

MEMORIA  
ANUAL  
METROTENERIFE

2018



## ÍNDICE

### SALUDAS

3

### NUESTROS CLIENTES

5

### NUEVOS RETOS

14

### PROYECTOS

18

### SERVICIOS Y CONSULTORÍA

24

### RECURSOS HUMANOS

29

### COMUNICACIÓN

38

### HITOS EN IMÁGENES

49

### POLÍTICAS EMPRESARIALES

72

### INFORMACIÓN FINANCIERA

76

### PRINCIPALES INDICADORES

81



**SALUDAS**



**Carlos Alonso Rodríguez**

Presidente del Cabildo Insular de Tenerife  
Presidente de Metrotenerife

Desde hace algunos años Metrotenerife viene compaginando la explotación comercial del tranvía y los servicios de asistencia técnica con la investigación, el desarrollo y la innovación. Destacados han sido los hitos en este campo durante el año 2018.

En ese sentido, hemos dado un nuevo paso para la comercialización de nuestro Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE) al recibir el prototipo industrial que nos permitirá fabricar en 2019 las unidades definitivas para su comercialización de acuerdo a la normativa ferroviaria (EN-50155 y EN-50121). SIMOVE es un plus de seguridad para los sistemas ferroviarios porque controla las sobrevelocidades, pero también ofrece al operador un análisis continuo para mejorar la calidad de la conducción y ayudar al mantenimiento de la línea. Su competitividad y eficiencia ha despertado el interés del sector del transporte guiado como así lo demuestra la distinción 'Proyecto del Año' de los premios Smart Rail World Innovation, concedida por la prestigiosa editorial Smart Rail World y que está especializada en la tecnología ferroviaria.

En nuestras vitrinas también luce el premio Global Light Rail Award en la categoría de 'Mejor iniciativa ambiental y de sostenibilidad' y la mención especial a 'Visión del año' con nuestra funcionalidad ten+VAO. Junto al gerente de la compañía, Andrés Muñoz de Dios, recogimos estos galardones catalogados por el sector como una de las mayores distinciones en excelencia e innovación.

El buen hacer en Comunicación y Responsabilidad Social ha sido igualmente reconocido en este ejercicio. Recibimos el Premio Fundacom 2018 por la organización y celebración del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía para conmemorar los 10 años de servicio de nuestro tranvía. Integrada por las principales asociaciones de comunicación de Iberoamérica, Fundacom distingue anualmente a los mejores proyectos producidos y difundidos en español y portugués.

En esta edición fuimos la única entidad canaria entre un total de 244 proyectos de más de 70 empresas procedentes de países como España, Argentina, México, Brasil, Portugal, Chile y Colombia, entre otros.

Por otro lado, la Asociación de Cuidadores, Familiares y Amigos de personas con dependencia, Alzheimer y otras Demencias, Acufade, nos otorgó la condición de pertenecer a la 'Red de entornos amigables con el Alzheimer' por el constante apoyo que brindamos en la creación y acondicionamiento de espacios accesibles. Un compromiso que nos identifica y con el que nos sentimos identificados y que hemos recogido en la memoria 'Tranvía de Tenerife. 10 Años de Accesibilidad Universal 2007-2017'.

Año tras año Metrotenerife demuestra ser una Empresa Socialmente Responsable, dispuesta a compartir y generar valor económico, social y medioambiental; con el objetivo permanente de ser un servicio por y para toda la sociedad.

**SALUDAS**

**3**

VOLVER AL ÍNDICE

**Andrés Muñoz de Dios Rodríguez**

Director-Gerente de Metrotenerife

Presentamos nuestra Memoria Anual 2018 en la que hacemos un repaso a la gestión de la entidad y a la actividad generada por el propio servicio de tranvía. En términos generales el ejercicio ha sido satisfactorio de acuerdo a los indicadores recopilados al cierre del año y que se sustentan en tres bloques principales:

**Crecimiento de la demanda.**

Durante 2018 hemos transportado 14.757.687 pasajeros, cifra récord en estos once años de servicio de nuestro tranvía. En comparación con el ejercicio anterior, experimentamos un crecimiento de la demanda del +4,23 %. Una tendencia positiva que se inició hace cinco años y que se ha ido incrementado año tras año, del +2,15 % en 2014 al +5 % en 2017.

**Solvencia económica.**

Las cuentas anuales de 2018 arrojan un resultado a favor de 3.130.000 euros, que viene determinado, en gran medida, por el aumento de la cifra de negocio de la entidad y de la salida del socio Tenemetro, tras las adquisición de sus 9.000 acciones por parte del Cabildo Insular de Tenerife. Esta operación financiera, realizada en 2017, ha permitido que Metrotenerife sea una entidad con capital totalmente público.

**Servicios de consultoría y asistencia técnica.**

Desde hace años venimos trabajando en esta nueva línea de negocio que nos ha situado en el mapa ferroviario internacional y ha contribuido indiscutiblemente a expandir nuestro know-how a diferentes territorios del mundo. Si bien desde el inicio hemos conseguido importantes licitaciones, 2018 ha sido para nosotros uno de los años más exitosos. Obtuimos los contratos externos para la preoperación y puesta en marcha del tranvía de Cuatro Ríos de Cuenca (Ecuador), un estudio de pre-inversión para el corredor ferroviario Este Lima-Chosica (Perú) y la asistencia técnica para el tren-tranvía de Cádiz (España).

No podemos pasar por alto, a la hora de hacer balance, la eventualidad del conflicto laboral que hemos padecido con la huelga planteada por los trabajadores en el último tramo del año que, sin duda, ha condicionado e influido en los resultados de explotación comercial del ejercicio 2018.

Desde el minuto uno en que se planteó este conflicto hemos trabajado con los representantes sindicales, con total voluntad y dedicación para resolver la situación, conscientes de los perjuicios que se ocasionaba a nuestros usuarios y a la propia compañía. En todo momento se ha negociado con el propósito mutuo de alcanzar un acuerdo lo antes posible para restablecer la normalidad tanto en la relación laboral como en el servicio público que ofrecemos a nuestros clientes.

A pesar de este contratiempo quiero destacar la profesionalidad de toda la plantilla, patente a lo largo del ejercicio, que nos ha permitido mantener el pulso, y especialmente, durante este periodo de huelga, al seguir prestando los servicios con las mejores dosis de calidad posibles.

Gracias al trabajo de todos ellos, Metrotenerife continúa siendo un referente en integración, competitividad, innovación, potenciación del talento, accesibilidad e internacionalización.

## PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Trabajamos cada día para ser más competitivos, pero también para cumplir con las expectativas de nuestros usuarios. Por eso, los estudios de demanda, que realizamos con carácter semestral, nos permiten conocer las condiciones en las que prestamos el servicio desde la óptica del pasajero. El Estudio de Movilidad y Demanda de 2018, presenta un nivel de confianza del 95 %, y responde a los criterios de medición del sector. Se realizaron un total de 1.352 encuestas mediante un muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, horario, sexo y edad.

El pasajero medio del tranvía responde al perfil de:

- mujer: 59 %
- menor de 45 años: 66,90 %
- residente en el área metropolitana: 79 %
- trabajador: 39 %
- pertenencia a redes sociales: 79,40 %

El estudio también concluye, entre otros aspectos, que el 52,6 % de los usuarios viajan todos los días laborables y el 68 % lo hace dos veces al día. Asimismo, el 64 % de los desplazamientos corresponden por razones de trabajo, estudio y regreso a casa.



**El 64 % de los desplazamientos responde a motivos de trabajo y/o estudio, principalmente.**

La caracterización del viaje se completa con las siguientes cifras:

- media de uso semanal: 3,89 días por semana
- media de uso diario: 2,26 viajes
- motivo de viaje:
  - estudios 20,20 %
  - trabajo 19,50 %
  - regreso a casa 24,50 %

### Valoración del servicio

En el año 2018 la valoración media ha sido de notable alto, con un 8,13 sobre 10; apenas un 0,13 menos que en 2017. El grado de cumplimiento de cada uno de los 12 atributos del servicio ha oscilado entre

## NUESTROS CLIENTES

5

VOLVER AL ÍNDICE

## PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

los 7 y los 8,64 puntos. Los mejor valorados fueron Medioambiente (8,64), Accesibilidad (8,51) y Comodidad (8,45). Por otro lado, cabe destacar que Medioambiente y Accesibilidad también se situaron como los atributos más importantes para los usuarios, obteniendo notas superiores al 9.

Una vez más el Precio, con 7 puntos, es el aspecto con menor valoración por parte de los usuarios. Como ya hemos explicado en anteriores ocasiones, esta variable viene determinada por la política tarifaria del Cabildo Insular de Tenerife y por tanto no depende, directamente, del propio operador del tranvía.



NUESTROS  
CLIENTES

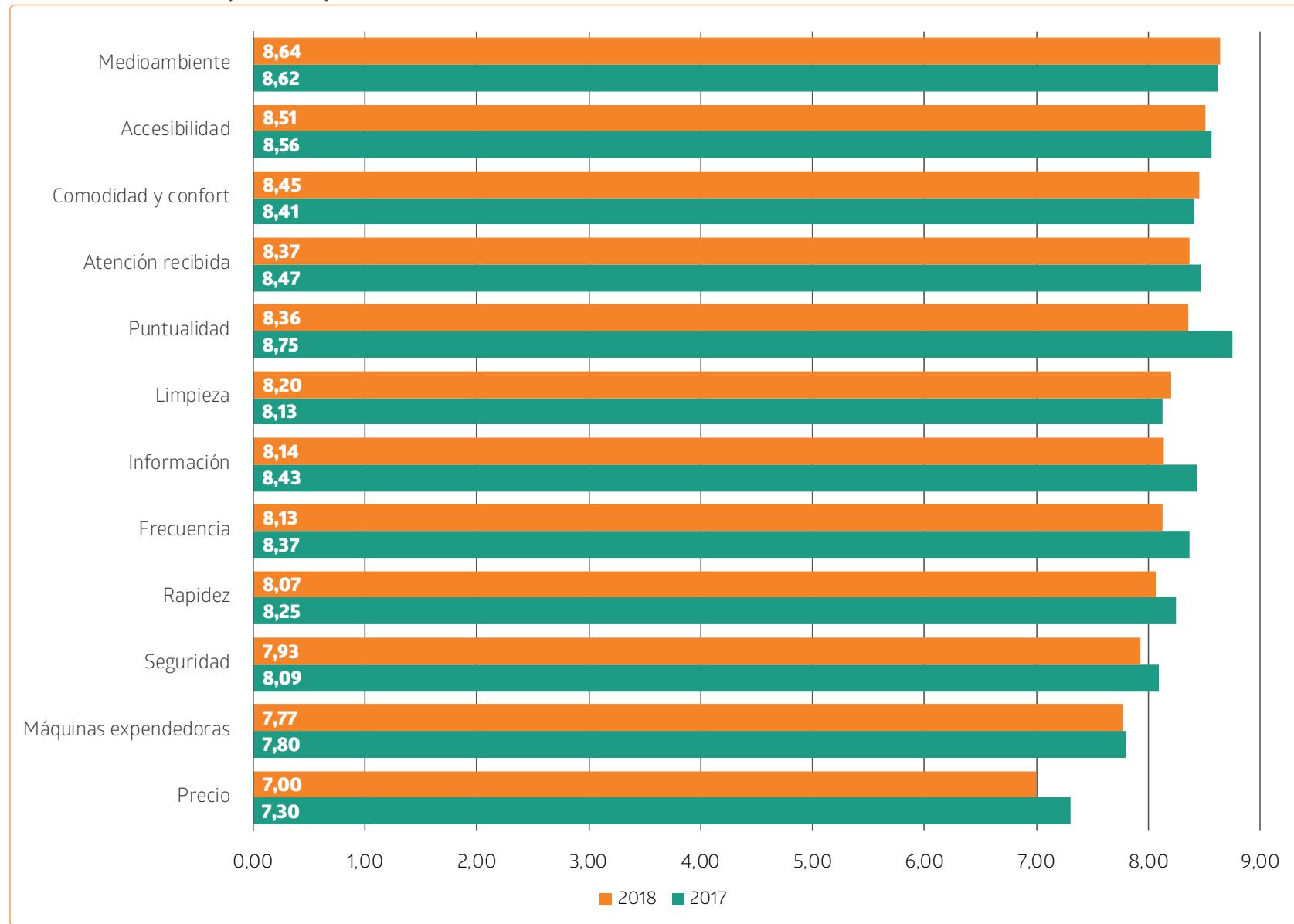
6

**Los atributos del servicio mejor valorados han sido Medioambiente (8,64), Accesibilidad (8,51) y Comodidad (8,45).**

VOLVER AL ÍNDICE

**PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN**

**Valoración del servicio (2018-2017)**



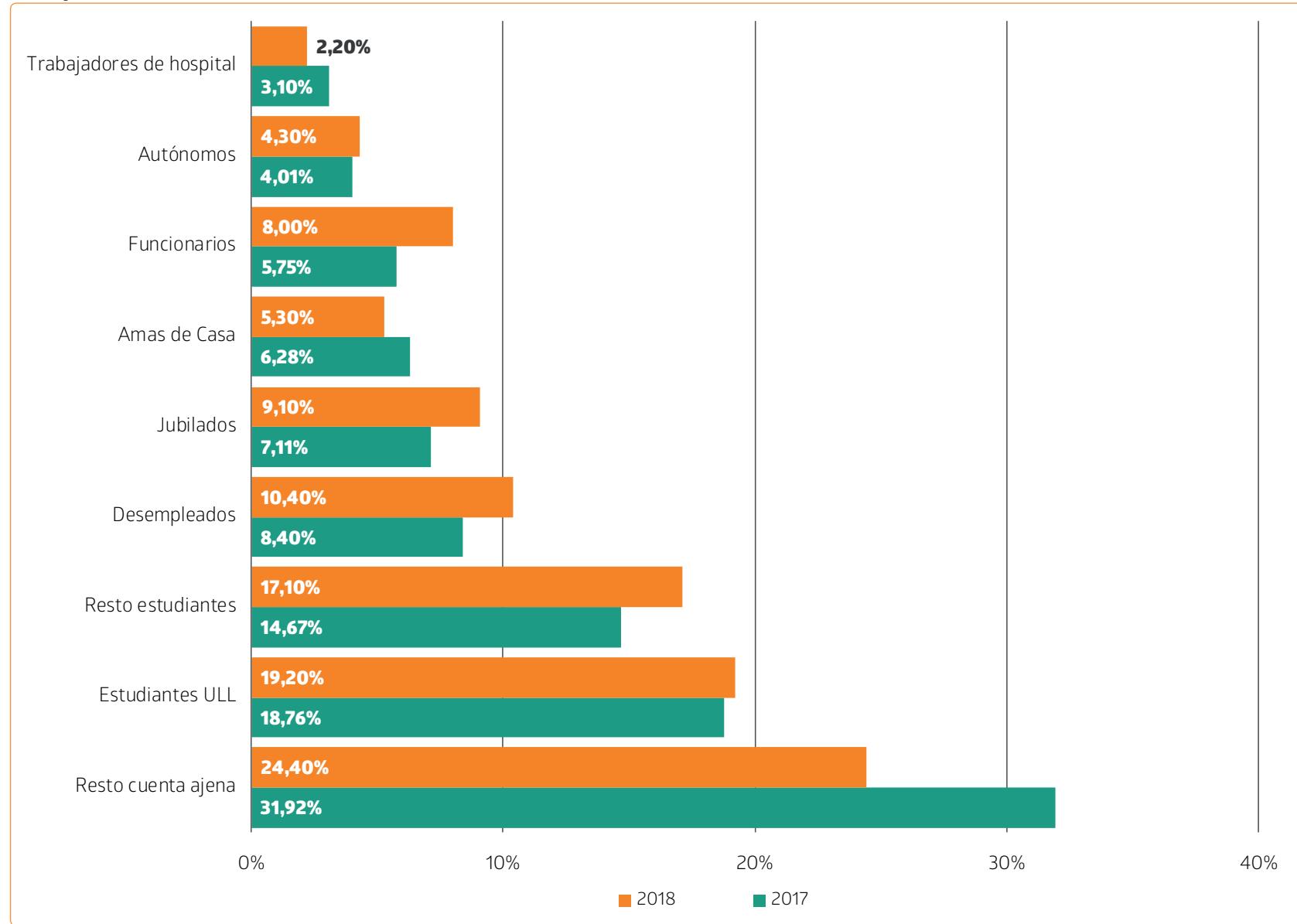
**NUESTROS  
CLIENTES**

7

VOLVER AL ÍNDICE

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Ocupación



NUESTROS  
CLIENTES

8

VOLVER AL ÍNDICE

DEMANDA Y OFERTA

Una vez más hemos alcanzado un récord histórico de demanda. Cerramos el ejercicio 2018 con la mejor cifra de pasajeros en los 11 años de servicio de nuestro tranvía, 14.757.687 usuarios. En términos generales, el índice de demanda creció un +4,23 %, lo que equivale a más de 598.996 cancelaciones respecto al año anterior. Si analizamos su comportamiento a lo largo de los 12 meses del ejercicio 2018, apreciamos como ésta ha crecido de manera constante y más significativamente en el primer y segundo semestre.

Supone nuestro quinto año consecutivo en crecimiento de pasajeros y ya acumulamos un histórico de 154.942.664 cancelaciones.

De manera más detallada podemos apuntar los siguientes parámetros del servicio en 2018:

- mes de mayor demanda: octubre con 1.485.655
- día de mayor demanda: miércoles 31 de octubre, con 65.119 pasajeros
- media de cancelaciones en días laborables: 50.264
- media de cancelaciones en días festivos: 19.832
- tramo horario de máxima demanda: de 14:00 a 15:00 horas, con 4.795 pasajeros / hora

El volumen de pasajeros continúa moviéndose, principalmente, entre las paradas La Trinidad, Weyler, Teatro Guimerá y Cruz del Señor; paradas que representan el 32,9 % de la demanda total. En general, éstas han mejorado sus resultados con respecto al año pasado, pero, especialmente, Cruz del Señor que ha destacado por registrar un incremento del 3,5 %.



En 2018 los tranvías han recorrido un total de 1.468.155 kilómetros y ha efectuado 156.280 viajes.

NUESTROS  
CLIENTES

9

VOLVER AL ÍNDICE

## DEMANDA Y OFERTA

En ese sentido, el Abono Joven y el Abono Mensual del área metropolitana han tenido un crecimiento del +36,58 %, que equivale a 1.250.596 cancelaciones más que en 2017. Por su parte, la aplicación ten+móvil representa el 26,52 % de la demanda total y ya cuenta con un histórico de 14.389.233 cancelaciones desde su lanzamiento en 2013.

El tranvía, como medio de transporte colectivo, es un servicio público esencial para el desarrollo de la actividad social, económica, educativa y sanitaria de la Isla. Además de los servicios regulares de lunes a viernes y durante el fin de semana, nuestra planificación anual también ha contemplado servicios especiales y/o extraordinarios:

- 10 refuerzos por la celebración de destacadas jornadas de ocio y cultura.

– Servicios especiales de Navidad y Carnavales. Debido a la extraordinaria demanda que se concentra en esas fechas, el tranvía opera con unidades-dobles para así duplicar el número de plazas ofertadas (400). En nuestro operativo de Carnaval desarrollamos un potente dispositivo de seguridad en la parada La Paz y a lo largo de la Línea 1, que se lleva a cabo en coordinación con los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

Teniendo en cuenta el total de los servicios realizados, el tranvía ha recorrido en 2018 una cantidad de 1.468.155 kilómetros y ha efectuado 156.280 viajes. Su fiabilidad vuelve a rozar la excelencia al situarse en el 98,37 %.

Cabe indicar que, durante los dos últimos meses del año, los trabajadores del tranvía convocaron una huelga que afectó al servicio en los horarios de mayor demanda.

