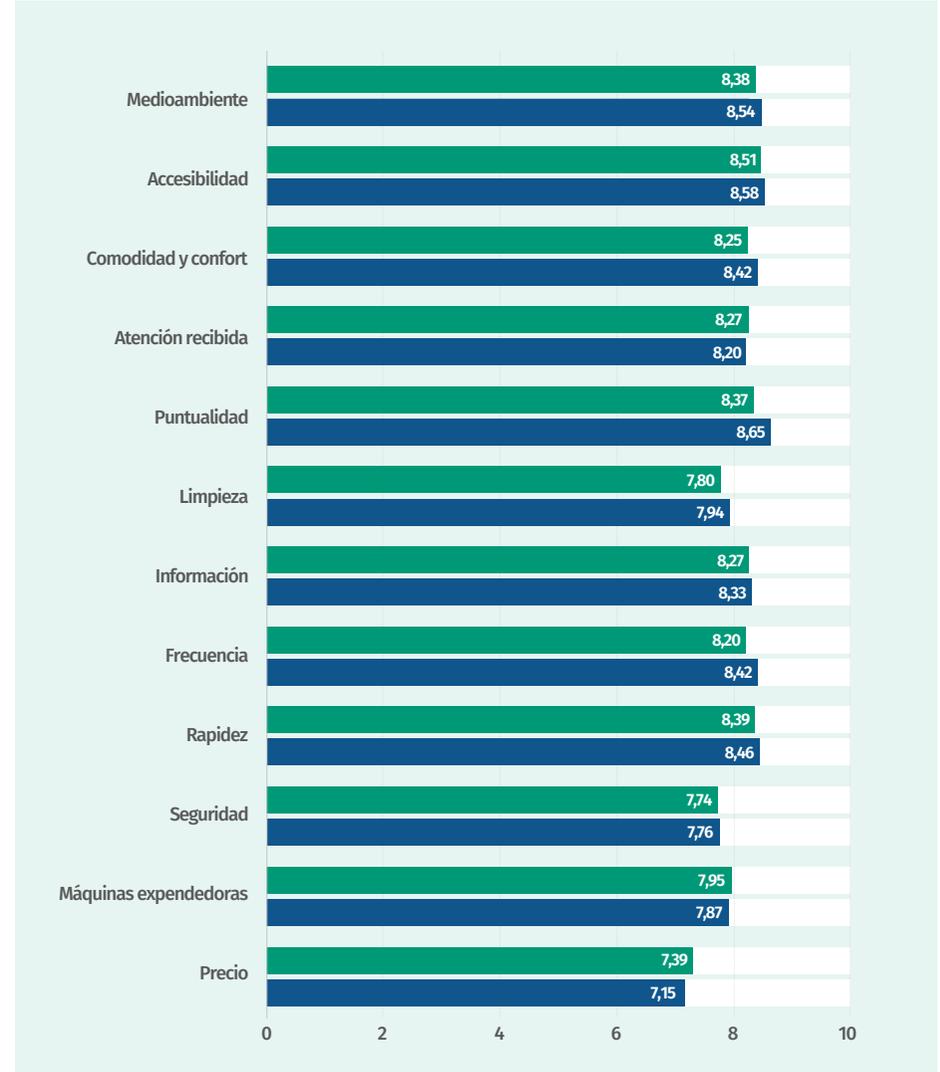
Principales indicadores

Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



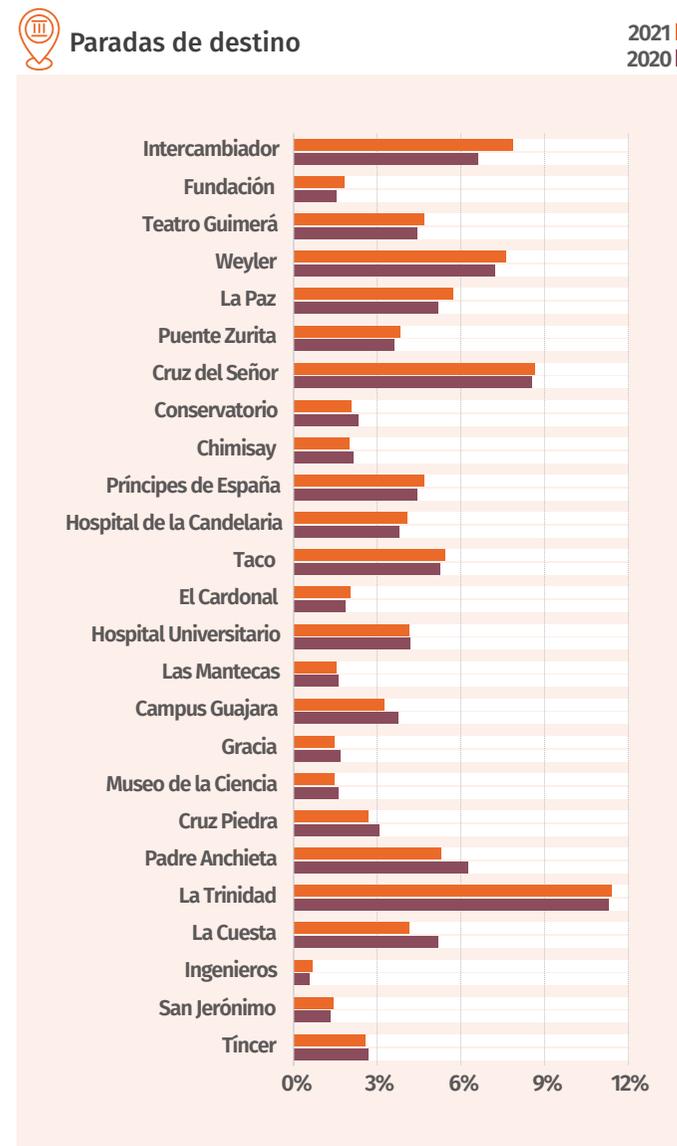
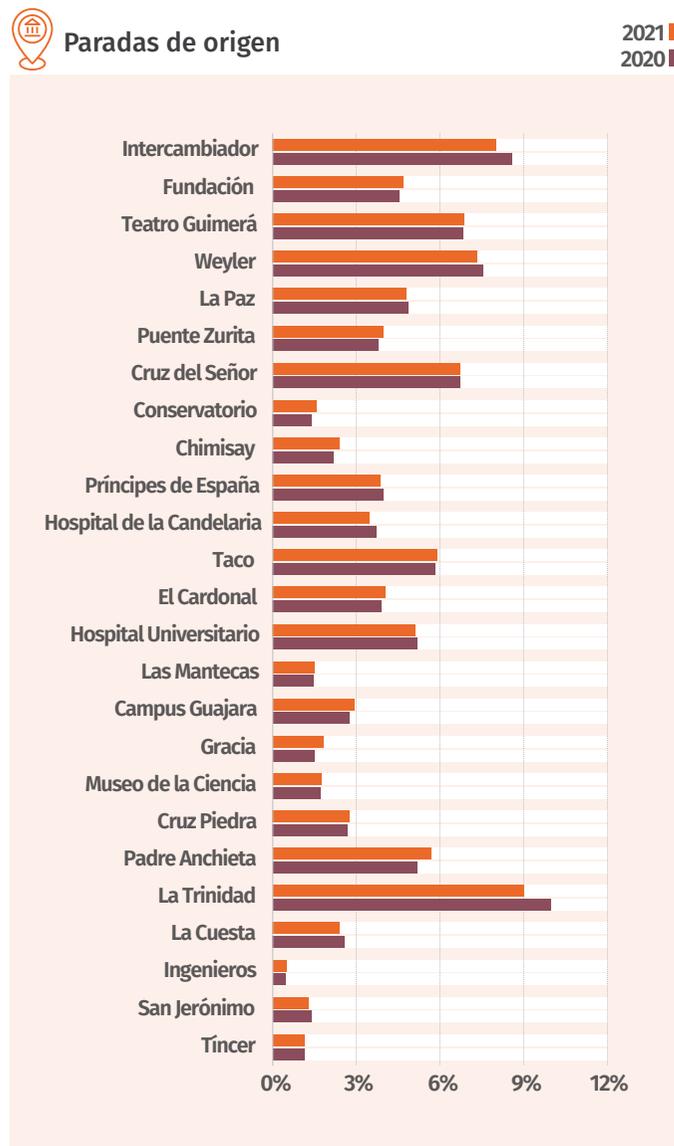
Valoración del servicio