NUESTROS  
CLIENTES

10

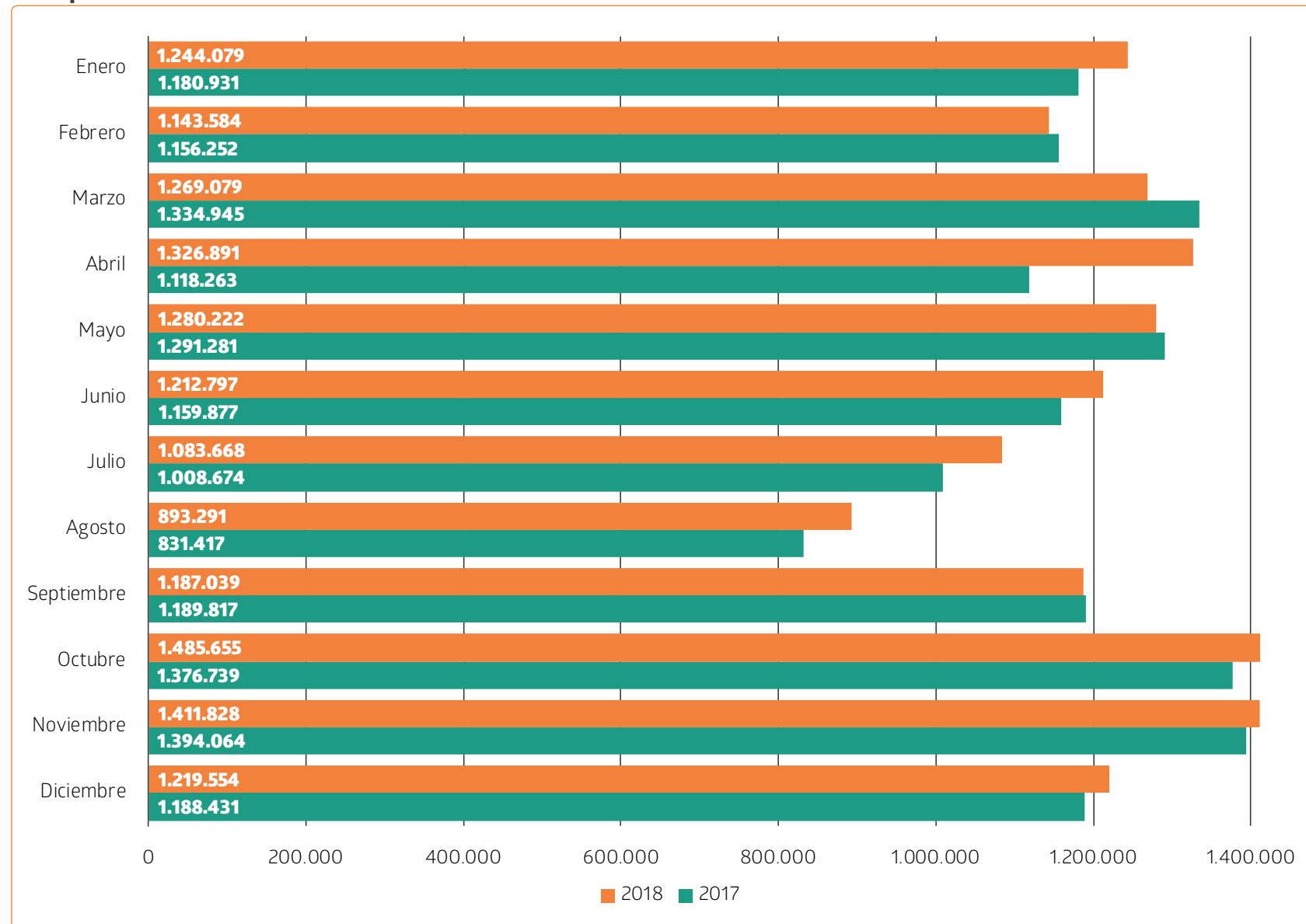


El tranvía acumula un histórico 154.942.664 cancelaciones en sus más de 11 años de servicio.

VOLVER AL ÍNDICE

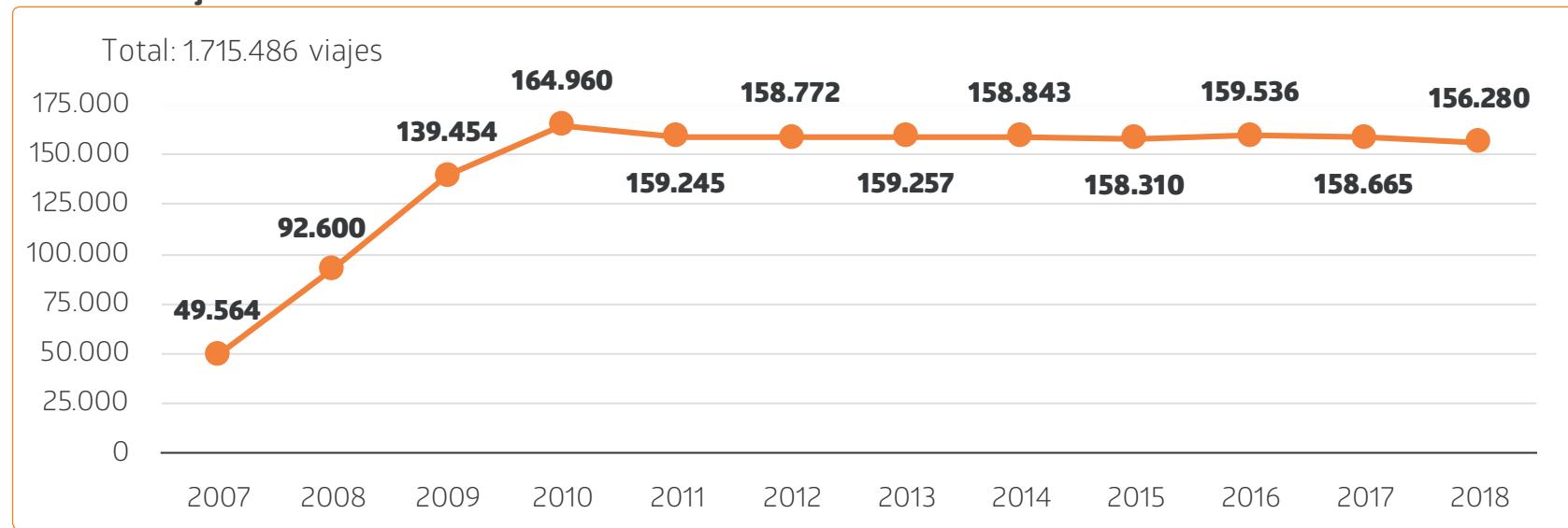
**DEMANDA Y OFERTA**

**Comparativa mensual de la demanda 2018-2017**



**DEMANDA Y OFERTA**

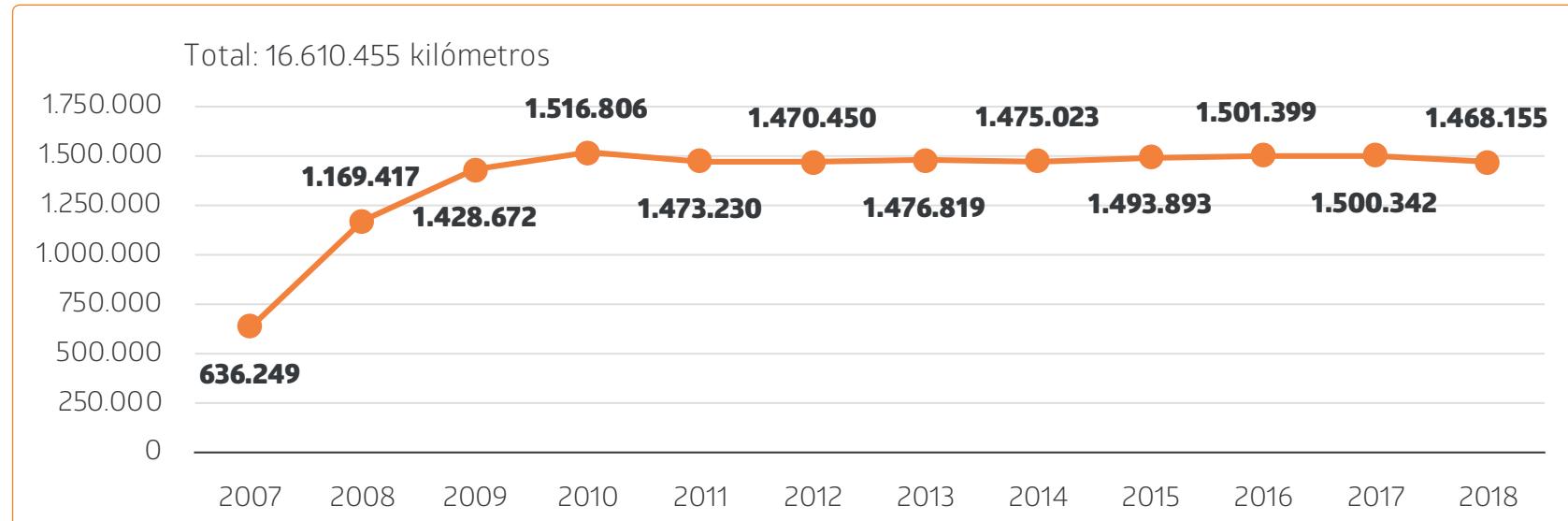
**Historico de viajes comerciales**



**NUESTROS  
CLIENTES**

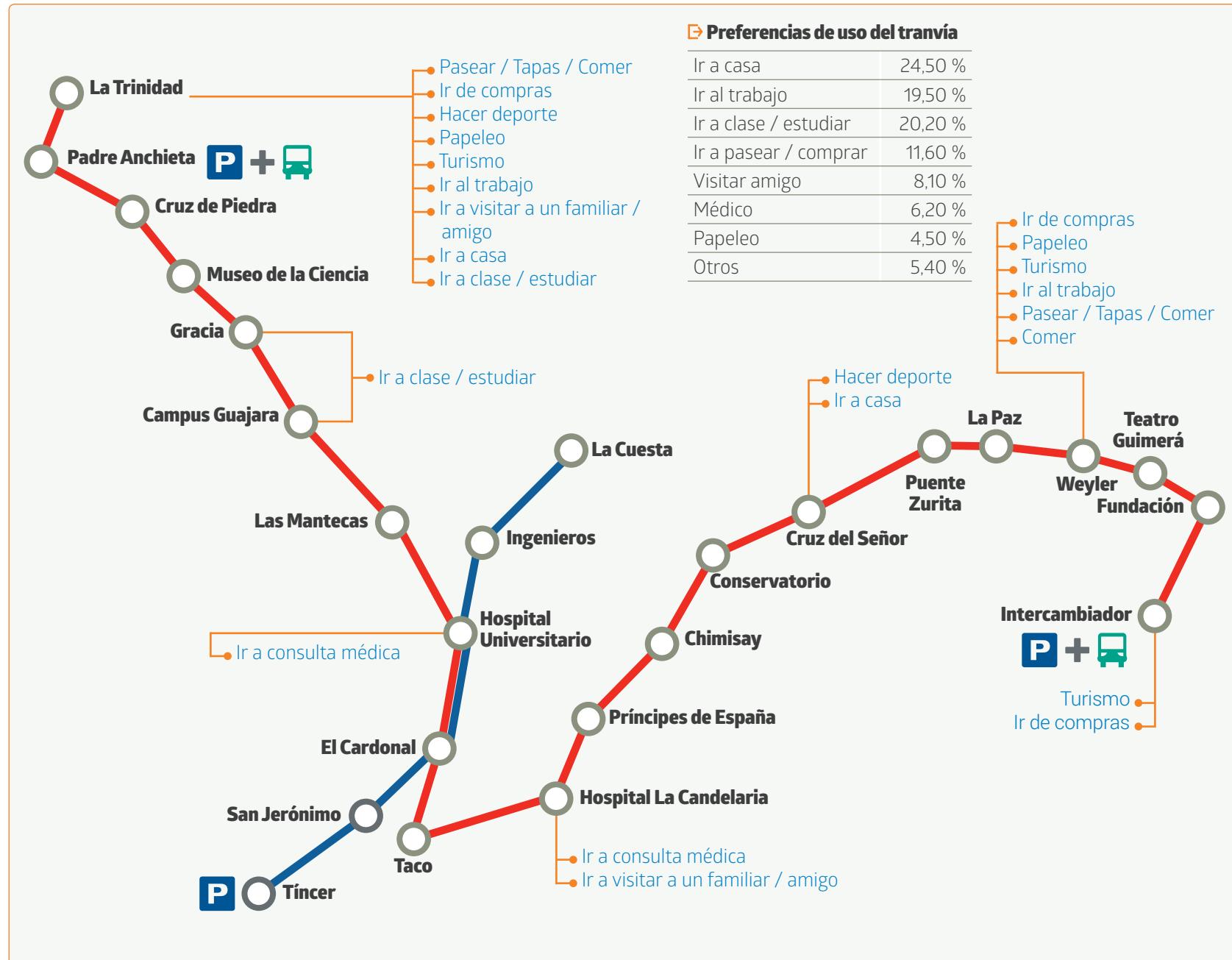
12

**Historico de kilómetros ofertados**



VOLVER AL ÍNDICE

MOTIVOS DE DESPLAZAMIENTO



NUESTROS  
CLIENTES

13

VOLVER AL ÍNDICE

## SIMOVE

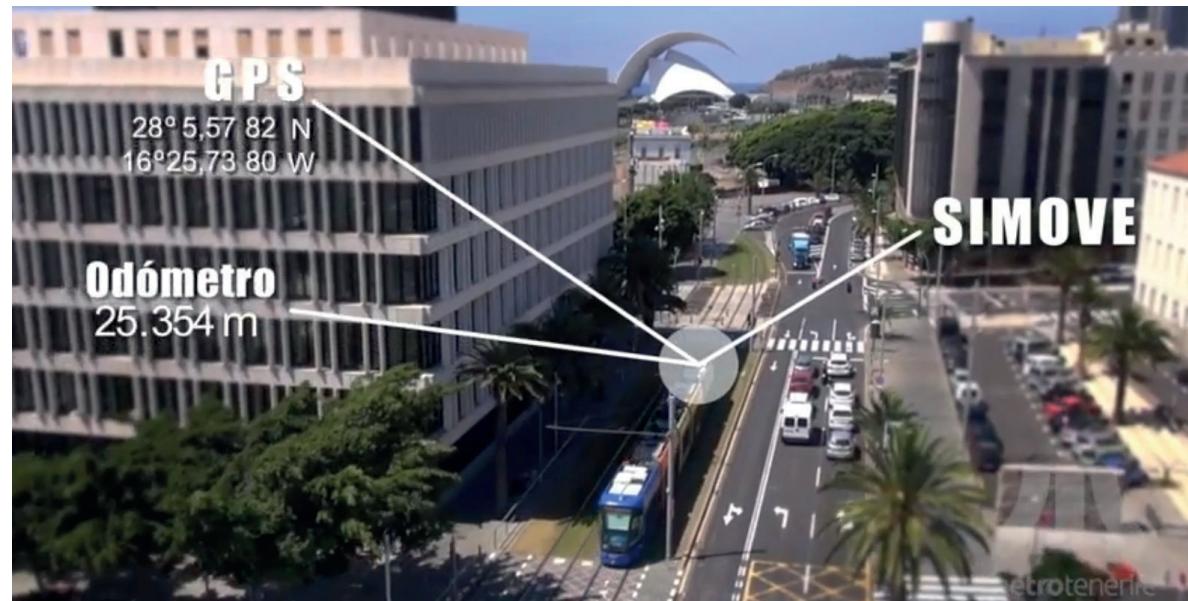
De manera paralela a la explotación comercial seguimos centrados en la mejora y perfeccionamiento de nuestras innovaciones tecnológicas para el sector del transporte público.

Tras el diseño e industrialización del equipamiento y hardware embarcado de SIMOVE (Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado), instalamos en una de nuestras unidades un prototipo de equipo industrial robusto y de alta fiabilidad. A partir de él podremos fabricar en 2019 las unidades definitivas para el resto de la flota y las de Metro Ligero Oeste, ya que, dados los buenos resultados obtenidos en la fase de pruebas, el operador madrileño ha decidido instalar este sistema en sus unidades.

Esto supone un importante paso para iniciar la comercialización de SIMOVE en el sector ferroviario. Un sistema que ofrece un plus de seguridad y que ya es conocido en el mercado internacional del sector a lo largo de estos años. Tal es así, que está siendo analizado y evaluado por expertos de UK Tram como una de las posibles alternativas para su implantación en las redes tranviarias de Reino Unido.

SIMOVE evita accidentes en los que se supere el límite de velocidad debido a un error humano. Su Back Office permite elaborar informes con objeto de perfeccionar la conducción y analizar las incidencias registradas en las líneas.

## NUEVOS RETOs



Metro Ligero Oeste (MLO) ha decidido instalar el SIMOVE en toda su flota de tranvías.

14

VOLVER AL ÍNDICE

## SISTEMA DE BILLETAJE SIN CONTACTO, TEN+

En este ejercicio se ha completado, bajo la denominación común ten+, la implantación del sistema de billetaje sin contacto en el transporte colectivo de la Isla. Con el objetivo de facilitar la transición del sistema magnético al sin contacto, se mantuvo la convivencia de ambos hasta el mes de octubre. A partir de entonces, dejó de ser válido el bono papel como medio de pago después de 20 años de servicio, once de ellos en el tranvía.

El sistema sin contacto ha permitido el lanzamiento de nuevos títulos de transporte adecuados a las necesidades de movilidad y a colectivos sociales. El Cabildo Insular de Tenerife, junto con los dos operadores de la Isla, Metrotenerife y Transportes Interurbanos de Tenerife (Titsa), ha puesto en marcha la campaña 'Revoluciona tu forma de moverte', que incluye un paquete de 10 medidas para mejorar la oferta del transporte público en Tenerife.

En el último trimestre de 2018 se implementaron diversas medidas, entre las que destacamos:

- **Tarjeta ten+Infantil.** Los menores de 10 años y residentes en la Isla pueden viajar gratis.
- **Descuento en el Abono Joven Insular y en el Abono Mensual Metropolitano.** El coste mensual se reduce un 14 % y un 11 %, respectivamente.
- **Bono Residente Canario.** El nuevo título permite a los viajeros utilizar la guagua y el tranvía de forma ilimitada en todo Tenerife por un único precio de 47 euros al mes, independientemente de la edad y la Isla de residencia.



La iniciativa 'Revoluciona tu forma de moverte' incluyó una serie de medidas relacionadas con la tarjeta de transporte ten+ para mejorar la movilidad en la Isla.

- **ten+VAO.** Este sistema de bonificación, disponible en la aplicación digital ten+móvil, favorece un uso más sostenible del vehículo privado y premia tanto al conductor como a aquellos pasajeros que apuesten por compartir coche.

En un esfuerzo de la Corporación Insular por beneficiar a los estudiantes de las islas no capitalinas, pero residentes en Tenerife por motivos de estudio, se extendió la bonificación del Abono Joven a este colectivo gracias a los acuerdos suscritos con los cabildos de La Gomera, La Palma y El Hierro.

NUEVOS  
RETOS

15

VOLVER AL ÍNDICE

La iniciativa 'Revoluciona tu forma de moverte' trajo consigo la activación de ten+VAO, que se incluye en nuestra aplicación digital ten+móvil, con la finalidad de incentivar el uso del coche compartido.

En fase experimental se lanzó esta funcionalidad a través del programa 'Pilotos Pioneros ten+VAO' y que permite, tanto al conductor como a los acompañantes, beneficiarse de viajes gratuitos en el área metropolitana y parking gratis, además de acumular puntos en función del número de kilómetros recorridos para intercambiarlos o canjearlos por otros servicios.

Una vez analizados los resultados de esta experiencia piloto, ten+VAO estará disponible para todos los usuarios de ten+móvil a lo largo de 2019.



La app ten+móvil ha desarrollado la funcionalidad ten+VAO para fomentar el uso del coche compartido.



La campaña promocional de ten+VAO, nuevo sistema de bonificación para los tenerfeños que se desplacen con su vehículo desde fuera del área metropolitana.

**NUEVOS  
RETOs**

**16**

VOLVER AL ÍNDICE

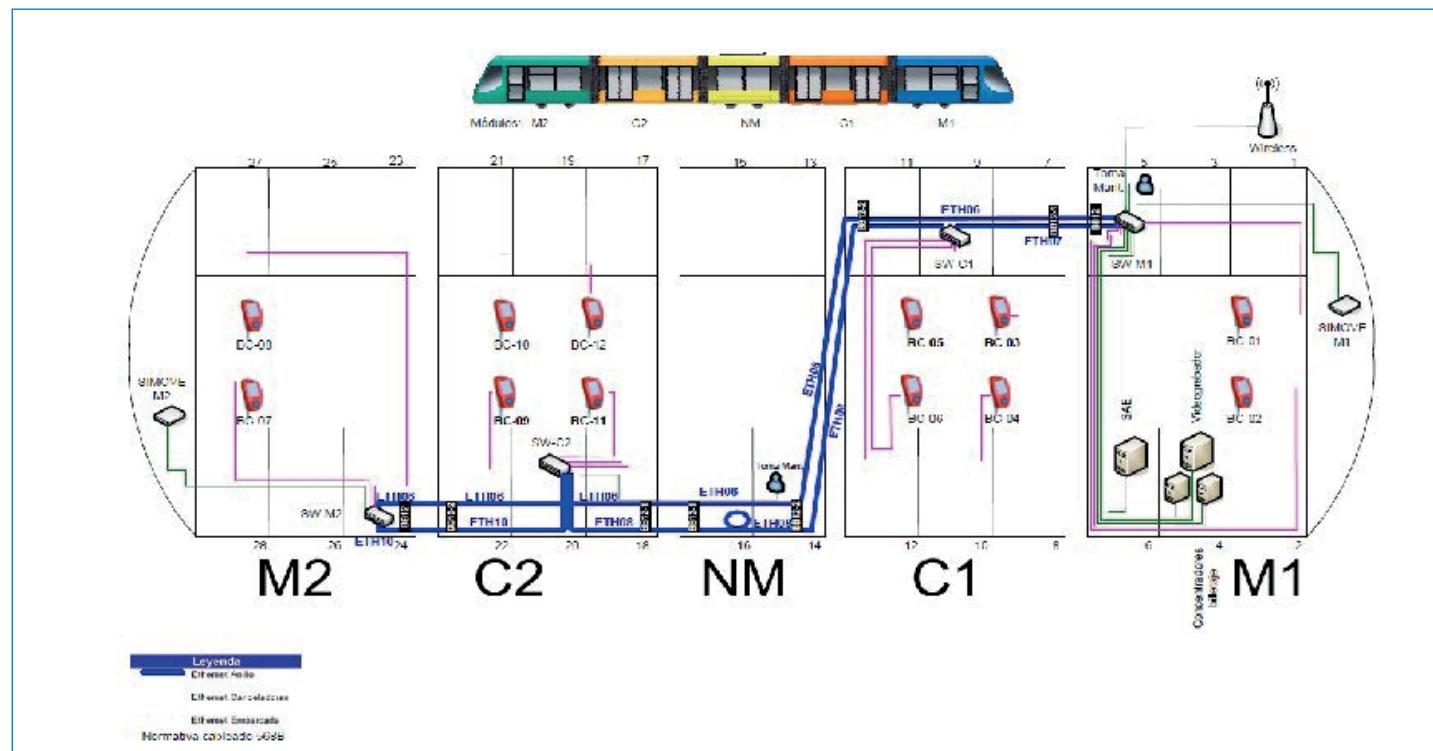
## RENOVACIÓN DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA

A principios de año el Boletín Oficial del Estado publicó el anuncio de la formalización del contrato con la empresa NOVATION Security Systems S.L. para el suministro, instalación y puesta en marcha de un nuevo sistema de videovigilancia. Los trabajos se desarrollarán en el plazo de un año y tienen como alcance:

- Cámaras embarcadas en vehículos y ordenador de a bordo.
- Cámaras fijas de paradas, de oficinas comerciales y de zonas de maniobras.
- Sistemas centrales de gestión del servicio y almacenamiento de imágenes.

- Interfaces embarcados y fijos con el resto de sistemas existentes.

Esta sustitución se enmarca en el proyecto de Gestión de la Obsolescencia que venimos desarrollando desde hace varios años con el objetivo de identificar aquellos componentes, equipos y sistemas susceptibles de no ser operacionales en un plazo cercano por falta de repuestos o porque los equipos alternativos no cumplen con la funcionalidad inicial.



## NUEVOS RETOS

17

VOLVER AL ÍNDICE

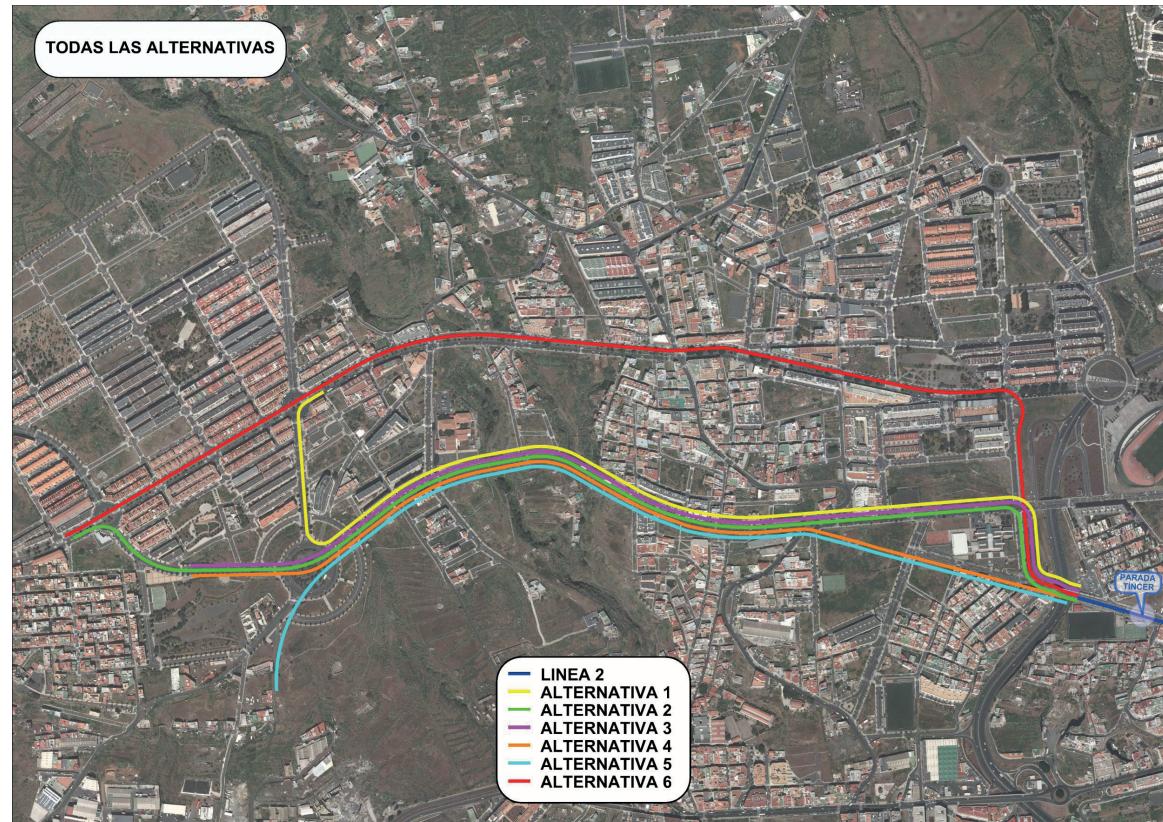
Las áreas administrativas de talleres y cocheras, el equipamiento embarcado en los tranvías y las instalaciones fijas contarán con un nuevo sistema de videovigilancia.

## AMPLIACIÓN DE LA LÍNEA 2

En 2017 la definición del trazado de la ampliación de la Línea 2, hacia los barrios del suroeste de Santa Cruz, quedó pospuesta para la próxima legislatura como así acordaron Cabildo Insular de Tenerife y Ayuntamiento de Santa Cruz.

No obstante, hemos continuado trabajando para cumplir con los distintos trámites y fases

administrativas del proyecto. Procedimos a la tramitación ambiental del proyecto constructivo y la Comisión de Evaluación Ambiental de Tenerife concluyó que el proyecto no tiene efectos significativos sobre el Medio Ambiente. Por tal motivo, no debe ser sometido el proceso de evaluación ambiental ordinario, siempre y cuando, cumpla unas determinadas condiciones.



### Características de la ampliación de la Línea 2

- Longitud del nuevo tramo: 2,5 kilómetros.
- Trazado total Línea 2 La Cuesta-La Gallega: 6,1 kilómetros.
- Número de paradas: 4 (Muñeco de Nieve, El Sobradillo, Barranco Grande y La Gallega).
- Población servida: 14.000 residentes.

## PROYECTOS

18

VOLVER AL ÍNDICE

De acuerdo a la resolución de la Comisión de Evaluación Ambiental, el proyecto de ampliación de la Línea 2 no debe ser sometido al proceso de evaluación ambiental.

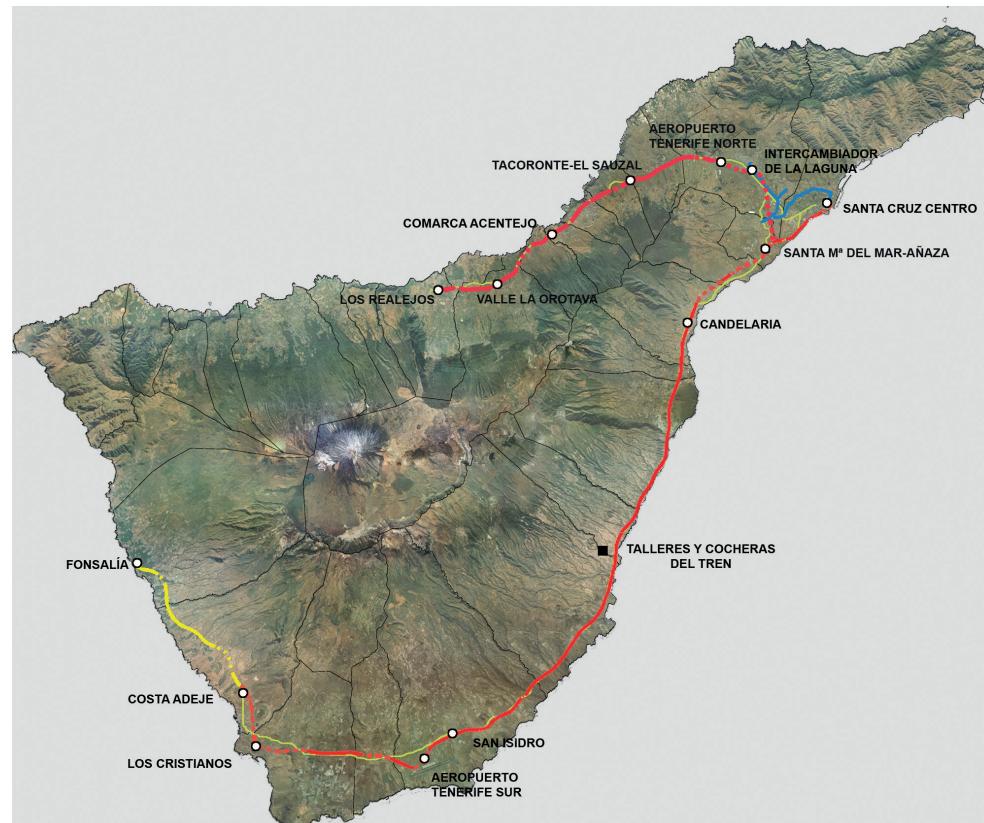
**TRENES**

Con los fondos del convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y el Cabildo Insular de Tenerife en materia ferroviaria durante este ejercicio, hemos culminado la redacción de los proyectos constructivos de la plataforma del Tren del Sur que no se concluyeron en el año 2015.

Así, quedan por completar los proyectos correspondientes a los tramos de la

plataforma 1, Santa Cruz-Santa María del Mar, y plataforma 3, Candelaria- Arico. También está pendiente el proyecto del Intercambiador del Aeropuerto Tenerife Sur y el proyecto básico de electrificación.

Un año más continúa pospuesta la aprobación definitiva del proyecto del Tren del Norte.



En 2018 se han concluido la redacción de los proyectos constructivos de la plataforma del tren del Sur.

**Ficha técnica del Tren del Sur**

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

**PROYECTOS**

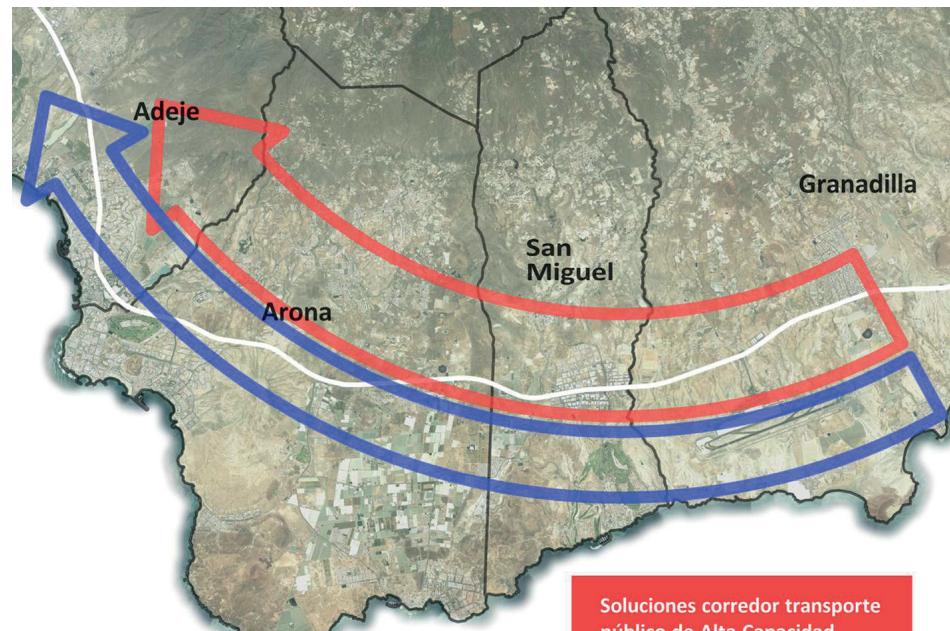
19

VOLVER AL ÍNDICE

## CORREDOR SUR: SAN ISIDRO-ADEJE

En línea con la política del Cabildo Insular de Tenerife de instaurar progresivamente una movilidad sostenible en la Isla y a petición de esta institución, se dieron los primeros pasos para el Estudio de Alternativas del Corredor del Sur para el tramo San Isidro y Adeje (TF1); núcleo de alta densidad poblacional y de gran actividad económica y turística, donde se genera un notable problema de congestión de tráfico en las principales vías.

El objetivo de dicho estudio es la consecución de un servicio de transporte público de alta capacidad y competitivo con el cual se mejore el rendimiento energético, se reduzca la accidentalidad y disminuya los impactos en el medioambiente.



Sur-Macro Zoom

En el mes de octubre se adjudicó a la empresa Tema Ingeniería SL la realización de un análisis multicriterio de las posibles propuestas de movilidad para el corredor San Isidro-Adeje. Entre las alternativas básicas a evaluar destacan:

- Alternativa 0: No realizar ninguna infraestructura.
- Alternativa 1: Ampliar la red de guagua con carriles exclusivos.
- Alternativa 2: Implantar el tren del Sur y reordenar las líneas de guagua.
- Alternativa 3: Implantar un tren-tranvía en la zona y reordenar las líneas de guagua.
- Alternativa 4: Implantar un carril bus-VAO y reordenar las líneas de guagua.

PROYECTOS

20

VOLVER AL ÍNDICE

La empresa Tema Ingeniería analizará esta infraestructura atendiendo a criterios territoriales, ambientales, socioeconómicos y de transporte.

## INICIATIVAS I+D+I

En el ejercicio 2018 hemos presentado dos propuestas de proyectos I+D+i para ser subvencionados con los fondos H2020 de la Comisión Europea:

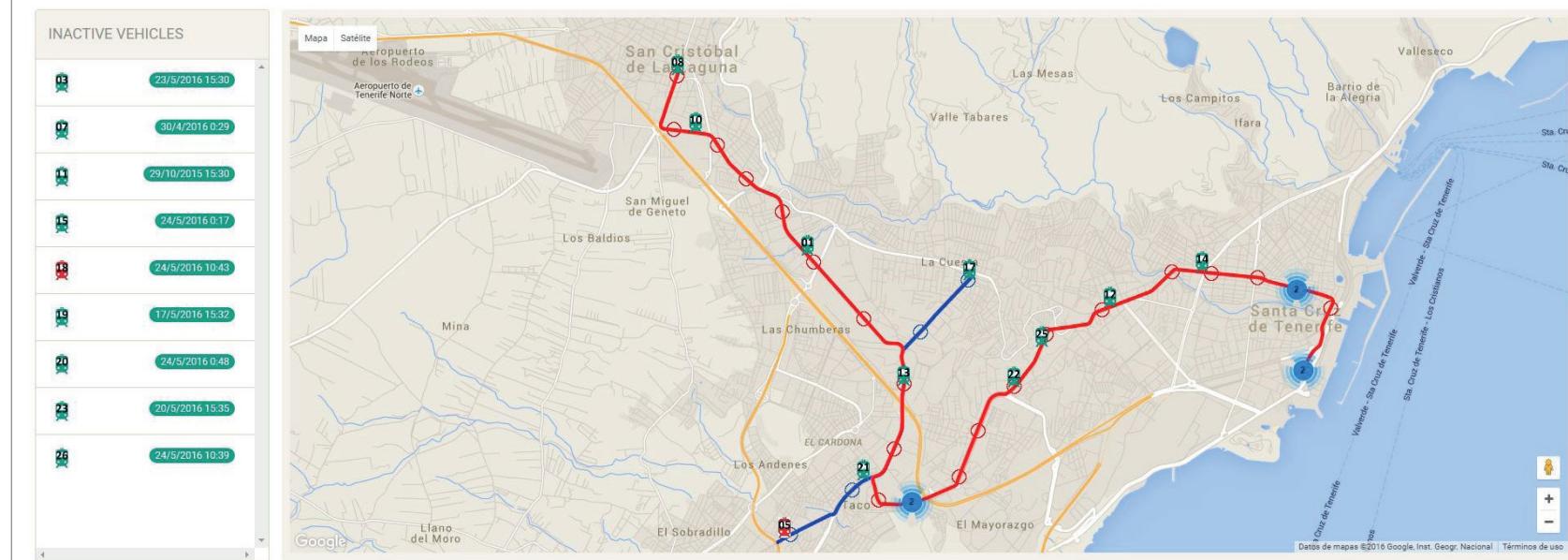
**Tram Drive.** En consorcio con cinco organizaciones europeas, su objetivo era aplicar el conocimiento y tecnología de los vehículos autónomos al entorno tranviario. Finalmente, no fue seleccionado por la Comisión para su puesta en marcha.

**TREAT-EM.** Se presentó en consorcio con seis organizaciones europeas y su finalidad era el desarrollo y demostración de

una red de acceso radio de implantación en infraestructuras ferroviarias.

Si bien el proyecto fue aprobado por la Comisión, los fondos para tal fin se agotaron antes de que se aprobara una partida económica.

## VEHICLE POSITION

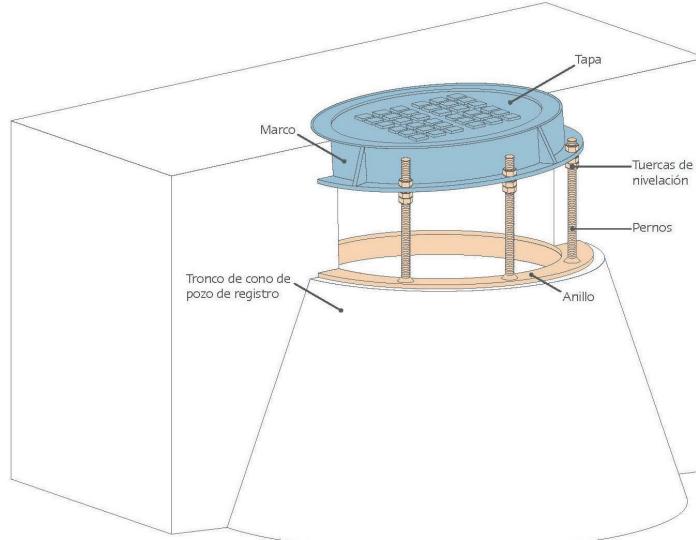


En los últimos años hemos avanzado en el campo de la investigación con el patentado de productos y proyectos I+D+i.

INICIATIVAS I+D+I

Dentro de nuestra área de Investigación, tenemos que mencionar las patentes de dos de nuestros desarrollos, que ya hemos incorporado a nuestro catálogo de productos y servicios.

**SISTEMA DE NIVELACIÓN**  
y refuerzo para tapas de pozos de registro



**Componentes**

- Anillo con pernos y tuercas
- Tapa y marco de pozo

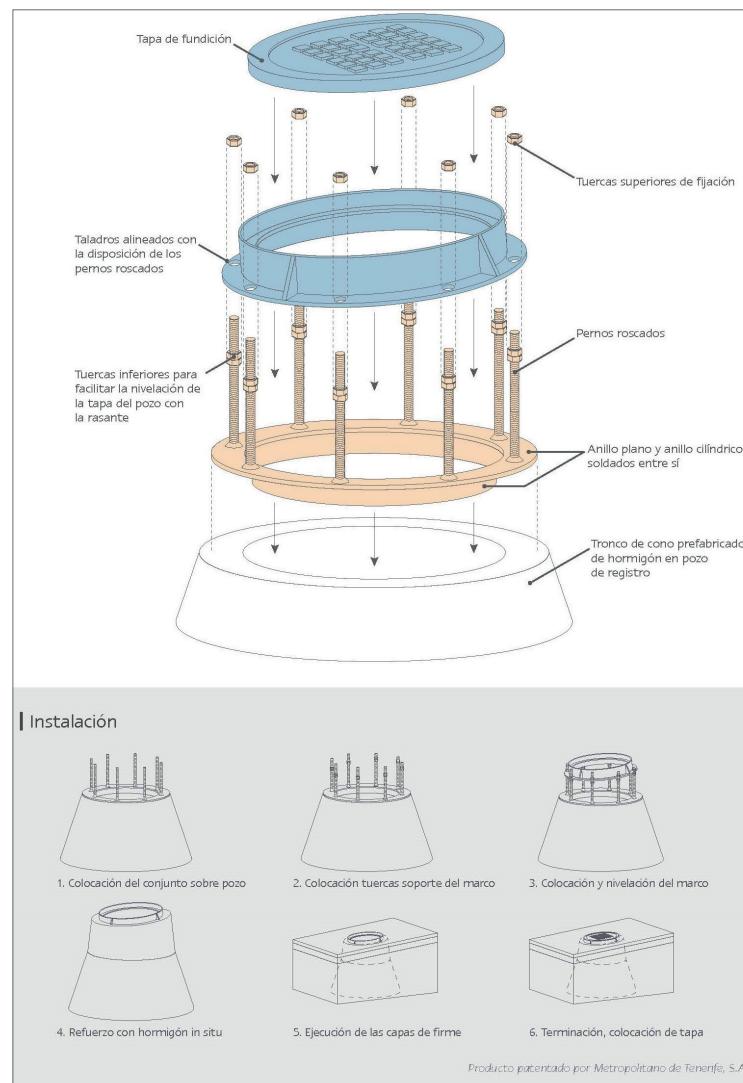
**Nivelación**

Nivelación del marco con respecto a la rasante en el momento de la instalación, mediante tuercas de nivelación

**Prestaciones**

- Alta resistencia a elevadas cargas por tráfico rodado
- Coste moderado y rápida instalación  
Ahorro en mantenimiento
- Compatible con cualquier modelo de tapa
- Sencilla alineación de la tapa con la rasante, asegurando su correcta colocación con el paso del tiempo

Producto patentado por Metropolitano de Tenerife, S.A.



**Sistema de nivelación y refuerzo de tapa para pozo de registro**  
En septiembre la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) publicó su solicitud de patente y el Informe sobre el Estado de la Técnica (IET).

PROYECTOS

22

VOLVER AL ÍNDICE

### CHAQUETA AISLANTE para carril de garganta

#### Componentes

Conjunto completo  
Lámina inferior  
Chaqueta lado garganta  
Chaqueta lado cabeza

#### Prestaciones

- Aislamiento eléctrico y acústico
- Ahorro en materiales y mantenimiento  
Fabricación en caucho reciclado
- Sustitución de chaqueta verticalmente sin necesidad de obra

Producto patentado por Metropolitano de Tenerife, S.A.