2021
2020



Principales indicadores

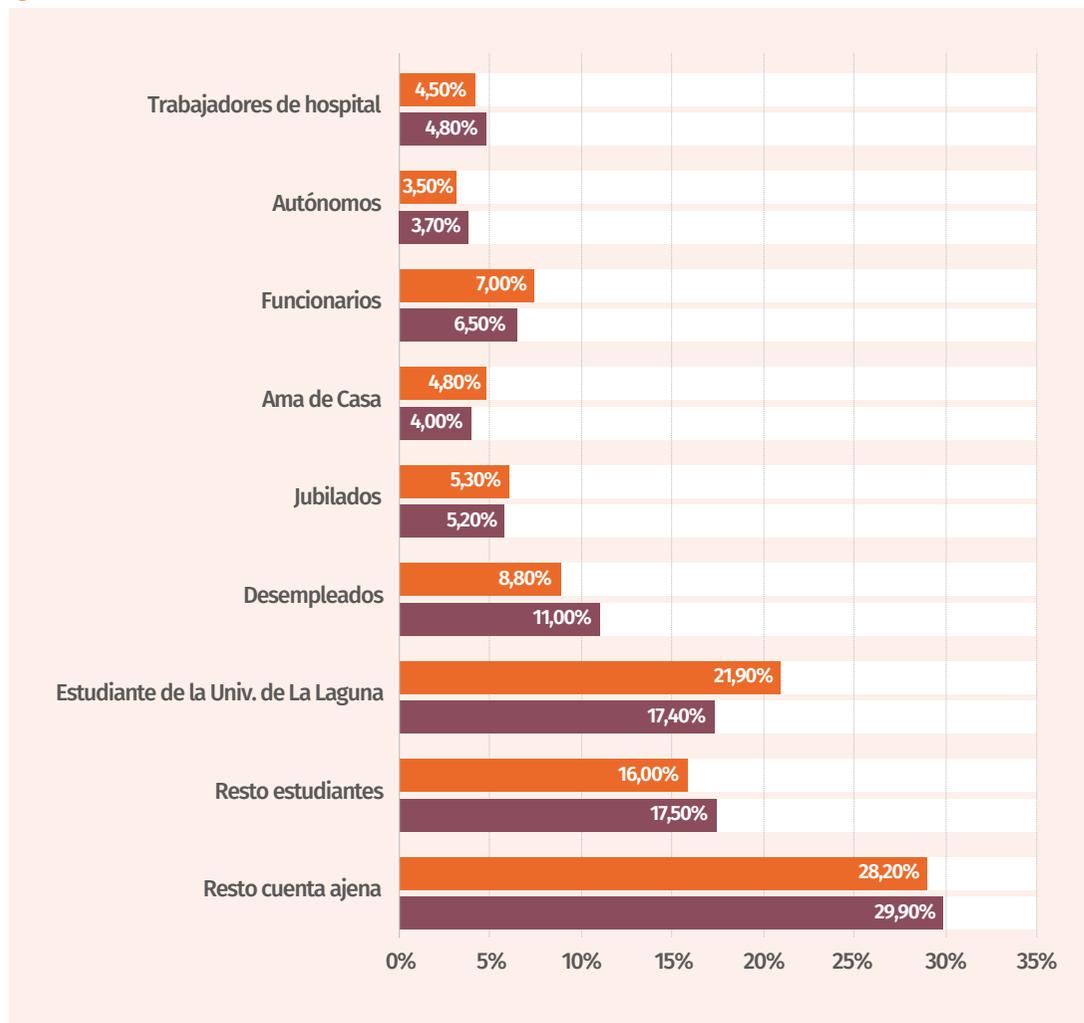
Perfil del Usuario



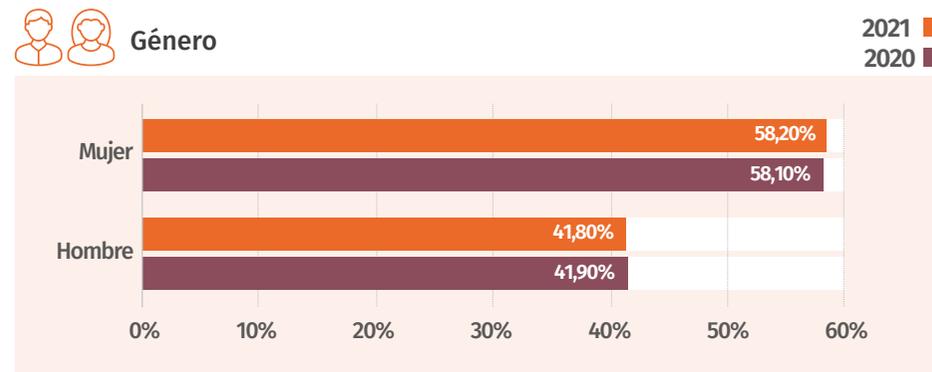
Principales indicadores

Perfil del Usuario

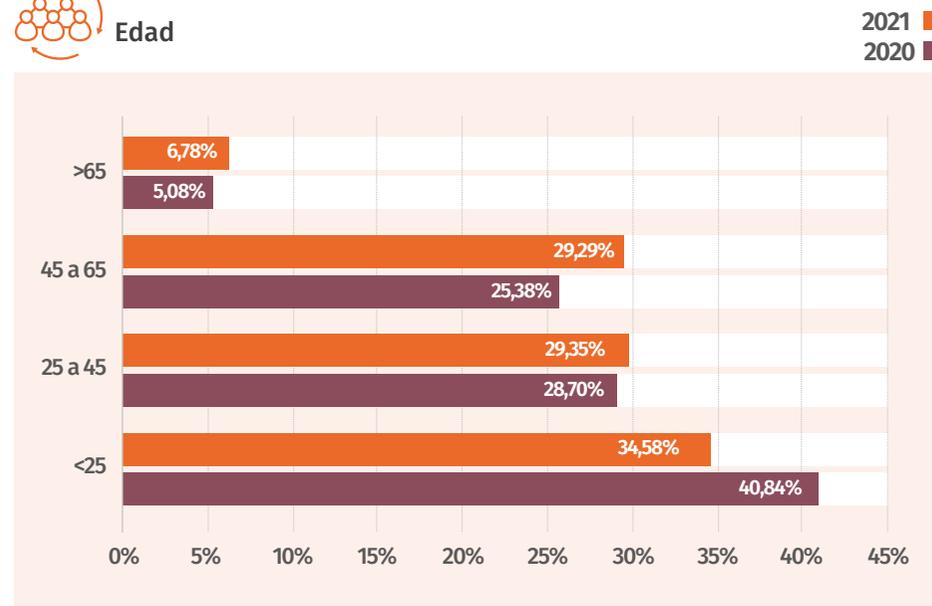
Ocupación



Género



Edad



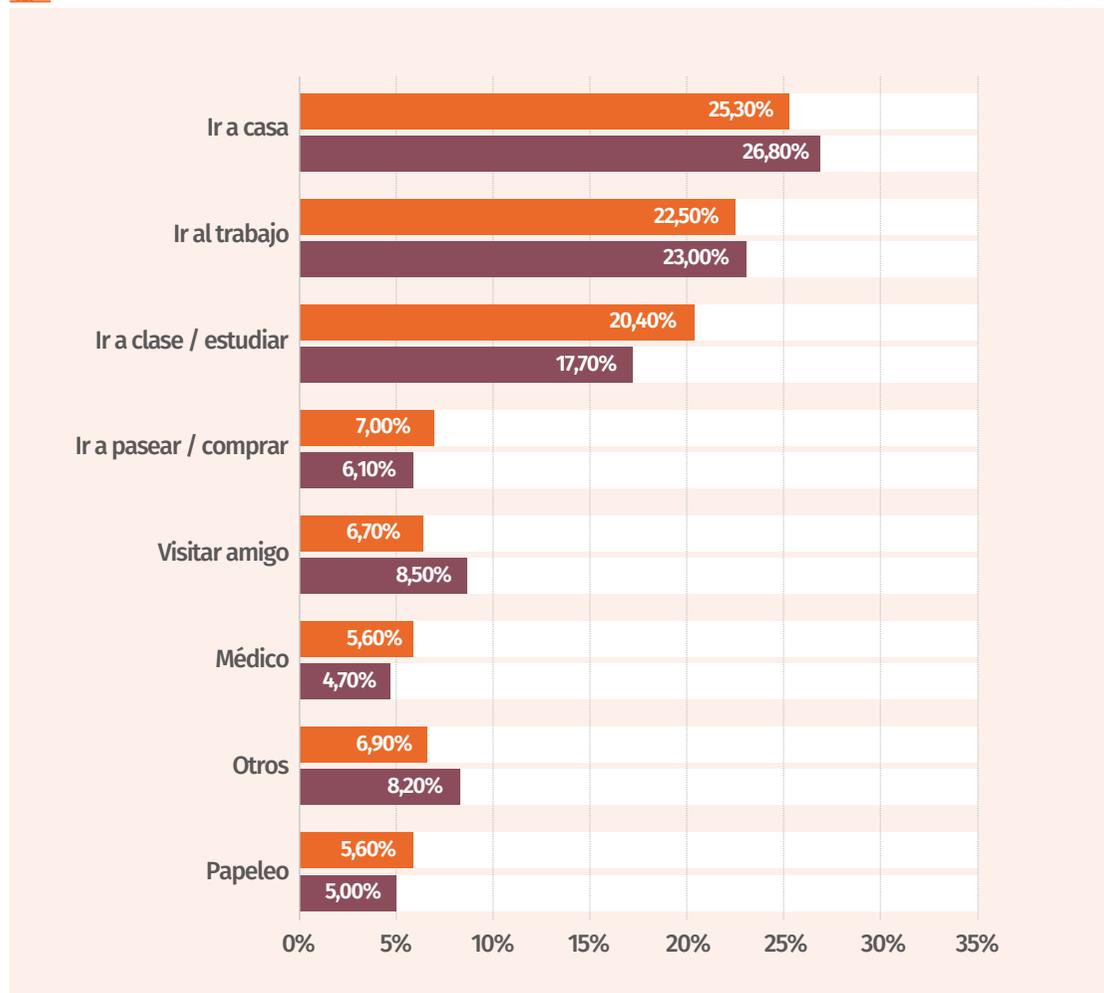
Principales indicadores

Perfil del Usuario



Tipo de movilidad

2021
2020