#### Tipos de instalación

En hormigón sin cruce con circulación rodada  
Instalación en hormigón sin cruce con circulación rodada (sin perfiles bulbo metálicos)  
En hormigón en cruce con circulación rodada  
Instalación en hormigón en cruce con circulación rodada (con perfiles bulbo metálicos)  
En césped  
Instalación en césped (sin perfiles bulbo metálicos)

Product patentado por Metropolitano de Tenerife, S.A.

### Chaqueta aislante para el carril de garganta

En julio recibimos el Informe sobre el Estado de la Técnica (IET) por parte de la Oficina Española de Patentes y Marcas, quien procedió a la publicación en septiembre de la solicitud de patente y de dicho informe.

Asimismo, la Oficina Europea de Patentes (EPO) publicó en octubre el Informe de Búsqueda Europea (ESR). La chaqueta de carril se coloca a ambos lados del carril para aislarlo del campo electromagnético del entorno y protegerlo de los factores externos.

## PROYECTOS

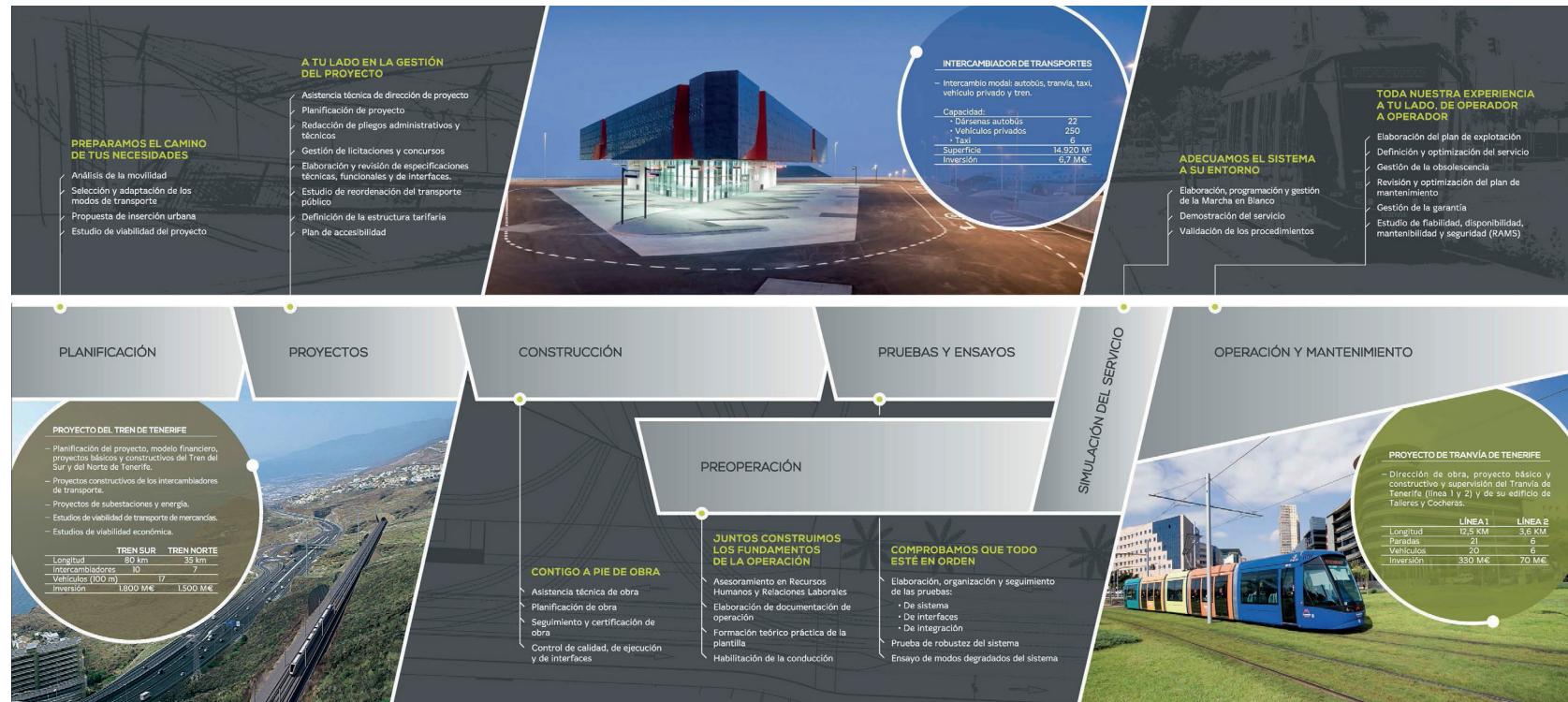
23

VOLVER AL ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

Nuestra línea de asistencia técnica y consultoría ofrece acompañamiento en las distintas fases de un plan de movilidad integral, desde la etapa de planificación, pasando por el proyecto, construcción, pruebas y ensayos, pre-operación, simulación del servicio hasta la operación y mantenimiento.

Ello nos ha permitido concurrir en 12 Expresiones de Interés (EOI) y ofertas de asistencia técnica, además de suscribir contratos de consultoría para el tren-tranvía de Bahía de Cádiz, el tranvía de Cuenca (Ecuador) y para el corredor ferroviario Este de Perú (Lima-Chosica), aparte de mantener el asesoramiento con la Autoridad del Transporte Público de Jerusalén.



En 2018 hemos contabilizado 12 Expresiones de Interés y ofertas de asistencia técnica.

## SERVICIOS Y CONSULTORÍA

24

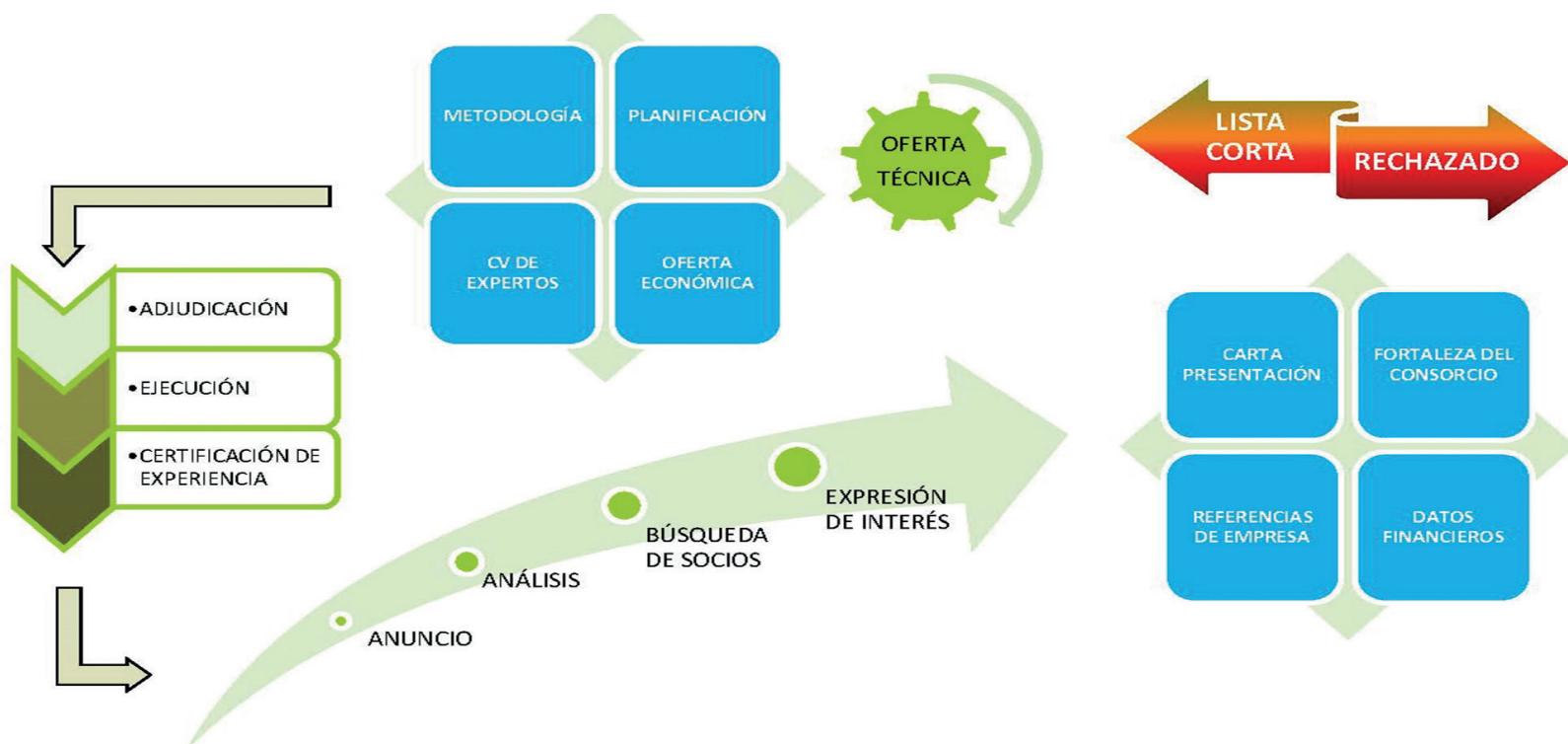
VOLVER AL ÍNDICE

## LICITACIONES

A lo largo de 2018 nos hemos presentado a 12 licitaciones para el desarrollo de proyectos nacionales e internacionales, de las que tres eran Expresiones de Interés (EOI) y 9 correspondieron a ofertas de asistencia técnica. Al finalizar el ejercicio, el balance ha sido el siguiente:

- Dos Expresiones de Interés fueron pre-seleccionadas.

- Tres ofertas fueron aceptadas y conllevaron la firma de sus respectivos contratos: tranvía de Cádiz (España), tranvía de Cuenca (Ecuador) y corredor ferroviario Este (Perú).
- Tres ofertas y una Expresión de Interés continúan en proceso de evaluación.



## SERVICIOS Y CONSULTORÍA

25

VOLVER AL ÍNDICE

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

**CONTRATOS**

**Tranvía de Cuenca (Ecuador)**

La Municipalidad de Cuenca nos invitó en proceso restringido de participación para la asistencia técnica en fase de pre-operación y operación comercial del tranvía Cuatro Ríos de la ciudad cuencana. Este sistema entrará en funcionamiento en el primer semestre de 2019 y será el primer y único tranvía en todo Ecuador.

Durante el segundo semestre del año, un equipo técnico de Metrotenerife, encabezado por Iñaki Díez (director de Proyecto de Asistencia Técnica) se trasladó a Cuenca de forma permanente para desarrollar los trabajos correspondientes a dicho contrato. De manera puntual, personal de otros departamentos acude a la ciudad cuencana para dar apoyo al operador local.

El contrato fue suscrito en el mes de septiembre. Tiene una duración de 43 meses y un importe económico de casi 3.500.000 dólares (3.085.023 euros). Las acciones a desarrollar se dividen en tres fases: diagnóstico, pre-operación y operación.

**Fase de Diagnóstico**

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

**Fase pre-operación**

- Elaboración del programa, reglamentación y procedimientos de pre-operación.



El tranvía de Cuenca dispondrá de 27 estaciones y un trazado de 20,4 kilómetros. La flota estará compuesta por 14 tranvías modelos Citadis (imagen [www.tranviacuenca.com](http://www.tranviacuenca.com))

**SERVICIOS Y  
CONSULTORÍA**

**26**

VOLVER AL ÍNDICE 

- Supervisión de pruebas y recepciones de subsistemas.
- Supervisión de la marcha en blanco.
- Establecimiento de las herramientas de gestión.
- Definición del programa de operación y comercialización inicial.
- Elaboración de términos de referencia para distintos contratos.

**Fase operación**

- Acompañamiento y asesoramiento en la etapa de operación comercial.

**CONTRATOS**

**Corredor ferroviario Este, Lima-Chosica (Perú)**

El Ministerio de Transporte y Comunicación del Gobierno de Perú convocó una licitación pública internacional del servicio de consultoría para la elaboración del estudio de pre-inversión para el mejoramiento del corredor ferroviario Este, Lima-Chosica.

La asistencia técnica consiste en adaptar la línea ferroviaria de mercancías de alta capacidad a una línea mixta que permita también el transporte de pasajeros. Acudimos a dicha licitación formando el Consorcio Chosica-Trenes, en el que tenemos una participación del 60 % con las empresas Trazas Ingeniería (35 %) y Green Life SAC (5 %).

El contrato se firmó por algo más de 7.600.000 Soles (2.036.704 euros) y el plazo de ejecución es de 185 días. Desde finales de año estamos trabajando en la redacción de los distintos documentos a entregar:

Informe 1, Plan de Trabajos.

Informe 2, Identificación, formulación y estudio de tráfico.

Informe 3, Borrador del informe final del estudio de mejoramiento.

Informe 4, Informe final del estudio de mejoramiento.

El tramo Lima-Chosica forma parte del más importante corredor logístico transversal del país peruano, que une el litoral costero, en el Puerto de El Callao con las localidades y zonas productivas de la Sierra y Selva Central.



El corredor ferroviario Este de Perú (Lima-Chosica) tiene un trazado de aproximadamente 41 kilómetros.

**SERVICIOS Y  
CONSULTORÍA**

27

VOLVER AL ÍNDICE 

## CONTRATOS

### Tren-tranvía Bahía de Cádiz (España)

La Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía adjudicó la asistencia técnica para la puesta en marcha del tren-tranvía de la Bahía de Cádiz a la Unión Temporal de Empresas que conformamos con GPO. El contrato tiene una duración de 12 meses y un importe de 1.030.343 euros.

Con carácter permanente se desplazó a la ciudad gaditana Marcos Hernández Barroso, en calidad de responsable de Operación, para desarrollar las labores

de pre-operación, generación de documentación, formación, supervisión y asesoría para la Agencia de Obra Pública.

De forma puntual han estado presentes nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, y el responsable de Mantenimiento, Ignacio Teresa. Esperamos que a partir del mes de enero de 2019 se incorpore también nuestro conductor-formador, Manuel Trujillo, para la capacitación de conductores y la conducción en pruebas.



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

SERVICIOS Y  
CONSULTORÍA

28

VOLVER AL ÍNDICE

## RECURSOS HUMANOS

### Consejo de Administración

*Presidente*  
Carlos E. Alonso Rodríguez

*Vicepresidente Ejecutivo*  
Miguel Becerra Domínguez

*Secretario*  
José Antonio Duque Díaz

*Vocales*  
Aurelio Abreu Expósito  
Dámaso Arteaga Suárez  
Estefanía Castro Gómez  
J. Jonathan Domínguez Vega  
Manuel Fernández Vega  
Ofelia Manjón-Cabeza Cruz  
Efraín Medina Hernández  
Fernando Sabaté Bel



El Consejo de Administración de Metrotenerife está regido por Carlos Alonso, presidente del Cabildo Insular.

### Comité de Dirección

*Director Gerente*  
Andrés Muñoz de Dios Rodríguez

*Director de Operación*  
José Chinea Mendoza

*Director de Recursos Humanos*  
Francisco Granados Molina

*Director de Proyectos*  
Raúl Parra Hermida

*Directora Administrativa-Financiera*  
Rebeca Estévez Ugidos

*Director Comercial*  
Gonzalo Umpiérrez Medina

*Director de Mantenimiento*  
Ignacio Teresa Fernández

*Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas*  
Santiago Correa Melián

*Responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas*  
Pablo Martín Pacheco

*Responsable de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente*  
Lucas de la Torre Romero

RECURSOS  
HUMANOS

29

VOLVER AL ÍNDICE

## PLANTILLA

Nuestra plantilla al cierre de 2018 ha estado constituida por 177 trabajadores, cuya composición por género no ha variado en relación al ejercicio anterior, el 84,20 % son hombres y el 15,82 % mujeres.

La pirámide de edad de la empresa se caracteriza por una concentración de empleados en el tramo de edad de 40 a 49 años, representa más del 66,6 %. Asimismo, la antigüedad se sitúa entre los 9 y 12 años, con un 79,10 %.

Los departamentos de Operación y Mantenimiento cuentan con el 70 % de la plantilla. El número de empleados por departamento es el siguiente:

- Dirección General: 14.
- Dirección de Mantenimiento: 37.
- Dirección de Proyectos: 4.
- Dirección Administrativa-Financiera: 7.
- Dirección de Recursos Humanos: 3.
- Dirección de Operación: 87.
- Dirección Comercial: 25.

En 2018 hemos hecho diferentes procesos de selección de personal a los que optaron cerca de 500 candidatos:

### Dirección Operación

-1 responsable de Operación.

(Selección con lista de reserva de dos plazas)

### Dirección de Mantenimiento

-1 técnico de Mantenimiento de Material Móvil.

(Bolsa de trabajo de 5 plazas)

-1 técnico de Mantenimiento de Instalaciones Fijas.

(Bolsa de trabajo de 5 plazas)



Más del 66 % de los empleados se sitúa en el tramo de edad de 40 a 49 años.

## RECURSOS HUMANOS

30

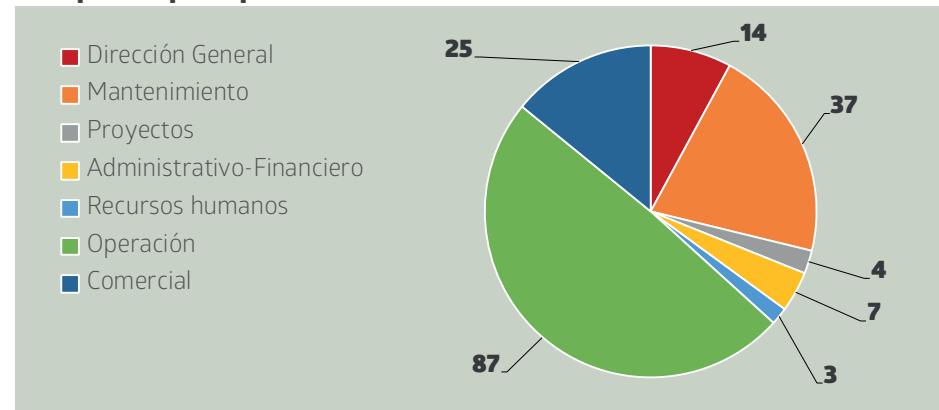
### Dirección Administrativa-Financiera

-1 administrativo-contable.  
(Bolsa de trabajo de 5 plazas)

### Dirección Administrativa-Financiera

-1 directora de Administración-Financiera.  
(Promoción interna)

### **Empleados por departamento**



VOLVER AL ÍNDICE 

Consideramos la formación como un factor clave para la adaptación y reciclaje profesional de nuestros empleados a los cambios y retos que genera el sector y la actividad de la propia entidad.

Nuestro Plan Formativo 2018 ha superado los 55.400 euros de inversión, un 38,60 % más que el año pasado. Se han contabilizado 8.843 horas formativas y 309 asistentes.

Entre los cursos impartidos, a través de nuestro plan de capacitación, destaca:

- Accesibilidad universal.
- Agentes de conducción y regulación (Cuenca, Ecuador)
- Opentrack.
- Transmodeler.
- Heures versión 8,5.
- Programa Ejecutivo en Ciberseguridad, Protección y Gestión con las amenazas (II).
- Nueva Ley de Contratos del Sector Público.
- Nuevo suministro inmediato de información.

En línea con esta labor formativa, nos gustaría destacar el simulacro de emergencia en la Línea 2 que realizamos en el mes de junio con el objetivo principal de comprobar la operatividad de nuestro Plan de Actuación ante Emergencias. El simulacro recreó un atropello múltiple de cuatro personas, quedando una de ellas atrapada bajo el tranvía, y en él participaron: 112 Canarias, Consorcio de Bomberos de Tenerife, Protección Civil del Ayuntamiento de Santa Cruz, Servicio de Urgencias Canario, vocal de Crisis,



El plan formativo contabilizó más de 8.800 horas de capacitación y 300 asistentes.



A través del simulacro de accidente hemos evaluado los protocolos de comunicación, información y operatividad, así como la coordinación con los agentes externos involucrados.

Emergencias y Desastres del Colegio Oficial de Psicología y la Policía Local de santacrucera.

La realización periódica de este tipo de ejercicios permite favorecer el objetivo del simulacro de emergencia en la propia gestión de la entidad además de mantener y revisar los procedimientos.

**FORMACIÓN**

Alumnos en prácticas

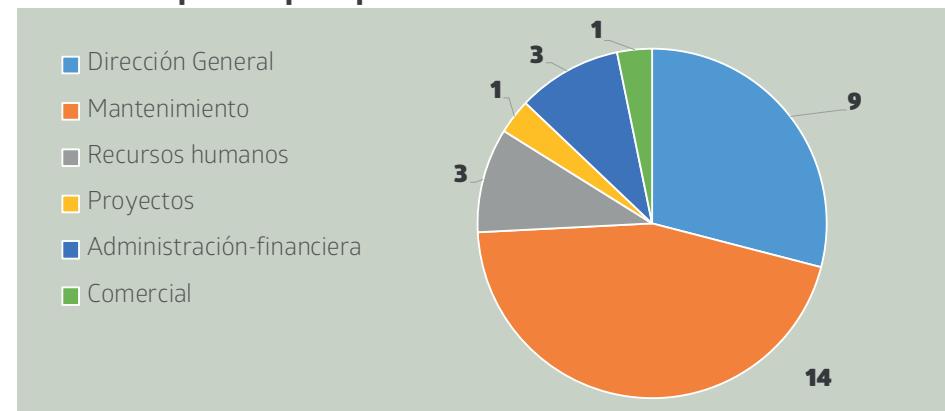
Nuestra vinculación con la comunidad educativa se refuerza un año más al suscribir con diversas instituciones docentes la incorporación de alumnos en prácticas y becarios. Esta línea de colaboración permite a los estudiantes adquirir formación profesional, así como competencias y habilidades que faciliten su empleabilidad.

En este ejercicio hemos recibido a 31 alumnos procedentes de 9 centros educativos:

- Universidad de La Laguna (Tenerife): 17
- CEIPS San Juan Bosco-Los Salesianos (Tenerife): 4
- CIFP César Manrique (Tenerife): 3
- Escuela de Arte Fernando Estévez (Tenerife): 1
- Escuela de Formación Profesional Oberstufezentrum (Berlín): 1
- Asociación Jáslem (Tenerife): 2
- Centro Internacional Politécnico-CIP (Tenerife): 1
- IES Domingo Pérez Minik (Tenerife): 1
- Universidad Carlos III (Madrid): 1

Continuamos siendo una entidad que despierta mucho interés entre el alumnado por el trabajo que desarrollamos, los proyectos internacionales, por las perspectivas profesionales, etcétera, y es por ello que nuestra participación es habitual en congresos, encuentros formativos y foros. De manera regular también recibidos en nuestras instalaciones la visita de grupos de estudiantes atraídos por la marca Metrotenerife.

**Alumnos en prácticas por departamento**



En 2018 hemos recibido a 31 alumnos en prácticas y/o becarios de 9 centros educativos.

**RECURSOS  
HUMANOS**

32

VOLVER AL ÍNDICE



## “Metrotenerife es una empresa familiar”

**David Castro Delgado**

*Ordenanza*

*Departamento Administración Financiera*

12 años de antigüedad

Al igual que el tranvía, David no para de recorrer el área metropolitana. Lo podemos ver en el Cabildo, en Correos, en los Juzgados, en las paradas, etcétera, “siempre estoy de aquí para allá. Soy Ordenanza y me encargo de la labor externa de distintos departamentos, y en ese sentido, puedo decir que conozco bien la empresa”.

Hace 12 años nuestro compañero David trabajaba en el Hotel Escuela de Santa Cruz como administrador y responsable del alumnado. Allí estaba muy bien, pero el mayor inconveniente era el horario, “me partía mi vida por completo, no tenía libres ni las tardes ni las mañanas”. Esta situación, más la novedad que suponía la llegada del tranvía, le animaron a presentarse al puesto

de Ordenanza. De eso ya ha pasado más de una década y en este tiempo ha visto crecer a la compañía y a sí mismo, “he tenido mucha suerte porque Metrotenerife es una empresa familiar y porque el departamento Financiero, del cual dependo, es muy bueno. Somos un equipo fuerte y unido, que siempre damos lo mejor por la entidad”.

Fuera de la gestión diaria de Metrotenerife, David es un “hombre rural” como él mismo se define. Amante y experto de la viticultura, forma parte de la directiva de la reconocida Bodega Comarcal Valle de Güímar. “En 2018 nuestro vino Brumas de Ayosa ganó 16 premios nacionales e internacionales. De hecho, tras ganar el concurso mundial de vinos de alta montaña, celebrado en Italia, recogí la medalla de oro al mejor vino afrutado del mundo en altura”. Así, David es un hombre de altura y nuestro mejor relaciones públicas.

**RECURSOS HUMANOS**

33

VOLVER AL ÍNDICE



## **“El servicio de tranvía tiene que ser un referente”**

**Marcos Antonio Hernández Barroso**

*Responsable del Puesto Central de Control  
Departamento de Operación  
13 años de antigüedad*

Desde hace tres años Marcos compagina su labor de responsable de nuestro Puesto Central de Control (PCC) con la de asesoramiento en esta materia para la puesta en servicio del tren-tranvía de Bahía de Cádiz. Una experiencia más que, junto con su participación en la asistencia técnica para la operación y puesta en marcha del tranvía de Cuenca (Ecuador), le ha hecho crecer profesionalmente como así reconoce.

Sin vértigo alguno dejó su trabajo como conductor de Titsa (Transportes Interurbanos de Tenerife) para presentarse a la primera convocatoria de conductores de tranvía en el año 2006, “después de ser incorporado y tras una exhaustiva formación interna y la capacitación que recibimos en Oporto, se empezó a

visualizar el organigrama de cargos del departamento y yo fui designado para desempeñar el de responsable del PCC; además estoy habilitado para la conducción comercial y regulación”.

Nuestro PCC “no es otra cosa que una sala desde la cual controlamos la circulación en línea de la flota de tranvías; las entradas y salidas de los servicios, la incorporación de los conductores a sus servicios, la preparación del material móvil así como la gestión y resolución de incidencias, entre otros aspectos. Tengo claro que el servicio de tranvía tiene que ser un referente y así lo inculcamos a los compañeros y demostramos día a día”.

De su experiencia en nuestros trabajos en el tren-tranvía de Cádiz y el tranvía de Cuenca, remarca que la entidad tiene buenas expectativas “porque realizamos un trabajo serio y de calidad. Evidentemente, hay aspectos que podemos importar, pero también hay otros muchos que exportamos como nuestro conocimiento y profesionalidad”. Asimismo subraya “que trabajar fuera de Canarias, que reconozcan nuestro buen hacer, es una motivación extra”.

**RECURSOS  
HUMANOS**

**34**

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



## **“Estamos preparados y cualificados para prestar servicios de calidad en el extranjero”**

**Javier Martín Cruz**

*Ingeniero de Sistemas*

*Departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas*  
12 años de antigüedad

Antes de incorporarse al equipo de Metrotenerife, Javier Martín realizó sus estudios en Madrid y también allí trabajó para una de las multinacionales de tecnología e informática más importantes del mundo, HP. Tras su regreso a la Isla, la convocatoria de empleo de Metrotenerife cambiaría su rumbo profesional.

De sus inicios recuerda “entrar en una pequeña oficina, en el edificio Olimpo, que compartíamos entre 10 y 15 personas. No tenía ni mesa, y claro, el primer día llegas algo asustado, sin saber qué se esperaba realmente de ti, si iba a estar al nivel”. No cabe duda que Javier ha respondido plenamente a las expectativas de

la compañía, ejemplo de ello su promoción de jefe de equipo de mantenimiento a ingeniero de sistemas.

Uno de sus últimos retos ha sido el sistema de navegación por voz para personas ciegas instalado en nuestras máquinas expendedoras. Explica que se empezó a gestar en 2015 y “en 2018 hemos culminado su implantación en la red de paradas del tranvía. Trabajar para y por la accesibilidad te sensibiliza con esta realidad. Comienzas a percatarte de necesidades que antes ni siquiera te planteabas”.

Afirma con rotundidad que Metrotenerife se ha convertido en una “especie de Real Madrid del mundo tecnológico en el sector ferroviario. Son muy pocas las empresas canarias que apuestan por innovación y proyectos internacionales. Sinceramente, creo que estamos preparados y cualificados para prestar servicios de calidad en el extranjero”.

Fue en uno de sus viajes a Cuenca (Ecuador), trabajando en la puesta en marcha del tranvía de esta ciudad, cuando Javier se sintió más satisfecho por su dedicación y esfuerzo, “sentirte valorado fuera de casa te llena de orgullo”, tal y como nos demostraron los técnicos de este nuevo medio de transporte que desde Metrotenerife asesoramos.

**RECURSOS  
HUMANOS**

**35**

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



## **“Al buen cliente hay que cuidarlo”**

**Mercedes Segredo Zamora**

*Agente de Fiscalización y Ventas  
Departamento Comercial  
11 años de antigüedad*

De raíces herreñas y gomeras, Mercedes desprende dulzura y humanidad. Y precisamente eso transmite en su labor como revisora y agente de ventas, “con el paso del tiempo he desarrollado más la faceta comercial, la de ayudar porque me encanta ser útil. La fiscalización es más fría y monótona, pero igualmente necesaria” reconoce. En ambos casos ella ofrece siempre a los usuarios una sonrisa y sigue la máxima de “no dejar el corazón en la taquilla”. Ese contacto con los pasajeros le ha permitido superar su timidez y ahora interviene con total normalidad, “este puesto me ha dado seguridad y enriquecimiento social”.

Los años que trabajó como agente de seguridad, en horario nocturno, le enseñaron a actuar con calma “a tener un perfil

cercano con el cliente, aunque sin caer en la confianza, al tiempo que tener mucha psicología y control. Debemos ser conscientes que el tranvía es una muestra de la sociedad, con su cara y su cruz. Pese a ello, nuestros usuarios son buenísimos, son un ejemplo para otros sistemas y eso lo puedo comprobar cuando voy de paisano, la gente cumple y paga. Por eso pienso que al buen cliente hay que cuidarlo, y así lo hago cada día”.

Hace siete años Mercedes aparcó la licenciatura de Geografía, tan solo le quedaban tres asignaturas, por otro proyecto vital más importante como el de ser madre de mellizos, “fue un embarazo de alto riesgo y la empresa se portó genial. Por supuesto que en mis planes está acabar la carrera, pero esto aún debe esperar algunos años”.

Desde Metrotenerife le animamos a que culmine su formación universitaria y a que siga poniendo el corazón en todo lo que hace.

**RECURSOS  
HUMANOS**

**36**

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



## **“Veo a Metrotenerife como un sitio para culminar mi carrera”**

**Douglas Viez Rodríguez**

*Jefe de Equipos de Sistemas*

*Departamento Mantenimiento de Instalaciones Fijas*  
6 años y medio de antigüedad

Su inquietud por seguir ampliando sus conocimientos y desarrollando su carrera profesional le motivó a presentarse al proceso de selección para el puesto de Jefe de Equipos de Sistemas. Ingeniero de Telecomunicaciones e Ingeniero Informático, Douglas se encarga del mantenimiento de instalaciones fijas, correspondiente al área de sistemas “es decir, llevo la parte del Hardware de sistemas como la megafonía, los paneles informativos de las paradas, el sistema de posicionamiento de los tranvías o el sistema de señalización ferroviaria, entre otros”.

En 2018 el hito más destacable de su área ha sido la implantación del sistema de billeteo sin contacto y “para el próximo año

tenemos el reto de renovar el sistema de videovigilancia. Tanto uno como otro son proyectos grandes y complejos que requieren mucho tiempo y dedicación. Me gusta muchísimo mi trabajo porque abarca las ramas para las que he estudiado, de hecho, veo a Metrotenerife como un sitio para jubilarme y culminar mi carrera aunque aún me falten muchos años.”

También ha participado en contratos en el exterior y se muestra totalmente a favor de la proyección internacional de la entidad ya que según su opinión “empresa que no crece y se desarrolla, está destinada a estancarse y desaparecer. Este tipo de experiencias te dan la oportunidad de ver qué hay en otras explotaciones, y de ser posible, incluso aplicarlas a la tuya propia”.

El poco tiempo libre que tiene los dedica a su familia y a estudiar italiano y a perfeccionar su inglés al ser este idioma indispensable para su contacto con proveedores extranjeros; sin duda, nuestro compañero se ocupa y preocupa de su desarrollo personal y laboral.

**RECURSOS  
HUMANOS**

**37**

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

## COMUNICACIÓN INTERNA

En la actualidad, con el crecimiento que hemos experimentado en los últimos años con motivo de la ampliación del ámbito de actuación y de la diversificación de servicios, la comunicación es un factor imprescindible en nuestro día a día.

Estamos convencidos que comunicar es más que transmitir, es identidad, compromiso e integración.

### Reunión informativa anual

Por quinto año consecutivo hemos celebrado la Reunión Informativa Anual. En doble sesión tuvimos la oportunidad de dar a conocer a toda nuestra plantilla la gestión y los resultados obtenidos por nuestra empresa durante el pasado ejercicio 2017. Como en anteriores ocasiones, nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, fue el encargado de presentar el balance del conjunto de la actividad de la compañía:

- Demanda de usuarios.
- Cierre de las cuentas anuales de 2017.
- Contrataciones para la asistencia técnica del tranvía Cuatro Ríos de Cuenca (Ecuador).
- Estado de la transición al Sistema de Billete sin Contacto.
- Renovación de las certificaciones AENOR.
- Proceso de industrialización de SIMOVE.
- Labor desarrollada a través del Plan Responsabilidad Social.
- Balance del 10º Aniversario del Tranvía.



Andrés Muñoz de Dios informó a la plantilla, en doble sesión, sobre la gestión de la empresa en el año 2017.

### Desayuno aniversario

Una vez más nos hemos reunido en la cafetería de la empresa para llevar a cabo el Desayuno Aniversario y así conmemorar los 11 años de servicio del tranvía. Se aprovechó este acto festivo para agradecer el compromiso de la plantilla con la entidad que ha permitido que la marca Metrotenerife alcance un destacado posicionamiento en el ámbito local e internacional.

Toda la plantilla recibió un obsequio conmemorativo para recordar este 11º aniversario.

COMUNICACIÓN

38

VOLVER AL ÍNDICE 

## COMUNICACIÓN INTERNA

### Reconocimientos

En el marco del Desayuno Aniversario, la Dirección General puso en valor, en esta ocasión, el trabajo de los formadores de Operación por la labor que han desempeñado desde 2006 hasta la actualidad.

Marcos Hernández Barroso, David Plasencia Mendoza, José Jorge Barrios, Miguel Rodríguez García, Rubens Cabrera Padilla, Francisco Manuel Báez Fernández, Israel Martínez Bermejo y Miguel Francisco Díaz Cabrera, así como Francisco Reyes Díaz, Rubén Hernández Suárez, Juan Carmelo Darias Rodríguez, Jesús Fuentes Cabrera y José María Cañamero Moreno han formado a todos los nuevos conductores que se incorporan al departamento,

además de haberse encargado de tareas formativas en el tranvía de Málaga y en el tren-tranvía de Cádiz.

### Boletín interno

El boletín se publicó durante el primer semestre del año, quedando posteriormente en suspensión como consecuencia de la huelga que mantuvimos a finales de 2018.

Las principales secciones han registrado el siguiente número de noticias:

- Actualidad tranviaria: 36 noticias.
- Metrosolidario: 12 noticias.
- Comunidad tranvía: 13 noticias.



Durante el Desayuno Aniversario se reconoció la labor de los formadores del departamento de Operación.

COMUNICACIÓN

39

VOLVER AL ÍNDICE

## COMUNICACIÓN EXTERNA

Metrotenerife diversifica su actividad con la explotación comercial de un transporte colectivo como el tranvía, trabajos en proyectos de movilidad insular, y en servicios de asistencia técnica en diferentes países, por lo que requiere de una comunicación externa en la que se combine la información operativa, estratégica y corporativa.

Una actividad que se sustenta, principalmente, en nuestro departamento de Comunicación y Relaciones Públicas y que se refuerza también a través de la web corporativa, las redes sociales o las campañas publicitarias, entre otros canales.

De acuerdo a los datos recopilados, la labor informativa ha sido superior a la registrada en el anterior ejercicio. Esto se ha debido sobre todo a la situación de huelga de la plantilla, un hecho iniciado a finales de año (9 de

noviembre) y que incrementó notablemente el número de referencias hacia la compañía o la propia intervención de nuestro gerente y portavoz en los medios de comunicación.

En total hemos enviado 58 notas de prensa y comunicados, de los que 18 se han elaborado en coordinación los gabinetes de prensa de otras entidades e instituciones. Asimismo, se han concertado y llevado a cabo 57 entrevistas a diferentes responsables de nuestra compañía.

Esta actividad ha generado más de 2.500 referencias:

- prensa escrita: 611
- prensa digital: 1.711
- prensa sector ferroviario: 101
- radio: 147
- televisión: 53

COMUNICACIÓN



La actividad del tranvía superó en 2018 las 2.500 referencias en medios de comunicación.

40

VOLVER AL ÍNDICE

## COMUNICACIÓN EXTERNA

### Tranvía de Tenerife. 10 Años de Accesibilidad Universal.

2007-2017

Conmemoramos el 11º Aniversario de la entrada del servicio del tranvía con la publicación de la memoria 'Tranvía de Tenerife. 10 Años de Accesibilidad Universal. 2007-2017'. Este esfuerzo y compromiso social fue reconocido con la certificación en Accesibilidad Universal de AENOR en 2011 que hemos ido renovado año tras año.

El documento está disponible en formato digital en la web oficial de Metrotenerife, [Memoria Accesibilidad](#), cumpliendo los criterios de WCAG2.0 con un grado de accesibilidad AA. Asimismo, se editó exclusivamente medio centenar de ejemplares para su presentación.

Diez años dedicados a la accesibilidad, a ir incluso más allá de lo estrictamente legal en esta materia como así reconocen y valoran en sus prólogos las principales entidades y colectivos de la discapacidad: AENOR, Cermi Canarias, Sinpromi, ONCE, Apanate, Queremos Movernos, CoordiCanarias, Ademi Tenerife, AHETE, Fundación en Pié, Fundación Tutelar Sonsoles Soriano, Asociación Educativa-Formativa Jáslem, Asociación de Ataxias del Atlántico, Funcasor, AFES Salud Mental, FASICAN y Down Tenerife.

En la memoria se recogen numerosas actuaciones en paradas, accesos, e instalaciones, la renovación de la banda podotáctil de los andenes, la colocación de barandillas dobles y apoyos isquiáticos, la disposición de bucles magnéticos y la reestructuración de las oficinas comerciales o la instalación de pulsadores de apertura de puertas en braille, entre otras acciones.



### Tranvía de Tenerife

10 Años de Accesibilidad Universal 2007-2017



La memoria recoge los principales hitos desarrollados e implementados por el tranvía de Tenerife, en colaboración con los distintos colectivos de la discapacidad.

COMUNICACIÓN

41

VOLVER AL ÍNDICE

## COMUNICACIÓN EXTERNA

### Reconocimientos

Ten+VAO y SIMOVE han tenido una destacada proyección internacional que ha derivado en la obtención de diferentes premios y reconocimientos en 2018 y que ponen en valor la innovación, fiabilidad y competitividad de nuestros productos.

La funcionalidad ten+VAO fue distinguida por los premios 'Global Light Rail Award' con el galardón a 'Mejor Iniciativa Medioambiental y de Sostenibilidad', así como 'Visión del Año'. Por su parte, SIMOVE fue reconocido por SmartRail World Innovation como 'Proyecto del Año'.

Por otro lado, Fundacom, la plataforma creada por las principales asociaciones de comunicadores de Iberoamérica para la puesta en valor de la comunicación corporativa, nos concedió el Premio Fundacom 2018 en la modalidad de 'Evento Externo de hasta 1.000 personas' por la organización y celebración del 6º Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía; evento internacional con el que celebramos el 10º Aniversario de nuestro tranvía.

Accedimos de manera automática a la fase final de estos galardones tras ser finalista en la última edición de los premios Ramón del Corral, otorgados por la Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom-España).

En su segunda edición, el jurado, integrado 74 profesionales independientes, tuvo que seleccionar los ganadores para 9 categorías, de entre 244 proyectos de más de 70 empresas procedentes de países como



Los galardones 'Global Light Rail Award' están organizados por Mainspring, empresa editora de una de las más importantes publicaciones del mundo ferroviario, la revista Tramway&Urban Transit.



Las asociaciones de comunicadores de Iberoamérica nos concedió el Premio Fundacom 2018 por la organización y celebración del 6º Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía.

España, Argentina, México, Brasil, Portugal, Chile y Colombia, entre otros. Cabe señalar que fuimos la única entidad canaria entre los proyectos españoles presentados al certamen.

Fundacom reconoce los mejores proyectos de comunicación producidos y difundidos en español y/o portugués en el mundo, distinguiendo la excelencia y las buenas prácticas de las relaciones públicas y de la comunicación organizacional en todas sus vertientes.

COMUNICACIÓN

42

VOLVER AL ÍNDICE

**COMUNICACIÓN EXTERNA**

**Campañas de comunicación**

Comportamientos cívicos y nuevos títulos de transporte han sido los principales temas tratados en las campañas. En el primer semestre hemos realizado un esfuerzo especial para la promoción de la fase de pruebas de la tarjeta sin contacto ten+, mientras que en el segundo



ENERO

**Mi trabajo: hacer tu viaje + fácil.**

Acción divulgativa para promover y dar a conocer la figura del agente de fiscalización y ventas.



ABRIL

**Las oportunidades pasan**

El Cabildo Insular de Tenerife inician la implantación de la nueva tarjeta de transporte sin contacto ten+.



JUNIO

**La Laguna, ciudad para las personas**

Colaboramos con el Ayuntamiento de La Laguna y el colectivo Queremos Movernos para sensibilizar sobre la accesibilidad universal de las personas con movilidad reducida.

**COMUNICACIÓN**

43

VOLVER AL ÍNDICE

COMUNICACIÓN EXTERNA

TRANSPORTE TENERIFE



**REVOLUCIONA  
TU FORMA DE  
MOVERTE**

ten+  



SEPTIEMBRE

10 medidas revolucionarias

El programa 'Revuelve tu forma de moverte' incluye 10 medidas para promover el uso del transporte público insular a través de la tarjeta de transporte sin contacto ten+. Entre esas medidas destaca la creación de la tarjeta ten+Infantil y el bono Residente Canario, aparte de aplicar descuentos en el Abono Joven y Abono Mes.