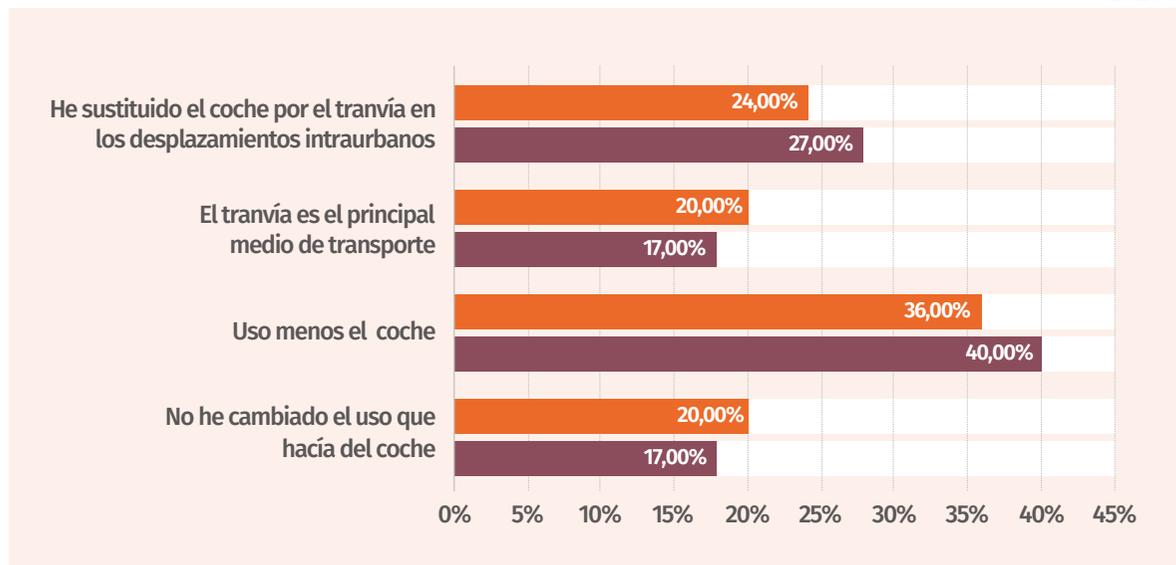
Principales indicadores

Perfil del Usuario



Impacto sobre el uso del coche

2021
2020



Principales indicadores

Recursos Humanos Personal



Distribución de la plantilla por departamentos 2021

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	95	13	108
DIRECCIÓN COMERCIAL	21	4	25
TOTAL 2021	172	36	208
TOTAL 2020	169	34	203