OCTUBRE

Activación ten+VAO

'Revuelve tu forma de moverte' incluyó entre sus medidas el lanzamiento y activación del sistema de bonificación ten+VAO para incentivar el uso del coche compartido. Esta funcionalidad está incorporada en nuestra aplicación digital ten+móvil.



ten+ VAO  
SISTEMA DE VENTAJAS PARA MOVILIDAD EN VEHÍCULOS DE ALTA OCUPACIÓN



**SER UN  
PIONERO  
TIENE SUS  
VENTAJAS**

Inscríbete YA en: [tenmasmovil.es](http://tenmasmovil.es)  
No pierdas tu oportunidad.



ten+  



DICIEMBRE

Con el tranvía a un paso de la Navidad

Felicitación navideña del tranvía a todos los clientes y en la que también se fomenta el uso del transporte público durante estas fechas.

COMUNICACIÓN

44

VOLVER AL ÍNDICE 

## COMUNICACIÓN EXTERNA

### Redes sociales

Las redes sociales son una excelente herramienta para compartir información de nuestro servicio teniendo en cuenta que el 79,40 % de los usuarios pertenece a alguna red social de acuerdo al último Estudio de Demanda. Estas plataformas nos permiten la inmediatez, la viralidad e interacción de nuestra actividad informativa. Finalizamos 2018 con 28.182 seguidores directos:

- Facebook: 12.551
- Twitter @tranviatenerife: 14.220
- Instagram: 1.411

Por otro lado, nuestro canal en Youtube, Tranvía de Tenerife, cuenta con más de 80 vídeos, de los que 29 corresponden a 2018, y ya supera la barrera de las 300.000 visualizaciones.



COMUNICACIÓN

45

VOLVER AL ÍNDICE

## COMUNICACIÓN EXTERNA

### Jornadas y encuentros profesionales

Metrotenerife forma parte del mercado del sector ferroviario y es por ello que su participación en actividades y encuentros internacionales es cada vez más requerida, aparte de que las puertas de nuestra entidad se mantienen abiertas para recibir las visitas de las delegaciones de operadores y de responsables públicos de cualquier parte del mundo.

### Visitas delegación Cuenca-Ecuador, febrero y marzo (Tenerife)

Autoridades políticas de la ciudad cuencana, Iván Grande y Xavier Barrera, y técnicos de la Unidad Ejecutora y Operadora del tranvía de Cuatro Ríos, Jaime Guzmán, Carolina Oliva y Mónica Quezada, conocieron de primera mano el funcionamiento y características de nuestro transporte guiado, así como la sinergia pública-privada que se ha desarrollado para la mejora del tejido empresarial valiéndose de los buenos resultados que ha logrado nuestro tranvía.

### 14º Congreso Mundial Anual de Metro & Light Rail, abril (Bilbao)

En esta reunión se abordó la gestión y el mantenimiento de sistemas ferroviarios y la incorporación de los avances tecnológicos. En ese sentido, Andrés Muñoz de Dios, nuestro gerente, presentó a los asistentes el sistema SIMOVE. A este encuentro se dieron cita unos 500 participantes de más de 34 países y 150 ponentes de todo el mundo.

### Partenariado Multilateral del ICEX, abril (Túnez)

Estas primeras jornadas facilitaron a las empresas españolas asistentes, entre ellas Metrotenerife con la presencia de Teresa Benet, técnico de Proyectos



Responsables de la Unidad Ejecutora y Operadora del Tranvía de Cuenca (Ecuador) se trasladaron a Tenerife para conocer la gestión y funcionamiento de nuestro metro ligero.

COMUNICACIÓN

46

Internacionales, el conocimiento y el contacto con empresas y entidades tunecinas, así como otras compañías licitadoras, con objeto de identificar oportunidades concretas de cooperación con los que desarrollar proyectos ferroviarios.

### Reunión técnica de la Unión Internacional del Transporte Público (UITP), abril (Barcelona)

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya acogió esta jornada técnica organizada por la Unión Internacional del Transporte Público (UITP). Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, compartió con los asistentes la labor que desarrollamos para el óptimo mantenimiento de la infraestructura del tranvía.

VOLVER AL ÍNDICE

**COMUNICACIÓN EXTERNA**

**Foro económico internacional: perspectivas de crecimiento económico en África occidental, abril (Gran Canaria)**

Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales, estuvo presente en este foro en que se habló de las oportunidades y obstáculos al crecimiento económico africano así como el rol de los jóvenes empresarios como impulsores del desarrollo económico del continente.

**23º Comité Técnico de Alamys, mayo (Madrid)**

La Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos eligió la capital española para abordar las 'Experiencias público-privadas en el desarrollo de metros'.

**EU Light Rail Conference, mayo (Bruselas)**

En el encuentro se centró en la 'Innovación en la conducción: tecnología aplicada para tranvías ligeros y urbanos'. Hasta la ciudad europea de Bruselas acudió nuestro responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas, Pablo Martín Pacheco, para presentar el sistema SIMOVE.

**Comisión de Accesibilidad, junio (Tenerife)**

Fuimos anfitriones de la Comisión Nacional de Accesibilidad Universal en Metros y Tranvías, organizada por la Asociación de Empresas y Gestoras de los Transporte Urbanos Colectivos (ATUC). En este encuentro se debatió sobre alcanzar los más altos niveles de accesibilidad en los servicios de transporte público.

Asistieron, junto a Metrotenerife, representantes de Euskotren, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana



Destacados operadores nacionales de metros y tranvías se dieron cita en la Comisión de Accesibilidad de ATUC, celebrada en nuestra sede.

(FGV), Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro Málaga, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y Tranvía de Parla.

**InnoTrans 2018, septiembre (Berlín)**

Andrés Muñoz de Dios e Ignacio Teresa, nuestros gerente y director de Mantenimiento, acudieron a esta feria internacional, una de las más importantes, dedicada a las innovaciones que oferta la industria global del ferrocarril. Su duodécima edición reunió a más de 137.000 profesionales de 119 países en Berlín.

**67th Light Rail Committee, octubre (Reino Unido)**

La Unión Internacional de Transporte Público (UITP) y la entidad responsable de la coordinación de los servicios de transporte en esta ciudad inglesa, Transport for Greater Manchester, organizaron este foro para

**COMUNICACIÓN**

**47**

VOLVER AL ÍNDICE

## COMUNICACIÓN EXTERNA

abordar la seguridad en la fase de operación, el mantenimiento de la flota o la integración urbana, entre otros temas. Andrés Muñoz de Dios, director-gerente de Metrotenerife, aprovechó esta cita para presentar nuestro sistema SIMOVE.

### **Congreso Anual y 32<sup>a</sup> Asamblea General de Alamys, noviembre (Ecuador)**

El foro se presentó bajo el título 'Desafíos y claves para la implantación eficiente de proyectos de metro'. Se profundizó en la eficiencia de este sistema a través de la experiencia de operadores, proveedores y autoridades de transporte.

### **X Semana Multilateral del ICEX, noviembre (Madrid)**

La sede de España Exportación e Inversiones (ICEX) acogió estas jornadas, a las que asistió nuestra técnica de Proyecto Internacionales, Teresa Benet, para ayudar a las empresas participantes en la detección temprana de las oportunidades de negocio, que generan los proyectos financiados a través de las Instituciones Financieras Internacionales (IFIs).

### **Misión comercial Mafex, noviembre (Colombia)**

La Asociación Ferroviaria Española organizó una serie de encuentros con diversas instituciones y operadores de transporte de este país para aumentar la cooperación y estrechar relaciones comerciales. La delegación española, estuvo compuesta por 11 empresas; en representación de Metrotenerife acudió Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales.

### **Comité Internacional Mafex, noviembre (Tenerife)**

Las instalaciones de Metrotenerife acogieron el encuentro Mafex, cuyos asociados conocieron nuestra experiencia en el ámbito internacional a lo largo de estos años.

### **IV Foro de Internacionalización de Canarias, diciembre (Tenerife)**

Teresa Benet, nuestra técnica de Proyectos Internacionales, asistió a esta jornada en las que se presentaron experiencias empresariales de éxito, sectores con potencial, mercados de interés, así como fomentar la cultura de la internacionalización entre empresas y emprendedores canarios.

COMUNICACIÓN

48

VOLVER AL ÍNDICE 

ENERO



#### ENTREGA DE PREMIOS DEL CONCURSO 'EL CAMINO DE DON TAPÓN'

A través de nuestro Plan de Responsabilidad Social, y en colaboración con el grupo Clece, hemos entregado los premios de la primera edición del Concurso Infantil de Cuento 'El Camino de Don Tapón', dirigido a alumnos de 4º de Primaria y que promueve, entre los menores, fomentar el reciclaje de tapas y tapones con la finalidad de respaldar acciones sociales y medioambientales.

El relato ganador fue el elaborado por los 29 alumnos de la clase 4ºC del MM Dominicas de Vistabella, bajo la coordinación de la profesora Ana Belén Botella Monteagudo. Como premio recibieron una impresora 3D, un diploma acreditativo y una hucha de Don Tapón fabricada con material reciclado para cada uno de los niños y niñas ganadores.

En esta primera edición del concurso participaron en total 368 niños de 9 colegios del área metropolitana.

#### DONACIÓN A ENTIDADES SOCIALES

Realizamos una donación económica a las ONGs, Banco de Alimentos, Cáritas Diocesana y la asociación Padre Laraña, para cooperar en su labor social y solidaria. El Plan de Responsabilidad Social de la empresa nos permite estar al lado de estas entidades que trabajan por la protección e integración de personas vulnerables.



HITOS

49

VOLVER AL ÍNDICE

**FEBRERO**

## SE ENTREGAN LAS PRIMERAS TARJETAS DE TRANSPORTE TEN+ AL COLECTIVO DE MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El presidente del Cabildo Insular de Tenerife, Carlos Alonso, hizo entrega de las primeras Tarjetas de Transporte de Tenerife ten+ a representantes de los colectivos de mayores y personas con discapacidad, quienes se pueden beneficiar de una bonificación extra del 70 % con respecto a otros pasajeros en servicios culturales, de ocio y deportivos, aparte de las deducciones que se aplican en el transporte público. En el acto también estuvo presente nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, entre otras autoridades.



**HITOS**

**50**

## 290.000 USUARIOS UTILIZARON EL TRANVÍA EN CARNAVALES

Los datos de demanda en los Carnavales de Santa Cruz de Tenerife fueron muy similares a los del pasado año. En esta ocasión, el servicio continuo de tranvías dobles transportó a 290.000 pasajeros. Durante el Coso (13 / 02) y el fin de semana de Piñata se incrementó el número de usuarios en un +4,82 % y en un +3,40 % respecto al anterior ejercicio.

La jornada con mayor volumen de pasajeros fue el viernes de Carnaval (09 / 02), con 53.275, seguido del viernes y sábado de Piñata (16 / 02 y 17 / 02), con 45.525 y 39.590 usuarios.

En relación al modelo de cancelación de los billetes, el 18 % de los pasajeros optó por la app ten+móvil en los servicios nocturnos, mientras que el 6 % prefirió utilizar la tarjeta ten+ del nuevo sistema de billeteo sin contacto.

VOLVER AL ÍNDICE 

| FEBRERO |

## ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD EN EL SUR DE TENERIFE

Nuestro presidente y del Cabildo de Tenerife, Carlos Alonso, así como los directores insulares de Fomento, Miguel Becerra, y de Carreteras, Ofelia Manjón, se reunieron con el Círculo de Empresarios del Sur (CEST), para explicar en qué fase se encuentra el conjunto de medidas encaminadas a aliviar el tráfico en esta zona de la Isla.

En el mismo encuentro nuestro director de Proyectos, Raúl Parra, informó sobre el estado actual del proyecto del tren, incidiendo en aspectos técnicos, administrativos y financieros. También expuso a los asistentes el estudio previo para un corredor ferroviario entre el Aeropuerto del Sur, Arona y Adeje.



| MARZO |



## SEGUNDA ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL TRANVÍA BAHÍA DE CÁDIZ

La Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía adjudicó los servicios de asistencia técnica para la puesta en marcha del tren-tranvía de la Bahía de Cádiz a la Unión Temporal de Empresas que formamos junto GPO, por un importe de un millón de euros. Para el desarrollo de estas labores se han tenido que desplazar hasta la ciudad gaditana nuestros compañeros Marcos Hernández Barroso (responsable del Puesto Central de Control) y Manuel Trujillo Brito (conductor-formador).

La asistencia técnica se centrará en la reanudación de las pruebas dinámicas en la totalidad de los 14 kilómetros de trazado y en la verificación de toda la infraestructura, sistemas e instalaciones y del propio material móvil, así como en la elaboración de las normativas, reglamentos y certificaciones pertinentes.

Supone nuestra segunda intervención en este proyecto tranviario ya que el pasado año ofrecimos, con 2iT, asistencia técnica para una primera fase de puesta en marcha.

HITOS

51

VOLVER AL ÍNDICE

ABRIL

## METROTENERIFE FINALISTA EN LOS PREMIOS RAMÓN DEL CORRAL DE DIRCOM

El gran trabajo y los excelentes resultados obtenidos en la organización y celebración del 6º Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía fueron tenidos en cuenta por la Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom), quien nos seleccionó como finalistas a los Premios Ramón del Corral, de entre 135 proyectos nacionales de comunicación corporativa.

Santiago Correa y María Arroyo, de nuestro departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, fueron quienes recogieron esta distinción en nombre de la empresa y de los compañeros y colaboradores que contribuyeron a que este evento fuera todo un éxito.

Si bien Coca-Cola se hizo finalmente con el galardón al 'Evento Externo de menos de 1.000 personas', accedimos automáticamente a la final de los premios Fundacom y en los que se reconocen los mejores proyectos de comunicación producidos y difundidos en España, Portugal e Iberoamérica.



## PRESENTAMOS EN NUESTRAS PARADAS LAS FOTOGRAFÍAS DEL CONCURSO TENERIFE MODA

La parada Fundación fue el lugar elegido para presentar la imagen ganadora de la séptima edición del Concurso de Fotografía, 'Perfect Beauty', de Héctor Amaro, y elegida entre un total de 142 fotografías.

Al igual que en ediciones anteriores, la imagen ganadora y las finalistas fueron expuestas en veinte de los mupis que tenemos repartidos en las paradas de nuestras líneas.

Con este certamen el Cabildo Insular de Tenerife promueve la labor creativa vinculada a la moda.

HITOS

52

VOLVER AL ÍNDICE

ABRIL

## LANZAMIENTO DEFINITIVO DE LA TARJETA SIN CONTACTO TEN+

El Cabildo Insular de Tenerife inició la implantación de la nueva tarjeta de transporte sin contacto, ten+, con la emisión gratuita de la misma durante dos meses y para todas las personas residentes en la Isla. Este novedoso sistema de pago se puso en marcha en julio del pasado año con el Abono Joven para más tarde extenderse al colectivo de mayores y personas con discapacidad.

El nuevo soporte de pago permite consultar y recargar el saldo o recuperarlo en caso de pérdida de la tarjeta. Puede ser recargada cuantas veces sea necesario de manera online o bien a través de nuestras oficinas comerciales y en las expendedoras de las paradas de la red tranviaria, así como en los puntos información y venta de Transportes Interurbanos de Tenerife (TITSA).



## SÉPTIMA EDICIÓN DE 'LEEMOS EN EL TRANVÍA'

Una veintena de escolares del CEIP de San Bartolomé de Tejina inauguraron la edición número siete de 'Leemos en el tranvía', que se prolongó hasta finales del mes de mayo. Los alumnos realizaron dos lecturas en nuestra parada La Trinidad para, a continuación, entregar a los usuarios pergaminos con poemas escogidos por ellos mismos, con motivo de la celebración del Día del Libro.

Los menores estuvieron acompañados por el consejero insular de Cultura y Educación, José Luis Rivero; la concejala de Educación del Ayuntamiento de Laguna, Atteneri Falero; y por nuestro responsable de Comunicación, Santiago Correa.

Un año más hemos colaborado con el Cabildo Insular de Tenerife, el Ayuntamiento de La Laguna y la Asociación Española de Lectura y Escritura (AELE) para desarrollar esta actividad educativa en nueve centros escolares del municipio lagunero.

HITOS

53

VOLVER AL ÍNDICE

ABRIL



## SIMOVE, RECONOCIDO EN LOS PREMIOS SMARTRAIL WORLD INNOVATION

Nuestro sistema SIMOVE obtuvo un nuevo reconocimiento internacional al ser seleccionado a 'Proyecto del Año' en los premios SmartRail World Innovation, que reconocen los nuevos desarrollos que contribuyen a una red de transporte más segura.

Estos galardones son organizados anualmente por la editorial Smart Rail World, centrada en la tecnología digital en el sector ferroviario.

MAYO

## ACUDIMOS AL CAMPEONATO EUROPEO DE CONDUCTORES DE TRANVÍA EN STUTTGART

La séptima edición del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, celebrada en la ciudad alemana de Stuttgart, contó con la participación de 25 equipos de 19 ciudades.

Hasta allí se trasladaron nuestros conductores, Vicente Ruiz y Candy Suárez, quienes alcanzaron el puesto 15º al obtener 3.230 puntos. Asimismo, Candy quedó en la posición número 8 en el ranking de conductoras. El equipo de Estocolmo fue la mejor pareja de la competición con más de 4.400 puntos.

El próximo año la ciudad de Bruselas acogerá este evento internacional a principios de mayo.

HITOS

54



VOLVER AL ÍNDICE

**MAYO**

## VISITA DE COMISIONES OBRERAS DEL SECTOR FERROVIARIO

A mediados de mayo recibimos a una delegación de Comisiones Obreras perteneciente al sector ferroviario estatal. Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, tuvo oportunidad de departir con Manuel M. Nicolás Taguas, secretario general del Sector Ferroviario Estatal; Alfonso Blanco Ferreira, coordinador de Metros Estatal; y Juan Vicente Pomares, presidente del Comité de Empresa de Metro Málaga.

Durante su recepción estuvieron acompañados por miembros de nuestro comité de la empresa en su visita por las instalaciones del tranvía.



## JORNADAS DE RECURSOS HUMANOS

Nuestro responsable de Recursos Humanos, Francisco Granados, y la técnico de selección de esta área, Ana García Rodríguez, participaron en las jornadas que organizó Fred Olsen Express con el objetivo de compartir experiencias en la gestión de personas. El Hotel Jardín Tecina de La Gomera acogió este encuentro en el que también asistieron los responsables de Recursos Humanos de Transportes Interurbanos de Tenerife (Titsa), Iberia, Binter y Autoridad Portuaria.

**HITOS**

**55**

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

MAYO

## ACCIÓN FORMATIVA: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL TRABAJO

Nuestro responsable de Calidad, Seguridad y Medioambiente, Lucas de la Torre, junto al equipo de agentes de fiscalización y ventas asistieron a la acción formativa 'Accesibilidad Universal, ¿es importante en mi trabajo?', impartida por la Sociedad Insular para la Promoción con Discapacidad (Sinpromi).

En estas sesiones se analizaron las actuaciones en materia de accesibilidad que hemos implantando y se estudió también la incorporación de otras medidas en esta materia.



## GALARDONADOS CON EL PREMIO FUNDACOM 2018

Nuestro gerente Andrés Muñoz de Dios recibió el Premio Fundacom 2018, en la modalidad 'Evento externo de hasta 1.000 personas', por la organización del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía 2017. Este galardón, que ya luce en nuestras vitrinas, reconoce las mejores prácticas en Comunicación en español y portugués en el mundo. Cabe destacar que fuimos la única entidad canaria entre los proyectos españoles presentados al certamen.

El premio nos lo entregó el presidente de Dircom Canarias, Carlos Salazar, en compañía de José Garrido y Manuel de la Hoz, directivos de dicha asociación.

En el acto de entrega se llevó a cabo en nuestras oficinas y también estuvieron presentes los compañeros del área de Comunicación y Relaciones Públicas, Santiago Correa y María Arroyo, quienes se encargaron, de principio a fin, de la coordinación de este campeonato internacional.



El jurado de los Premios Fundacom 2018, compuesto por 74 profesionales independientes de ocho países, tuvo que seleccionar los ganadores para nueve categorías, de entre 244 proyectos procedentes de empresas de España, Argentina, México, Brasil, Portugal, Chile y Colombia.

HITOS

56

VOLVER AL ÍNDICE

JUNIO



## 2 DE JUNIO: ONCE AÑOS DE SERVICIO Y MÁS DE 146 MILLONES DE PASAJEROS

El tranvía lleva 11 años prestando servicio en Santa Cruz y La Laguna, y en todo este tiempo hemos transportado a 146.446.000 pasajeros. El 11º Aniversario coincidió con el récord de demanda interanual, más de 14.414.125 usuarios, la mayor cifra alcanzada desde su puesta en funcionamiento en 2 de junio de 2007.

Desde entonces, la progresión de la entidad y del propio servicio ha sido constante. En nuevas tecnologías destaca el desarrollo de la aplicación de billeteaje electrónico Vía-Móvil, ahora denominada ten+móvil, o del Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE). En cuanto a la externalización de proyectos y asistencia técnica, en los últimos años hemos obtenido contratos internacionales con la Autoridad del Transporte Público de Jerusalén y la Unidad Operadora del Tranvía de Cuenca (Ecuador), y nacionales, con el tranvía de Zaragoza, Metro Ligero Oeste y el tren-tranvía de Cádiz.

## SIMULACRO DE EMERGENCIA: ATROPELLO MÚLTIPLE EN LÍNEA

Periódicamente nos formamos para ofrecer un servicio de calidad, pero también para afrontar situaciones de emergencia que pudieron registrarse en el servicio del tranvía. Uno de los recursos utilizados para este tipo de preparación es el simulacro, como el que realizamos en el mes de junio con el objetivo de coordinar actuaciones entre nuestros departamentos y 112 Canarias, Consorcio de Bomberos de Tenerife, Protección Civil del Ayuntamiento de Santa Cruz, Servicio de Urgencias Canario, vocal de Crisis, Emergencias y Desastres del Colegio Oficial de Psicología así como Policía Local de Santa Cruz.