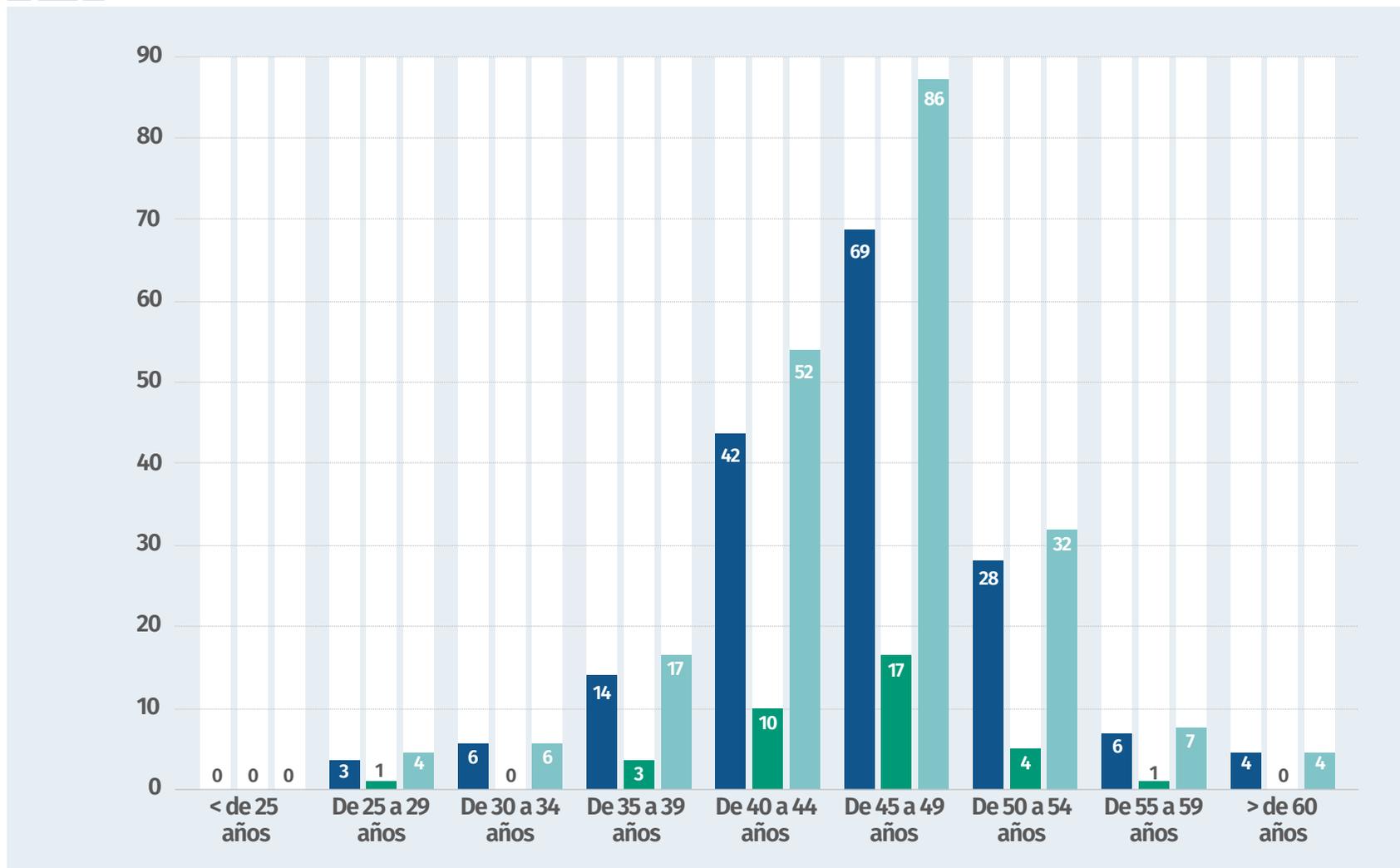
Principales indicadores

Recursos Humanos Personal



Pirámide de edad 2021

Hombres ■
Mujeres ■
Total ■



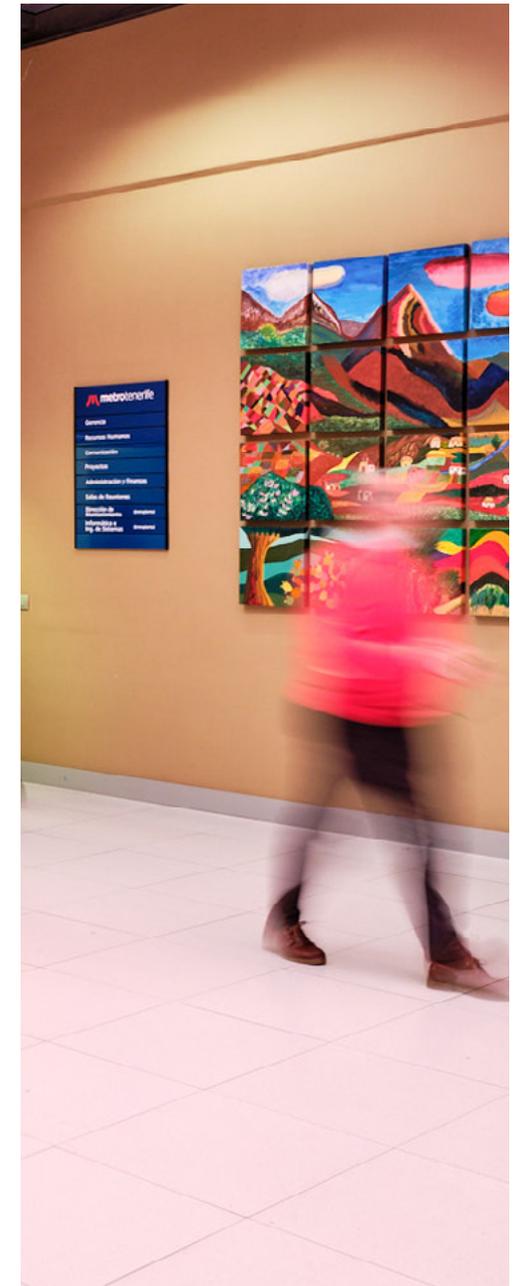
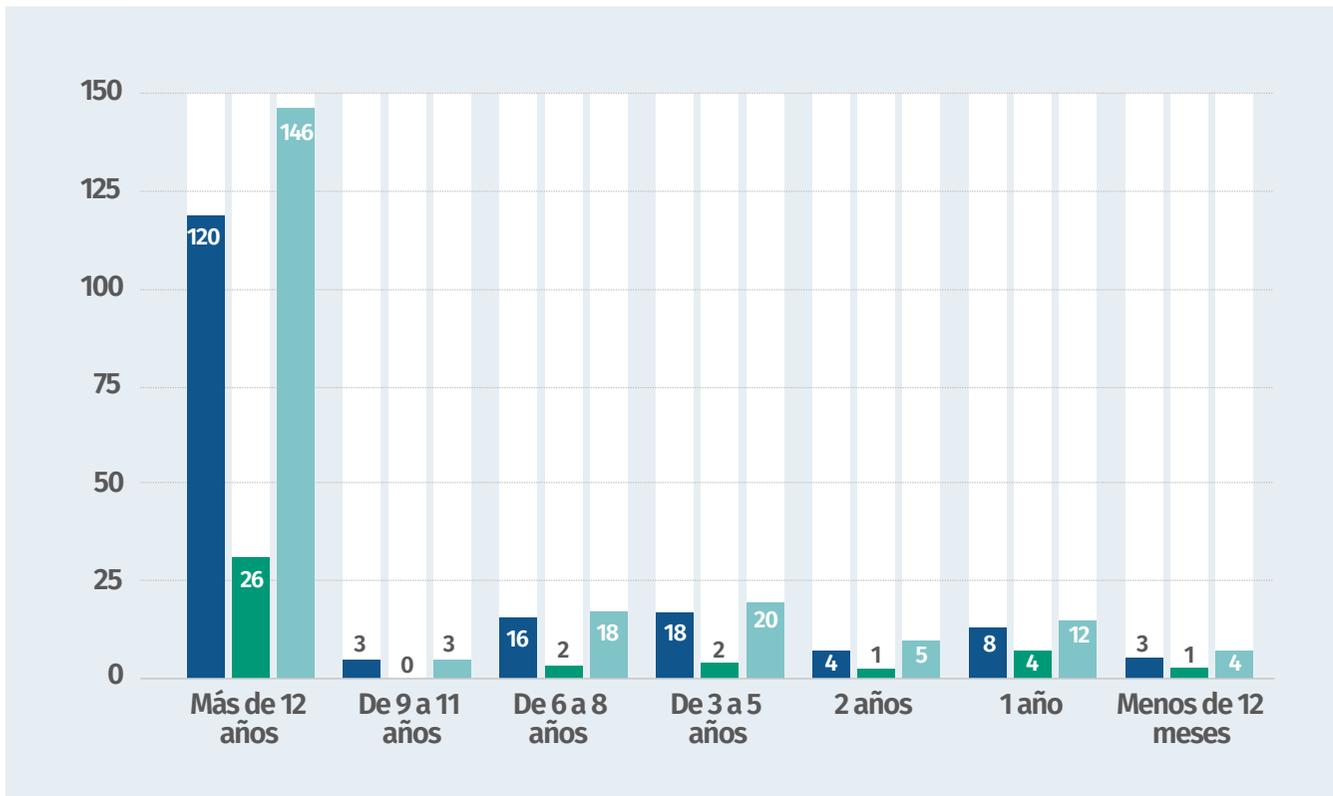
Principales indicadores

Recursos Humanos Personal



Pirámide de antigüedad 2021

Hombres
Mujeres
Total



Principales indicadores

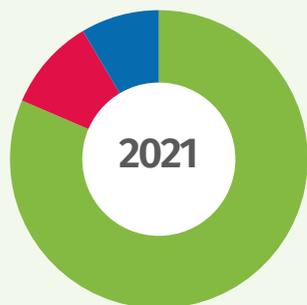
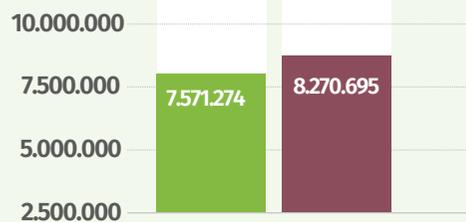
Medio Ambiente (Consumo de energía)



Consumo anual de energía eléctrica

2021
2020

Consumo total (kWh)



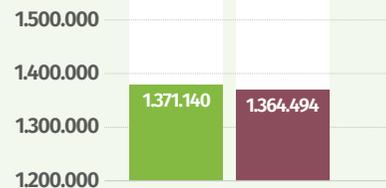
- Tracción (kWh) - 81,44%
- Talleres y Cocheras (kWh) - 10,04%
- Paradas (kWh) - 8,52%



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

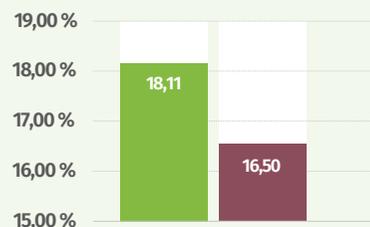
2021
2020

Producción (kWh)



2021
2020

Necesidades energéticas cubiertas (%)



Ratios de consumo

kWh/km
Tracción



Principales indicadores

Medio Ambiente (Consumo de energía)



Consumo de energía eléctrica

TIPOS	2021	2020
Consumo de tracción por kilómetro (kWh/km)	3,95	4,68
Consumo total por kilómetro (kWh/km)	4,85	5,70
Consumo Total (kWh)	7.571.274	8.270.695