La acción se desarrolló en el entorno de la parada de Tíncer, a final de la Línea 2, y en ella se simulaba la siguiente situación: persona atrapada bajo la cabina, tres heridos por el atropello, persona herida en interior de tranvía; y desalojo de la unidad con presencia de personas con discapacidad.



HITOS

57

VOLVER AL ÍNDICE

## CLAUSURA DE LA SÉPTIMA EDICIÓN 'LEEMOS EN EL TRANVÍA'

Nuestras instalaciones de talleres y cocheras acogieron el acto de clausura de la séptima edición del proyecto 'Leemos en el tranvía' con la entrega de los diplomas a los escolares participantes y la actuación del grupo Proyecto Patria Canaria, que interpretó canciones populares del Archipiélago.

A la ceremonia asistió el director insular de Fomento y Movilidad, Miguel Becerra; el director Territorial de Educación del Gobierno de Canarias, Ángel Miguel Recuenco; el concejal de Seguridad Ciudadana de La Laguna, Jonathan Domínguez; y nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, así como escolares y profesores de los colegios de Camino La Villa, El Ortigal, San Bartolomé de Tejina, San Benito y Santa Rosa de Lima.

'Leemos en el tranvía' es una actividad que pretende fomentar la lectura y la escritura entre los jóvenes con el atractivo de leer en público en los tranvías que prestan servicio en la Línea 1. En esta última edición participaron cerca de 370 menores de diversos centros educativos de La Laguna.



## HITOS

58

## PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LA CIUDAD

Hemos colaborado con el Ayuntamiento de La Laguna y el colectivo de personas con discapacidad Queremos Movernos en la campaña 'La Laguna ciudad para las personas'. A esta iniciativa también se sumó la participación de Publiservic, empresa que comercializa nuestros soportes publicitarios.

Andrés Muñoz de Dios, autoridades locales y miembros del colectivo presentaron la imagen promocional rotulada en la parada Hospital Universitario. Varias paradas y mupis de la red acercaron a los ciudadanos el mensaje de concienciación y sensibilización sobre la accesibilidad universal para las personas con movilidad reducida.

VOLVER AL ÍNDICE

JUNIO

## NUEVA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO EN METROTENERIFE

A mitad de año el organigrama de la Dirección de Metrotenerife se modificó con respecto al ejercicio anterior al producirse la baja voluntaria del hasta entonces director financiero, Rafael Muñoz de la Rosa. El Consejo de Administración aprobó este cambio en la Dirección y procedió al nombramiento y ratificación de nuestra compañera, Rebeca Estévez Ugidos, como nueva directora del departamento Administrativo-Financiero.



## ENCUENTRO DE LAS DIRECCIONES ECONÓMICAS DEL SECTOR FERROVIARIO

Rebeca Estévez, nuestra directora financiera, asistió a la décimocuarta Reunión de las Direcciones Económicas y Financieras de Explotaciones Ferroviarias españolas, que tuvo lugar en Alicante y en la que se analizó la situación del sector.

También acudieron a este encuentro operadores como Euskotren, Ferrocarrils de la Generalitat de Valencia, Red Ferroviaria Vasca, Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña, Ferrocarril del Soller, Serveis Ferroviaris de Mallorca, Metro Bilbao, Metro Madrid, Metro Ligero Oeste, Metro Málaga, Metro Sevilla, Tranvía de Barcelona, Metro Ligero de Madrid, Transports Metropolitans de Barcelona, Albali Señalización, Tranvía de Parla y Tranvía de Murcia.

HITOS

59

VOLVER AL ÍNDICE



## PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA 'TRANVÍA DE TENERIFE. 10 AÑOS DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. 2007-2017'

Coinciendo con el 11º Aniversario de la entrada del servicio del tranvía, se llevó a cabo la presentación de la memoria 'Tranvía de Tenerife. 10 Años de Accesibilidad Universal. 2007-2017' en la que recogemos las numerosas acciones implementadas en nuestras instalaciones y servicios. Un esfuerzo y compromiso social que ha sido reconocido con la certificación en Accesibilidad Universal de AENOR en 2011, que renovamos cada año.

El espacio cultural TEA de Santa Cruz acogió el acto de presentación de dicha publicación. Estuvieron presentes Carlos Alonso y Andrés Muñoz de Dios, nuestros presidente y gerente respectivamente, junto a autoridades insulares y representantes de los principales colectivos de la discapacidad de la Isla.

Se presentó la memoria tanto en formato digital, cumpliendo los criterios de WCAG2.0 con un grado de accesibilidad AA, como 50 ejemplares en papel exclusivamente editados para este acto y que también se ha elaborado teniendo en cuenta las pautas de accesibilidad.

## ANFITRIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ACCESIBILIDAD DE ATUC

Acogimos a Comisión de Accesibilidad en los Metros y Tranvías de España que la Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC) organizó en nuestra sede los días 14 y 15 de junio.

Junto a Andrés Muñoz de Dios, gerente de Metrotenerife, y a Lucas de la Torre y Santiago Correa, responsables de Calidad y Comunicación, respectivamente, asistieron representantes de Euskotren, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro Málaga, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y Tranvía de Parla.

Durante el desarrollo de estas jornadas de trabajo los operadores asistentes pudieron conocer las prestaciones en materia de accesibilidad que ofrece nuestro tranvía y que le han convertido en el único transporte público colectivo del sector ferroviario nacional en contar con la certificación AENOR en Accesibilidad Universal en todos sus servicios. En este encuentro también hubo intercambio de experiencias y se debatió sobre la necesidad de lograr los más altos niveles de accesibilidad en los servicios que se ofrecen a los pasajeros.



HITOS

60

VOLVER AL ÍNDICE

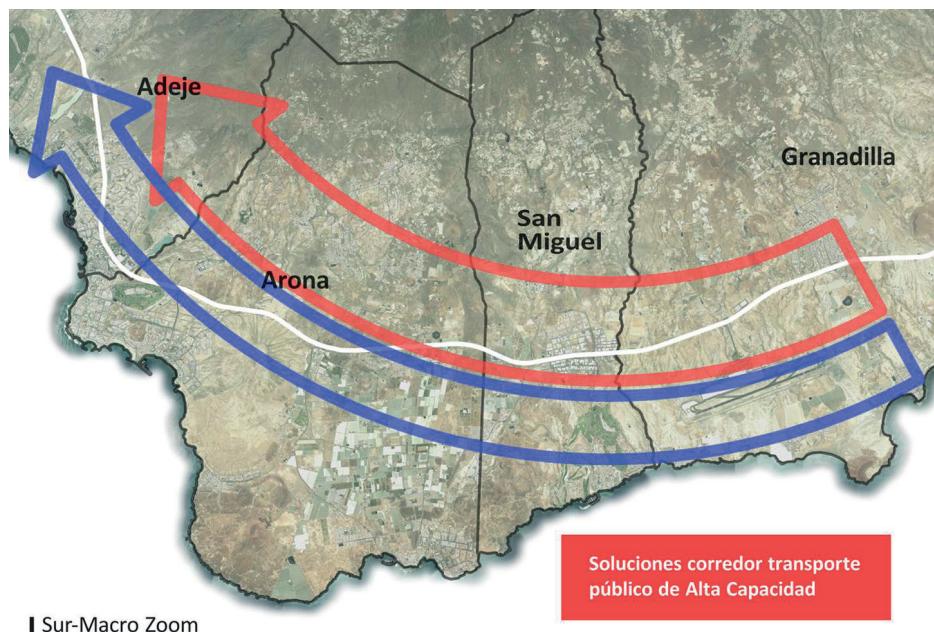
JUNIO

LICITACIÓN DEL ESTUDIO DE ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL SUR DE LA ISLA

Nuestro Consejo de Administración ha aprobado licitar los servicios de redacción del estudio de alternativas para la implantación de un corredor de transporte público de alta capacidad entre los municipios del sur de la Isla, San Isidro y Adeje.

Dicho estudio permitirá definir el patrón de movilidad en ese tramo de la autopista del sur, plantear posibles soluciones y determinar, en base al análisis multicriterio, la propuesta de transporte público más óptima en ese corredor. Todo ello, por la alta ocupación y congestión de las vías en esta zona de la Isla que hace indispensable un replanteamiento de la movilidad y la incorporación de nuevos recursos para obtener una solución viable a esta situación.

El servicio de redacción del estudio se realizará con cargo a los fondos del convenio con el Ministerio de Fomento. El presupuesto base de licitación es de 386.066 euros y el plazo de ejecución es de 8 meses.



JULIO

EL BONO MAGNÉTICO DEJA DE SER VÁLIDO EN SEPTIEMBRE

El Cabildo Insular de Tenerife lanzó la campaña 'Bye Bye Bono' para informar que el tradicional bono magnético dejaba de ser válido, definitivamente, en el mes de septiembre para viajar en tranvía y guagua.

A partir de esta fecha solo se admite la tarjeta de transporte sin contacto ten+ y la aplicación digital ten+móvil, además de dinero en efectivo en el caso de las guaguas.



HITOS

61

VOLVER AL ÍNDICE

## AGOSTO

### CONVIVETACO Y METROTENERIFE TRABAJAN POR EL CIVISMO

Como cada verano recibimos a los chicos y chicas de la Escuela Abierta de Verano CONviveTACO. En esta ocasión, la visita se completó con una mesa de trabajo con jóvenes de 15 y 16 años para el desarrollo de iniciativas creativas con las que promover conductas cívicas y ahondar en la convivencia con nuestro tranvía.

Además de estar acompañados por Santiago Correa y María Arroyo, del departamento de Comunicación, nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, quiso saludar a los jóvenes participantes en este taller y conocer sus propuestas e ideas.



### RÉCORD HISTÓRICO DE DEMANDA INTERANUAL, MÁS DE 14,6 MILLONES DE PASAJEROS

La demanda interanual alcanzó a finales del mes de agosto su máximo histórico con un total de 14.603.815 usuarios y con un crecimiento de +7,38 % de cancelaciones.

Si bien la actividad en el área metropolitana desciende considerablemente en los meses de verano, el número de pasajeros se incrementó en agosto respecto al ejercicio anterior. Registramos un total de 892.744 usuarios durante este mes, un crecimiento del +7,38 % que se traduce en 61.300 cancelaciones más respecto al pasado año. Estos buenos resultados han permitido que el servicio de tranvía alcance su máximo histórico de demanda interanual con 14.603.815 pasajeros en los últimos 12 meses.

## HITOS

62

VOLVER AL ÍNDICE

SEPTIEMBRE

PRESENTACIÓN DE LA INICIATIVA 'REVOLUCIONA TU FORMA DE MOVERSE'

El Cabildo Insular de Tenerife presentó el programa 'Revoluciona tu forma de moverte', integrada por diez medidas que persiguen promover el uso del transporte público y mejorar la movilidad insular a través de la tarjeta sin contacto ten+. Con nuestra coordinación y la de Transportes Interurbanos de Tenerife (Titsa), se lanzó en 2018 la tarjeta ten+Infantil y el Bono Residente Canario. Asimismo, se aplicaron descuentos y/o reducciones de precio del Abono Joven y del Abono Mes. Por otro lado, se activó la aplicación ten+VAO y se reforzaron las líneas de Titsa en el Sur y Norte de la Isla, además de implantar líneas directas a los aeropuertos Reina Sofía y Los Rodeos.



ADJUDICATARIOS DE LA ASISTENCIA TÉCNICA DEL TRANVÍA DE CUENCA (ECUADOR)

Continuamos alcanzando nuevos éxitos en nuestra proyección exterior. La Secretaría de Movilidad de la Municipalidad de Cuenca (Ecuador) nos adjudicó el contrato para la asistencia técnica en las fases de diagnóstico, pre-operación y operación comercial del Tranvía Cuatro Ríos de la ciudad cuencana durante un periodo de 3 años y 7 meses. Este contrato, con un montante de 3.500.000 dólares, es hasta el momento el de mayor cuantía que hemos logrado.

Nuestro compañero Iñaki Díez Naranjo, en calidad de director de

Proyecto de Asistencia Técnica, fue el encargado de rubricar dicha contratación en presencia del alcalde de Cuenca, Marcelo Cabrera.

De esta forma concluía un proceso que habíamos iniciado un año y cinco meses antes, y en el que contamos con la colaboración de la embajada española en Ecuador para contactar con las autoridades locales. En mayo de 2017 enviamos la Expresión de Interés para concurrir a esta licitación, en junio del mismo año presentamos una oferta técnica de unas 1.000 páginas y una vez pre-seleccionados, el proceso de negociación de la citada oferta se prolongó de diciembre de 2017 a septiembre de 2018, cuando finalmente se suscribió el contrato.



HITOS

63

VOLVER AL ÍNDICE

SEPTIEMBRE



**RECIBIMOS EL DISTINTIVO 'AMIGABLES CON EL ALZHEIMER'**

Con motivo del Día Mundial del Alzheimer (21 / 09) la Asociación de Cuidadores, Familiares y Amigos de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (Acufade), presidida por Carmen María Lucas Rodríguez, nos entregó el distintivo 'Red de Entornos Amigables con el Alzheimer' por nuestro apoyo al colectivo y compromiso a favor de espacios accesibles para todos.

Santiago Correa, responsable de Comunicación y Relaciones Públicas, recogió en nombre de la empresa este galardón en un acto celebrado en el Salón Noble del Cabildo Insular de Tenerife. Radio ECCA, el Ayuntamiento de La Matanza, Farmacia El Castillo, Farmacia de La Villa, Restaurante La Cueva y Restaurante El Cuervo fueron otras de las entidades y empresas en recibir este reconocimiento por parte de Acufade.

**OFRECEMOS ASISTENCIA TÉCNICA AL PROYECTO FERROVIARIO ENTRE LIMA Y CHOSICA (PERÚ)**

El Ministerio de Transporte y Comunicación en Perú seleccionó nuestros servicios de consultoría para el proyecto de mejora del corredor ferroviario Este, entre Lima y Chosica. La asistencia técnica consiste en adaptar la actual línea de mercancías a una línea mixta de alta capacidad que permita también el transporte de pasajeros. Para ello debemos elaborar un estudio de pre-inversión en el que se analizará la viabilidad económica y técnica de este proyecto de ingeniería, en el que participamos con un 60 %, junto a otros dos socios, la empresa tinerfeña Trazas Ingeniería (35 %), y otra nacional peruana Green Life S.A.C. (5 %).

El contrato tiene un importe de algo más de 2 millones de euros y una duración de 6 meses, aunque se estima que los servicios de consultoría puedan durar hasta un año.

Si bien el proceso fue corto y sin fase de negociación, la labor que más tiempo nos tomó fue el procedimiento burocrático, que se prolongó desde febrero hasta octubre de 2018. Afortunadamente, a lo largo de este periodo contamos con la ayuda de uno de nuestros socios, Trazas Ingeniería, que al tener oficinas en Perú, nos asesoró en asuntos administrativos y nos ofreció apoyo logístico.



HITOS

64

VOLVER AL ÍNDICE

OCTUBRE

TEN+VAO, PREMIO 'GLOBAL LIGHT RAIL 2018'

En la última edición de los premios 'Global Light Awards' el sistema ten+VAO fue premiado por partida doble. Carlos Alonso y Andrés Muñoz de Dios, nuestros presidente y gerente, respectivamente, recogieron el galardón en la categoría de 'Mejor iniciativa ambiental y sostenible' y la mención especial en el apartado de 'Visión del Año'.

Los 'Global Light Rail' constituyen uno de los mayores premios internacionales en excelencia e innovación para el sector del tranvía y están organizados por Mainspring, empresa editora de una de las más importantes publicaciones del mundo ferroviario, la revista Tramway&Urban Transit.



HITOS

65

ACTIVACIÓN DEL SISTEMA TEN+VAO

El Cabildo Insular de Tenerife, con nuestra colaboración y de Transportes Interurbanos de Tenerife (Titsa), lanzó el programa local 'Pilotos Pioneros ten+VAO', en fase experimental, con objeto de incentivar el uso del coche compartido.

El sistema de bonificación ten+VAO es una funcionalidad que ofrece nuestra aplicación digital ten+móvil con la que se premiará al conductor y los pasajeros que comparten coche con viajes gratis en tranvía y guagua, además de estacionamiento gratuito en los intercambiadores de Santa Cruz y La Laguna.

En 2019 se prevé que ten+VAO esté disponible para todos los usuarios de ten+móvil.

VOLVER AL ÍNDICE

OCTUBRE

## TURISMO DE TENERIFE ELIGE EL TRANVÍA PARA SU CAMPAÑA PROMOCIONAL #YOSOYTENERIFE

El servicio de tranvía difundió la imagen de la campaña insular de sensibilización con el turismo #YosoyTenerife por toda el área metropolitana por ser una herramienta de promoción única que cuenta con unos 55.000 usuarios de media diaria como así subrayó el área de Turismo del Cabildo Insular de Tenerife.

El objetivo de la citada campaña se ha centrado en dar a conocer a la población local la importancia del turismo, principal actividad económica en la Isla.



## DOS TRANVÍAS PROMOCIONAN LA FERIA TRICONTINENTAL DE ARTESANÍA

El vicepresidente socioeconómico del Cabildo Insular de Tenerife, Efraín Medina, y la consejera de Acción Exterior, Delia Herrera, presentaron la imagen de la quinta Feria Tricontinental de Artesanía utilizando como soporte promocional nuestro tranvía.

La muestra se celebró en el Recinto Ferial de Tenerife y contó con la participación de los principales maestros artesanos no solo de Canarias, sino de América, Europa y África.

HITOS

66

VOLVER AL ÍNDICE

OCTUBRE

## RENOVADO EL ACUERDO DE COLABORACIÓN CON EL CB CANARIAS

El presidente del Cabildo y de Metrotenerife, Carlos Alonso, y su homólogo en el Iberostar Tenerife (CB Canarias), Félix Hernández, renovaron el acuerdo de colaboración que las entidades mantienen desde 2012. Una vez más, nuestra parada Fundación, con la imagen oficial de la campaña de la entidad canarista, sirvió para confirmar esta alianza. Al acto también asistió el director insular de Fomento y Movilidad, Miguel Becerra; y Tomás Martín, gerente de Publiservic, empresa que se unió a esta iniciativa promocional.



## ADJUDICADA LA REDACCIÓN DEL ESTUDIO DE ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE PÚBLICO ENTRE SAN ISIDRO Y ADEJE

La empresa Tema Ingeniería S.L. se encargará de elaborar el estudio de alternativas de transporte público de alta capacidad en la zona Sur de la Isla, entre San Isidro y Adeje, de acuerdo a la decisión adoptada en el Consejo de Administración de Metrotenerife.

Dispondrá de ocho meses para realizar un análisis multicriterio de las distintas propuestas de movilidad para el corredor San Isidro-Adeje, correspondiente a la autopista del Sur, TF-1. Entre ellas se encuentra la ampliación de la red de guaguas con carriles exclusivos, la adaptación del tren a las necesidades del corredor de corta distancia en este tramo, la puesta en servicio de un tranvía o bien de un tren-tranvía en la zona o la implantación de carriles bus-VAO. En algunas de estas medidas también se contempla la reordenación de las líneas de guaguas.

El estudio, con un importe de 252.566 euros, se realizará con cargo a los fondos del convenio con el Ministerio de Fomento.

HITOS

67

VOLVER AL ÍNDICE

## NOVIEMBRE

### LOS TRABAJADORES DEL TRANVÍA PRESENTAN PREAMVISO DE HUELGA

El comité de empresa (CCOO, UGT e Intersindical Canaria) decidió presentar a principios de noviembre un preaviso de huelga como medida de presión en el proceso negociador del Convenio Colectivo que, hasta entonces, mantenía la dirección de la compañía con el propio comité.

Debido a que ambas partes no alcanzaron un principio de acuerdo, la huelga se hizo efectiva a partir del 9 de noviembre y la autoridad competente estableció en un 75 % los servicios mínimos del tranvía.

La convocatoria incluía paros parciales, tanto en días laborables como fines de semana, huelgas puntuales de 24 horas, así como el anuncio de una huelga indefinida.

Al cierre del ejercicio 2018, esta situación laboral continuaba al tiempo que la dirección de Metrotenerife y el comité de huelga mantenía reuniones periódicas para lograr un acuerdo definitivo que permitiera al servicio del tranvía volver a la normalidad.



## DICIEMBRE



### SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ESPECIAL DE 'LA NOCHE EN BLANCO' DE LA LAGUNA

Al igual que en años anteriores, teníamos previsto ampliar la oferta de servicio para la novena edición de 'La Noche en Blanco' (01 / 12) con la circulación de tranvías-dobles desde primera hora de la mañana. Como consecuencia de la huelga, el servicio nocturno del tranvía fue suspendido por motivos de seguridad por la alta demanda de clientes prevista y por las limitadas prestaciones del mismo condicionadas por los servicios mínimo del 75 %.

'La Noche en Blanco' lagunera es una iniciativa, en la que participan agentes sociales y económicas, para celebrar la entrada de la campaña comercial de la Navidad con una gran fiesta en la calle. Este evento cuenta con una gran variedad de actividades para todas las edades.

## HITOS

68

VOLVER AL ÍNDICE

## DICIEMBRE



### REYES MAGOS SOLIDARIOS

Desde Metrotenerife colaboramos cada Navidad con la Comisaría Provincial de la Policía Nacional de Santa Cruz de Tenerife en su campaña de recogida de juguetes para las áreas pediátricas de los hospitales universitarios de Canarias y Nuestra Señora de la Candelaria.

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, junto a los responsables del área Comunicación y Calidad, Santiago Correa y Lucas de la Torre, respectivamente, entregaron a los agentes de la Comisaría Provincial varios lotes de regalos donados por nuestra empresa y destinados a los niños hospitalizados en esta época de Navidad.

### GALARDONADOS CON EL PREMIO 'SANTA CRUZ SOSTENIBLE'

El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife nos distinguió por trabajar en favor de la sostenibilidad de la ciudad.

El premio 'Santa Cruz Sostenible', de nueva creación, pretende reconocer a aquellas personas o colectivos implicados de forma destacada en el fomento y la defensa del medioambiente urbano y natural del municipio.

Metrotenerife fue elegida para este reconocimiento a propuesta del gerente de la Fundación Santa Cruz Sostenible, Pedro Millán.



**HITOS**

**69**

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

## DICIEMBRE

### VISITA DE LA NIÑA 'PRESIDENTA POR UN DÍA' DEL CABILDO DE TENERIFE

La menor Claudia Afonso Batista, de 10 años y alumna del Colegio Casa Azul de La Orotava, se convirtió en la sexta 'presidenta por un día' del Cabildo Insular de Tenerife. Tras presidir un Pleno simbólico, en el que pidió que todos los niños y niñas de la Isla tuvieran más fácil el acceso a la educación, Claudia se trasladó hasta nuestras instalaciones para conocer el funcionamiento del servicio del tranvía.



### EL ANTIGUO TRANVÍA DE LA CUESTA, PATRIMONIO CULTURAL

A través de una exposición fotográfica en la plaza de El Tranvía en La Cuesta, se puso en valor uno de los hitos históricos de la ciudad de La Laguna como fue la implantación del tranvía en 1901 y que supuso un notable avance de modernidad para la sociedad isleña.

Esta muestra fue posible gracias al área de Patrimonio Histórico del Ayuntamiento y a nuestro respaldo económico mediante el Plan de Responsabilidad Social, que impulsa iniciativas culturales, deportivas, medioambientales o de integración social, entre otras materias.

El alcalde de La Laguna, José Alberto Díaz, junto con el presidente del Cabildo Insular y Metrotenerife, Carlos Alonso, y otras autoridades, recorrieron esta exposición en la que se podían ver imágenes de la llegada del antiguo tranvía de Tenerife, su trazado y paradas, las características de la estación de La Cuesta, así como el fin del servicio y el legado que este medio de transporte dejó a la sociedad.

## HITOS

70

VOLVER AL ÍNDICE

## DICIEMBRE

### ACUERDO DE COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, y el presidente de la Junta Provincial de Santa Cruz de Tenerife de la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), Juan Julio Fernández, suscribieron un convenio en el que se fija un marco de colaboración para 2019 con el objetivo de difundir las acciones orientadas a la lucha contra el cáncer al tiempo que promocionar el uso del tranvía como transporte sostenible y solidario.

Además de compartir en redes sociales las iniciativas de ambas entidades, también nos hemos comprometido a ceder determinadas caras de mupis para promover diversas iniciativas de AECC. Por su parte, la asociación incluirá en su cartelería nuestro logo de Plan de Responsabilidad Social.



### SALE A LICITACIÓN LA PUESTA EN MARCHA DE LA NUEVA PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN

En la última sesión del año, el Consejo de Administración de Metrotenerife (MTSA) aprobó la convocatoria de un procedimiento abierto para la contratación del suministro de los equipos, aplicaciones y servicios necesarios para la puesta en marcha de una plataforma de virtualización. El presupuesto de licitación es de 235.000 euros y el plazo de ejecución de 4 meses.

El actual centro de datos virtual aloja los servidores de ten+móvil, SIMOVE, sistema de informes de negocio, señalización ferroviaria, sistema de información al público y/o telefonía. Como consecuencia de la finalización del ciclo de vida de los equipos, decidimos optar por una nueva plataforma de virtualización, que permitirá que los recursos de almacenamiento, conectividad y seguridad, entre otros componentes, se administren como un solo sistema.

**HITOS**

**71**

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



## CALIDAD Y ACCESIBILIDAD

La empresa desarrolla e implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal basado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE 170001:2007.

Todas nuestras acciones están orientadas hacia los usuarios. Para ello, nos comprometemos a:

- Garantizar a los clientes del tranvía un medio de transporte fiable, cómodo, seguro, accesible para todos, respetuoso con el medioambiente y caracterizado por la máxima puntualidad y regularidad en su servicio, revisando los objetivos de calidad que fueran precisos para alcanzar tal fin.
- Apostar firmemente por las innovaciones que se produzcan en nuestro sector y que resulten viables económicamente, garantizando el cumplimiento de los requisitos que fueran de aplicación y teniendo en cuenta que el tranvía ha de ser un medio de transporte accesible para todos nuestros clientes.
- Asegurar la limpieza y el mantenimiento óptimo de nuestras instalaciones fijas y de nuestros tranvías.
- Proporcionar a nuestros clientes una atención permanente, que agilice y resuelva cualquier problema planteado a través de los medios que fueran necesarios, y que permita que sus opiniones sean registradas y gestionadas de manera que puedan ser

tenidas en cuenta para mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad y accesibilidad universal de nuestro servicio público de transporte.

- Establecer los instrumentos necesarios para que la comunicación, tanto interna como externa, sea lo más fluida posible y permita informar a nuestros clientes sobre cualquier cambio, incidencia o aspecto de interés de nuestro servicio.
- Formar continua y adecuadamente al personal de nuestra empresa para que puedan disponer de los recursos necesarios a fin de atender a las necesidades de nuestros clientes, de la forma más correcta y eficaz.
- Controlar el fraude y promover la colaboración de los clientes, fomentando aquellas actitudes cívicas, más allá del mero cumplimiento de sus obligaciones como usuarios, que contribuyan a que el tranvía sea un medio de transporte de calidad que funcione de la mejor manera posible.
- Evaluar la percepción de nuestros clientes con el servicio ofrecido y analizar las demandas de movilidad de la población, mejorando nuestros procesos y adaptándolos a los cambios que fueran necesarios para alcanzar la excelencia en el servicio que prestamos a la sociedad de Tenerife.

**POLÍTICAS  
EMPRESARIALES**

72

VOLVER AL ÍNDICE 

## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de Metrotenerife, basado en la norma OHSAS 18001:2007, mejora el máximo nivel de protección ante el riesgo de accidentes y enfermedades en todo nuestro personal, más allá del mero cumplimiento legal. A través de esta Política de Seguridad y Salud establecemos los siguientes principios de actuación:

- Integrar la seguridad en la circulación y la prevención de riesgos laborales en todos los procesos de la empresa, de manera que forme parte de nuestras propias actividades y sea compatible con los sistemas de gestión de la calidad y del medioambiente.
- Velar por el estricto cumplimiento de la legislación en todos los niveles de la organización, estableciendo los canales de comunicación adecuados con las partes interesadas, para así evitar las posibles incidencias sobre ellos y viceversa.
- Formar e informar a todos los trabajadores en materia de seguridad en la circulación, así como de los riesgos propios de su puesto de trabajo y de las medidas necesarias para

prevenirlos, promocionando la participación social y la implicación efectiva de todos en la implantación, seguimiento y mejora de las actividades preventivas en cada una de las funciones y tareas que se realicen en la empresa.

- Poner de manifiesto nuestro compromiso social como empresa de referencia dentro del transporte de pasajeros de Tenerife, colaborando con las Administraciones Públicas y demás organismos competentes en materia de seguridad en la circulación y prevención de riesgos laborales, con el objetivo de extender a toda la sociedad nuestra filosofía de promoción de la cultura de seguridad a través de la mejora de nuestros sistemas de gestión.
- Establecer los objetivos de mejora, las estrategias de control, análisis y anticipación al riesgo con el fin de evitar cualquier tipo de incidente, mediante auditorías o técnicas similares que permitan evaluar el cumplimiento y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud.

**POLÍTICAS  
EMPRESARIALES**

73

VOLVER AL ÍNDICE 

## SOSTENIBILIDAD

La importancia que tiene la prestación de un servicio de transporte que contribuya al Desarrollo Sostenible y, a su vez, satisfaga las necesidades de movilidad de la sociedad de Tenerife, es fundamental para Metrotenerife.

El transporte ferroviario es el medio más eficiente a la hora de consumir recursos energéticos. El uso y desarrollo de trenes y tranvías permite reducir la contaminación atmosférica y la emisión de gases de efecto invernadero, principales causantes del calentamiento global del planeta.

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

Es responsabilidad de todo el personal de Metrotenerife cumplir y hacer cumplir los siguientes principios:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad de Tenerife, compatibilizando la eficacia del servicio prestado con la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos y la mitigación del cambio climático, contribuyendo así a la conservación del Medio Ambiente.

- Cumplir estrictamente la legislación aplicable en cada momento, así como aquellos requisitos y compromisos ambientales que se pudieran suscribir, impulsando entre las empresas colaboradoras, subcontratadas y proveedoras la gestión adecuada de sus aspectos ambientales.
- Proporcionar y promover la formación y participación de los trabajadores en la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental.
- Fomentar en la sociedad de Tenerife la movilidad sostenible, destacando las ventajas medioambientales del uso del transporte público frente al uso del transporte privado.
- Aplicar en nuestras actividades la mejor tecnología disponible, económicamente viable, y potenciar la utilización de energías renovables.
- Establecer programas que favorezcan la accesibilidad universal a nuestro medio de transporte y a la información relacionada con el Sistema de Gestión Ambiental.
- Integrar la variable ambiental en el conjunto de actividades de la empresa, especialmente, en las relacionadas con la calidad y la seguridad, estableciendo los mecanismos necesarios para evaluar la efectividad del sistema implantado con el fin de introducir las mejoras que fueran necesarias.

POLÍTICAS  
EMPRESARIALES

74

VOLVER AL ÍNDICE 

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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

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

A parte de la gestión sostenible y responsable de nuestro servicio de transporte público, contribuimos de manera activa y voluntaria al bienestar global de la comunidad en la que damos servicio patrocinando y respaldando iniciativas de diversa índole. Así destinamos cada año una partida económica para impulsar y fomentar acciones socialmente responsables en materia de:

- Transporte-Servicio Público.
- Integración social-Accesibilidad-Interés social.
- Seguridad-Seguridad vial.
- Medioambiente-Ecología.
- Deportes no convencionales y relacionados con la naturaleza y el medioambiente- Deporte Adaptado.
- Nuevas tecnologías.
- Actividades culturales y eventos relevantes.

 <p>PLAN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA metrotenerife</p>					
					
					
					
					
					
					
					
					
					
					
					

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

INFORMACIÓN FINANCIERA

■ Cuenta de pérdidas y ganancias 2018 (eur)

	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS</b>		
<b>1. Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>19.920.514,20</b>	<b>18.678.612,35</b>
a) Ventas	984,80	2.483,80
b) Prestaciones de servicio	19.919.529,40	18.676.128,55
<b>3. Trabajos realizados por la emp. para su act.</b>	<b>221.426,23</b>	<b>338.930,60</b>
<b>4. Aprovisionamientos</b>	<b>-1.143.551,75</b>	<b>-1.132.934,44</b>
b) Consumo de materias primas y otras mat.	-1.143.551,75	-1.132.934,44
<b>5. Otros ingresos de explotación</b>	<b>5.905.298,65</b>	<b>5.407.448,88</b>
a) Ingresos accesorios y otros de gest. corr.	5.218.738,97	5.095.569,58
b) Subvenciones de explotación incorp. al res	686.559,68	311.879,30
<b>6. Gastos de personal</b>	<b>-7.329.836,40</b>	<b>-7.241.043,50</b>
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-5.513.204,77	-5.465.342,72
b) Cargas sociales	-1.816.631,63	-1.775.700,78
<b>7. Otros gastos de explotación</b>	<b>-5.056.594,81</b>	<b>-6.318.462,81</b>
a) Servicios exteriores	-4.819.971,03	-4.688.844,33
b) Tributos	-41.269,73	-36.559,21
d) Otros gastos de gestión corriente	-195.354,05	-1.593.059,27
<b>8. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-4.414.239,67</b>	<b>-4.399.880,99</b>
<b>9. Imputación de subv. de inmovil. no financ.</b>	<b>275.196,72</b>	<b>275.196,72</b>
<b>11. Deterioro por resultado por enajenaciones del inmovilizado</b>	<b>-292.600,66</b>	<b>-136.295,48</b>
b) Resultados por enajenaciones y otras.	-292.600,66	-136.295,48
<b>13. Otros Resultados</b>	<b>-409.399,39</b>	<b>-753.925,22</b>
<b>A.1) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>7.676.213,12</b>	<b>4.717.646,11</b>
<b>14. Ingresos financieros</b>	<b>142.418,64</b>	<b>172.217,50</b>
b) De valores negociables y otros inst. fin.	142.418,64	172.217,50
b2) De terceros	119,94	170.619,64
b3) Ajustes ingresos financieros NPGC	142.298,70	1.597,86
<b>15. Gastos financieros</b>	<b>-4.684.382,40</b>	<b>-4.421.163,25</b>
b) Por deudas con terceros	-4.684.382,40	-4.421.163,25
<b>16. Diferencias de Cambio</b>	<b>-2.988,61</b>	<b>0,00</b>
<b>A.2) RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>-4.544.952,37</b>	<b>-4.248.945,75</b>
<b>A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>3.131.260,75</b>	<b>468.700,36</b>
<b>19. Impuesto sobre beneficio</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A.4) RESUL. DEL EJERC. PROC. DE OPERAC. CONTIN.</b>	<b>3.131.260,75</b>	<b>468.700,36</b>
<b>B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>3.131.260,75</b>	<b>468.700,36</b>

INFORMACIÓN  
FINANCIERA

76

VOLVER AL ÍNDICE 

## INFORMACIÓN FINANCIERA

### Balance de situación del ejercicio 2018 (eur)

Activo	2018	2017
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>179.899.817,49</b>	<b>179.362.719,43</b>
<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>140.730.791,16</b>	<b>142.688.175,60</b>
5. Aplicaciones Informáticas	712,52	0,00
6. Otro inmovilizado intangible	9.369.455,71	9.674.156,98
7. Acuerdo de Concesión, activo regulado	102.309.493,12	105.058.733,97
8. Activación financiera Acuerdo de Concesión	29.051.129,81	27.955.284,65
<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>29.479.220,11</b>	<b>27.717.699,55</b>
2. Instalaciones técnicas, y otro inm. mat.	2.992.232,87	3.184.036,62
3. Inmovilizado en curso y anticipos	26.486.987,24	24.533.662,93
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>1.348.782,48</b>	<b>37.550,28</b>
2. Créditos a terceros	1.337.280,07	24.465,87
5. Otros activos financieros	11.502,41	13.084,41
<b>VI. Activos por impuesto diferido</b>	<b>8.341.023,74</b>	<b>8.919.294,00</b>
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>18.975.338,26</b>	<b>13.794.705,11</b>
<b>II. Existencias</b>	<b>1.959.485,76</b>	<b>1.761.834,22</b>
2. Mat. primas y otros aprovisionamientos	1.947.065,20	1.750.905,86
6. Anticipos a proveedores	12.420,56	10.928,36
<b>III. Deudores comerc. y otras cuentas a cobrar</b>	<b>7.651.129,96</b>	<b>6.190.325,31</b>
1. Clientes por ventas y prest. servicios	3.667.514,65	184.172,06
3. Deudores varios	2.752.638,40	2.709.448,15
4. Personal	6.735,09	11.278,30
5. Activos por impuesto corriente	665.545,33	416.440,03
6. Otros créditos con las Admin. Públicas	558.696,49	2.868.986,77
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>583,75</b>	<b>133,75</b>
5. Otros activos financieros	583,75	133,75
<b>VI. Periodificaciones a corto plazo</b>	<b>71.432,55</b>	<b>32.915,88</b>
<b>VII. Efect. y otros act. líquidos equivalentes</b>	<b>9.292.706,24</b>	<b>5.809.495,95</b>
1. Tesorería	9.292.706,24	5.809.495,95
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>198.875.155,75</b>	<b>193.157.424,54</b>

	Pasivo	2018	2017
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>41.578.226,57</b>	<b>36.918.552,68</b>	
<b>A-1) Fondos propios</b>	<b>40.615.695,24</b>	<b>37.484.434,49</b>	
<b>I. Capital</b>	<b>69.200.000,00</b>	<b>69.200.000,00</b>	
<b>III. Reservas</b>	<b>7.017.522,19</b>	<b>6.937.808,41</b>	
1. Legal y estatutarias	89.627,72	42.757,68	
2. Otras reservas	6.927.894,47	6.895.050,73	
<b>VI. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)</b>	<b>-245.000,00</b>	<b>-245.000,00</b>	
<b>V. Resultados de ejercicios anteriores</b>	<b>-38.488.087,70</b>	<b>-38.877.074,28</b>	
2. (Resultados negativos de ejerc. ant.)	-38.488.087,70	-38.877.074,28	
<b>VII. Resultado del ejercicio</b>	<b>3.131.260,75</b>	<b>468.700,36</b>	
<b>A-2) Ajustes por cambios de valor</b>	<b>-25.023.071,27</b>	<b>-26.757.882,01</b>	
<b>II. Operaciones de cobertura</b>	<b>-25.023.071,27</b>	<b>-26.757.882,01</b>	
<b>A-3) Subvenciones, donac. y legados recibidos</b>	<b>25.985.602,60</b>	<b>26.192.000,20</b>	
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>147.194.405,56</b>	<b>150.557.490,48</b>	
<b>II. Deudas a largo plazo</b>	<b>137.762.140,77</b>	<b>141.010.157,07</b>	
2. Deudas con entidades de crédito	100.975.908,10	103.620.353,10	
3. Acreedores por arrendamiento financiero	3.422.137,67	1.712.627,97	
4. Derivados	33.364.095,00	35.677.176,00	
<b>III. Deudas con emp. del grupo y asoc. a L.P.</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
<b>IV. Pasivos por impuesto diferido</b>	<b>8.661.867,84</b>	<b>8.730.666,96</b>	
<b>V. Periodificaciones a largo plazo</b>	<b>770.396,95</b>	<b>816.666,45</b>	
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>10.102.523,62</b>	<b>5.681.381,38</b>	
<b>II. Provisiones a corto plazo.</b>	<b>396.304,77</b>	<b>0,00</b>	
<b>III. Deudas a corto plazo</b>	<b>6.997.820,94</b>	<b>3.343.891,40</b>	
2. Deudas con entidades de crédito	5.613.625,74	2.660.332,88	
3. Acreedores por arrendamiento financiero	625.240,71	393.378,87	
5. Otros pasivos financieros	758.954,49	290.179,65	
<b>V. Acreedores comerc. y otras cuentas a pagar</b>	<b>2.662.128,41</b>	<b>2.291.347,25</b>	
1. Proveedores	331.348,50	163.607,97	
3. Acreedores varios	788.029,39	815.692,29	
4. Personal (remuneraciones pend. de pago)	327.296,62	222.776,12	
6. Otras deudas con las Admin. Públicas	601.430,53	1.089.270,87	
7. Anticipos de clientes	614.023,37	0,00	
<b>VI. Periodificaciones a corto plazo</b>	<b>46.269,50</b>	<b>46.142,73</b>	
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>198.875.155,75</b>	<b>193.157.424,54</b>	

## INFORMACIÓN FINANCIERA

77

VOLVER AL ÍNDICE

## CARTA DE AUDITORÍA



Ernst & Young S.L.  
Edificio Mapfre  
Avda. Bravo Murillo, 5  
38003 Santa Cruz de Tenerife  
España

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

### INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

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

#### Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A. (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2018, 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 2018, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

#### Fundamento de la opinión

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

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

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

#### Aspectos más relevantes de la auditoría

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

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, folio 130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506. A member firm of Ernst & Young Global Limited.



Building a better  
working world

2

#### Derivados

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

#### Nuestra

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

- ▶ Realización de procedimientos de confirmación de terceros que mantienen instrumentos derivados con la Sociedad y su valoración.
- ▶ Realización de procedimientos de contraste del valor razonable y análisis del correcto tratamiento contable sobre la base de la adecuada clasificación del instrumento derivado.
- ▶ Revisión de los desgloses incluidos en la memoria del ejercicio en relación con los criterios e hipótesis utilizados para el registro de los instrumentos financieros derivados.

#### Reconocimiento de ingresos

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

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, folio 130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

## INFORMACIÓN FINANCIERA

78

VOLVER AL ÍNDICE

## CARTA DE AUDITORÍA



### Nuestra respuesta

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

- ▶ Realización de pruebas de controles.
- ▶ Validación de los principales controles de la aplicación.
- ▶ Evaluación de la adecuación de los desgloses de información en relación a los ingresos facilitados en las Notas 4.7 y 13.1 de las cuentas anuales adjuntas.

### Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2018, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

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

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito en el párrafo anterior, la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2018 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

### Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales

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

Domicilio Social: Calle de Reimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3<sup>ra</sup> del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1<sup>ra</sup>. C.I.F. B-78970506. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

3



4

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 existe otra alternativa realista.

### Responsabilidad del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

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

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

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

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

Domicilio Social: Calle de Reimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3<sup>ra</sup> del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1<sup>ra</sup>. C.I.F. B-78970506. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

## INFORMACIÓN FINANCIERA

79

VOLVER AL ÍNDICE



- ▶ informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- ▶ Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

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

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

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



AUDITORES  
INSTITUTO DE AUDITORES  
DE CUENTAS DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2019 Núm. 14190004  
SELLO DE APROBACIÓN 96,00 EUR



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

22 de abril de 2019

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Vilaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.890-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