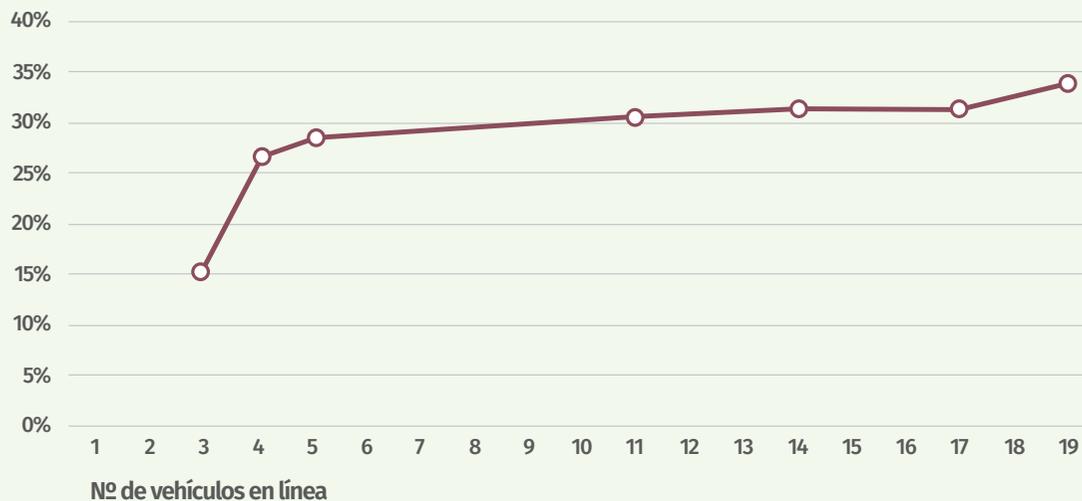
Tabla de consumo

TIPOS	2021	2020
Tracción (kwh)	6.165.842	6.784.705
Talleres y Cocheras (kWh)	760.094	848.645
Paradas (kWh)	645.338	637.346

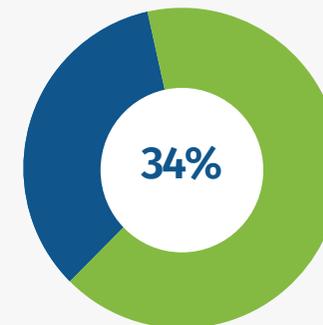


Tasa de regeneración = f(nº de vehículos en línea)

Porcentaje de regeneración



Energía regenerada*



* La pendiente continua del trazado permite que la energía generada por la frenada de los tranvías, que circulan en sentido descendente, sea aprovechada por los tranvías que operan en sentido ascendente, con lo que se consigue un **ahorro de hasta el 34 % en el consumo por tracción.**

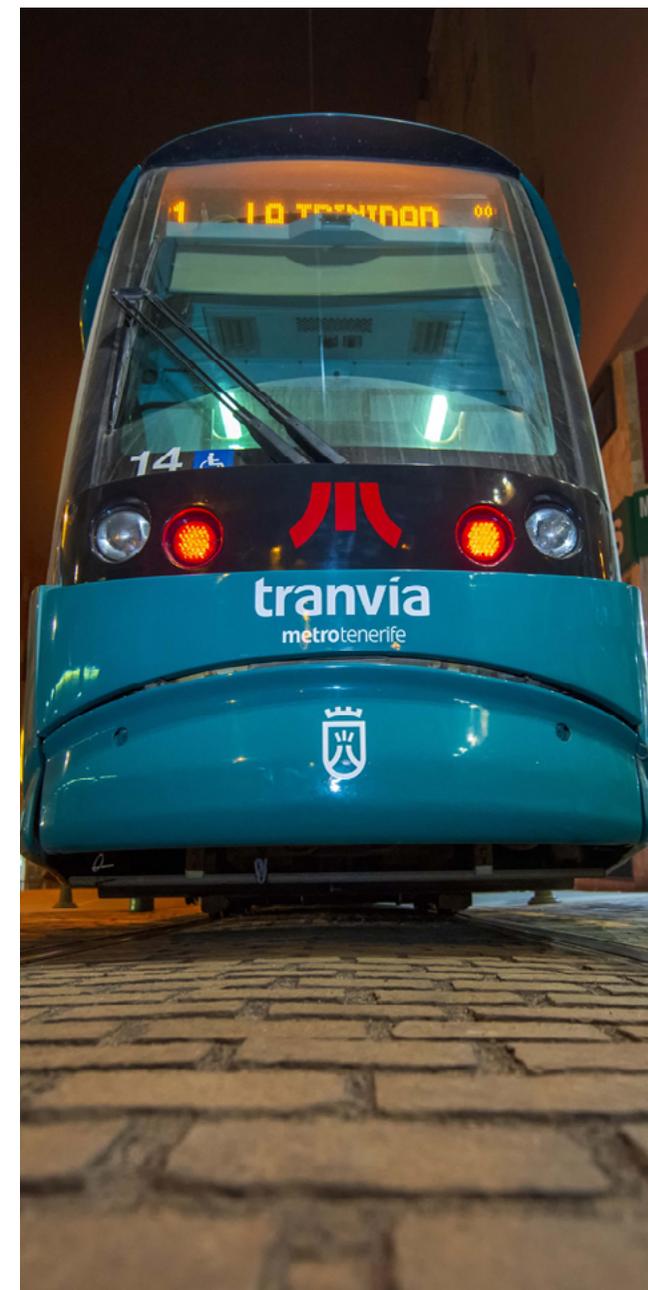
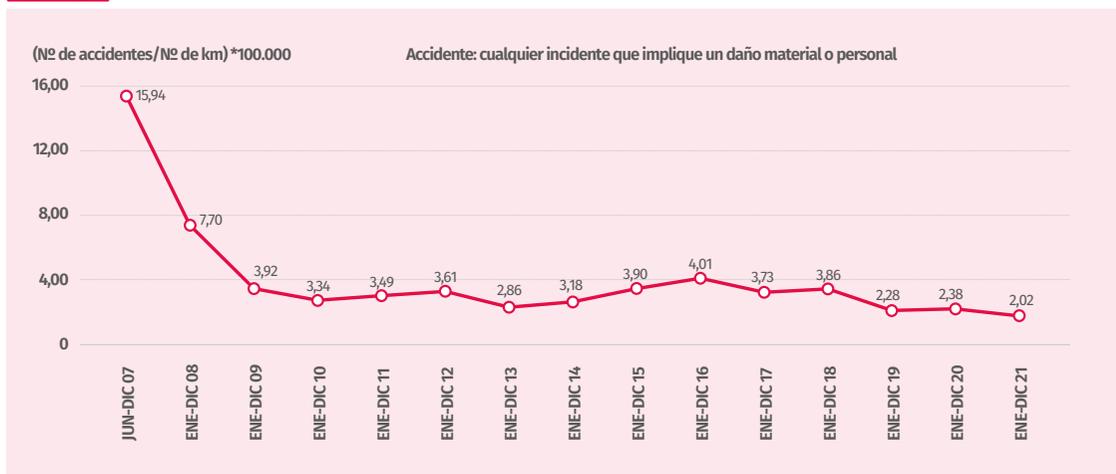
Principales indicadores

Seguridad Vial

Índice de colisión (por 100.000 km)



Índice de siniestralidad (por 100.000 km)



Principales indicadores

Seguridad Vial



Número y causas de frenadas de urgencia

2021
2020



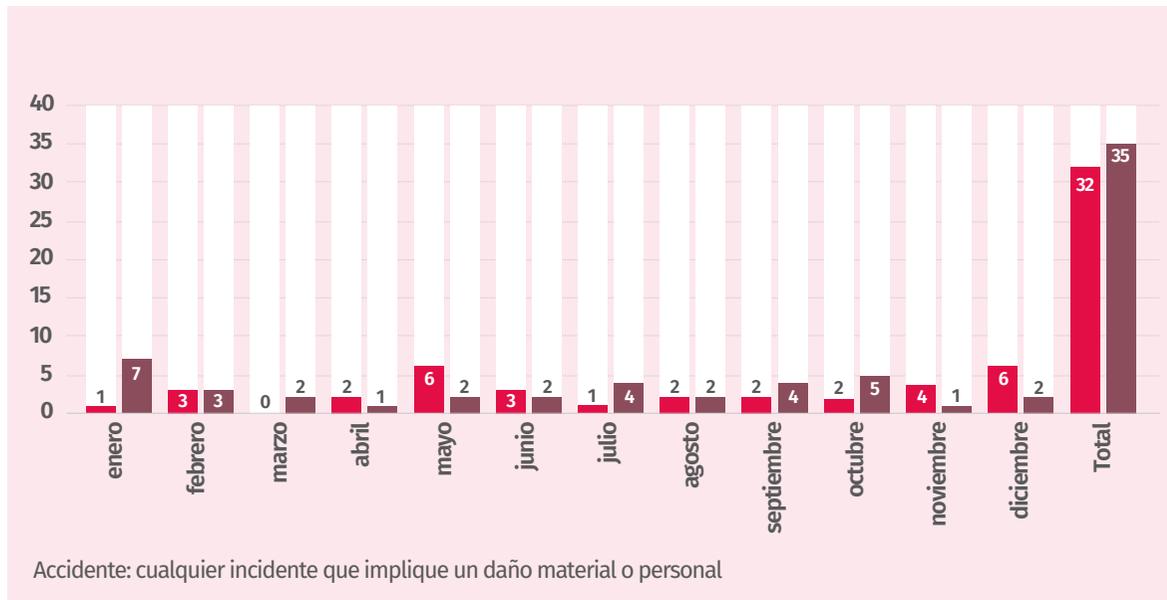
* El dato de 70 frenadas de urgencia 2021 por SIMOVE, no es realmente significativo de la prestación del servicio, ya que está motivado por 51 frenadas sólo en noviembre, debido a que se implementó, por motivos de mantenimiento, una reducción temporal de velocidad a la salida de dos paradas, pasando de una baja a una muy baja velocidad en estos tramos. Circunstancia que produjo cierta incidencia en la conducción, aunque sin consecuencias para el propio servicio.

** Objetos en vía, animales, señalización ferroviaria...



Número de accidentes

2021
2020

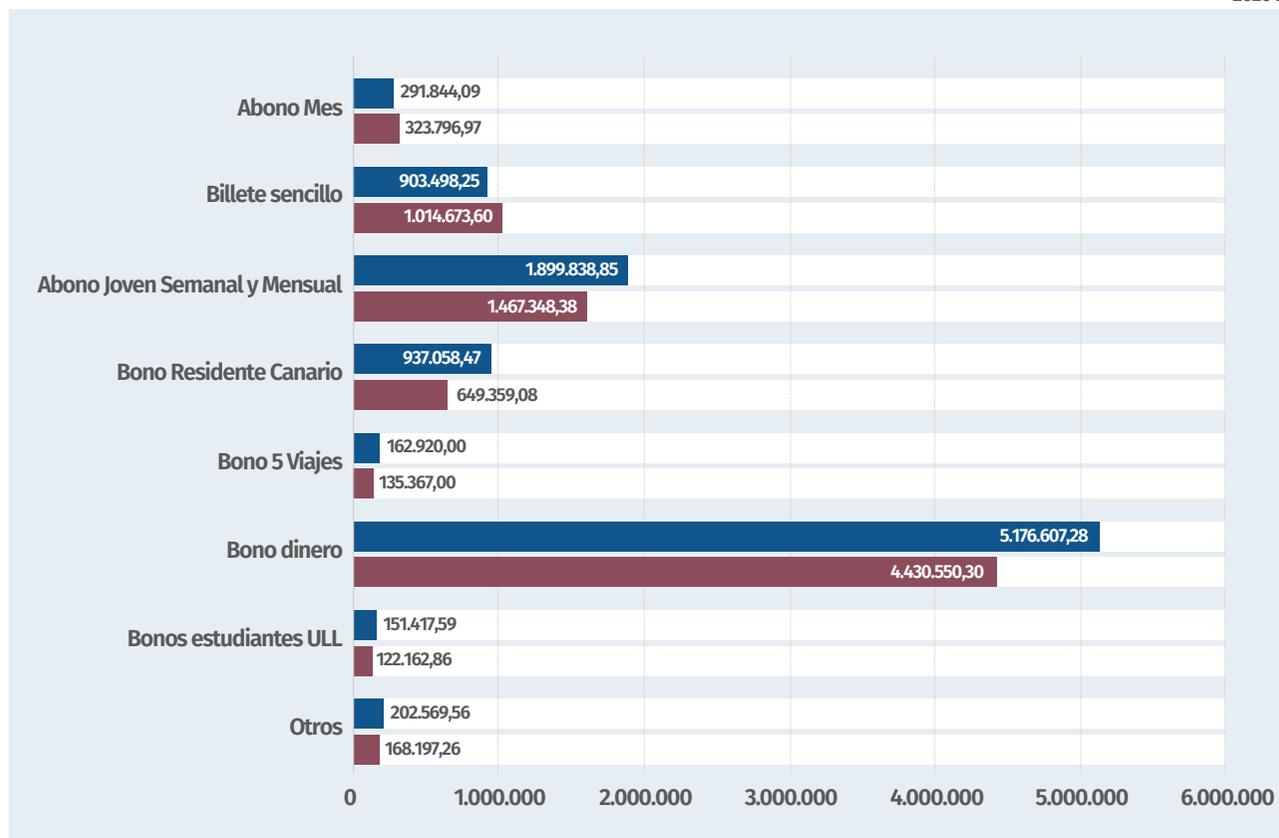


Principales indicadores

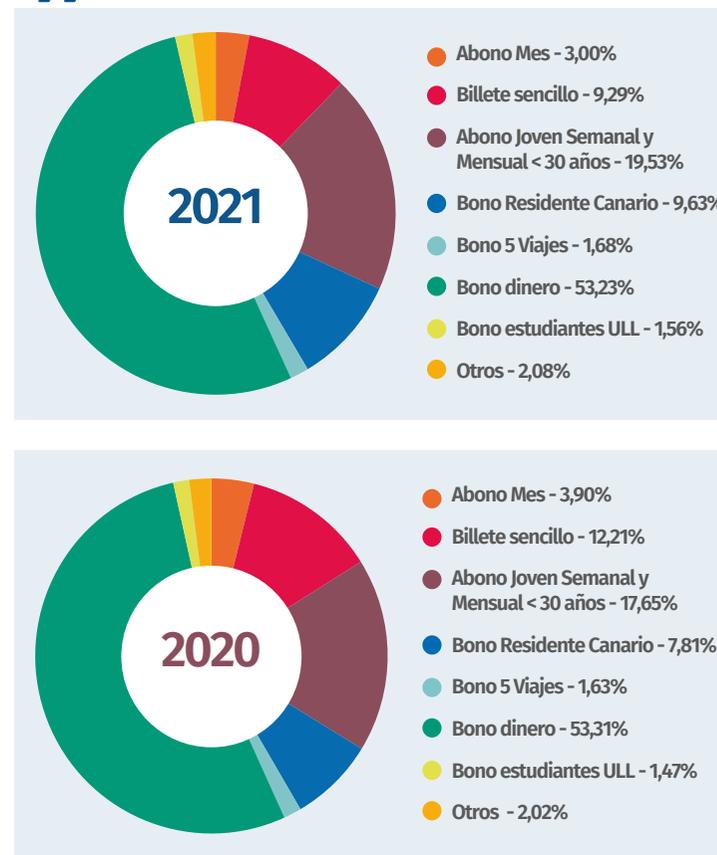
Comercial (Resultados Anuales)



Recaudación por tipo de título (€)



Recaudación por tipo de título (%)



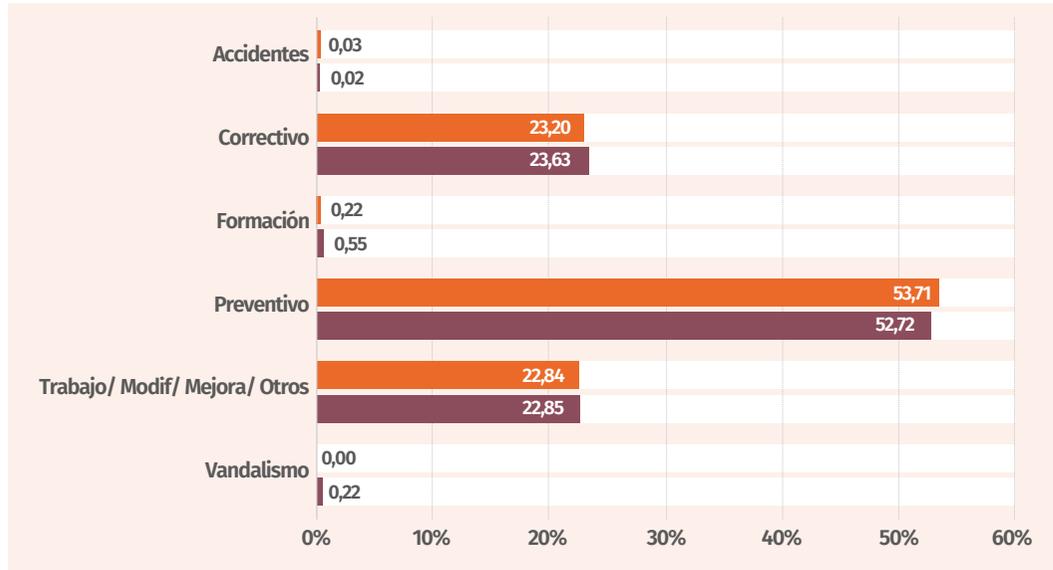
Principales indicadores

Actividad de Mantenimiento



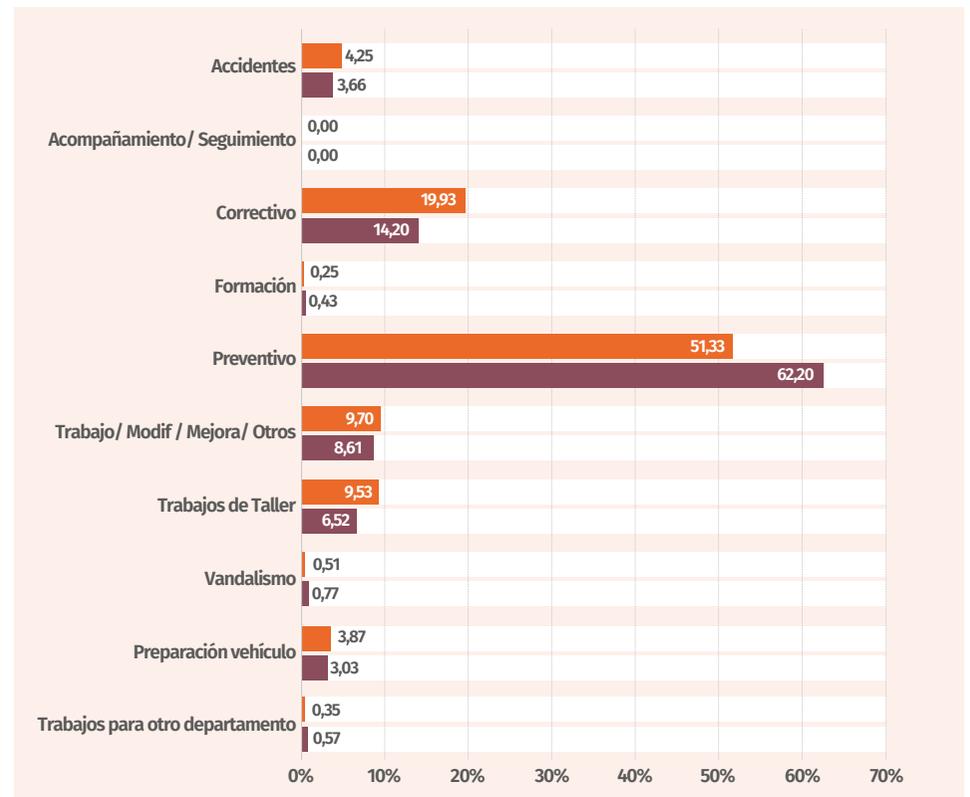
Reparto horas de Instalaciones Fijas (%)

2021
2020



Reparto horas de Material Móvil (%)

2021
2020



2021 Memoria Anual METROTENERIFE



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



Miembro de:

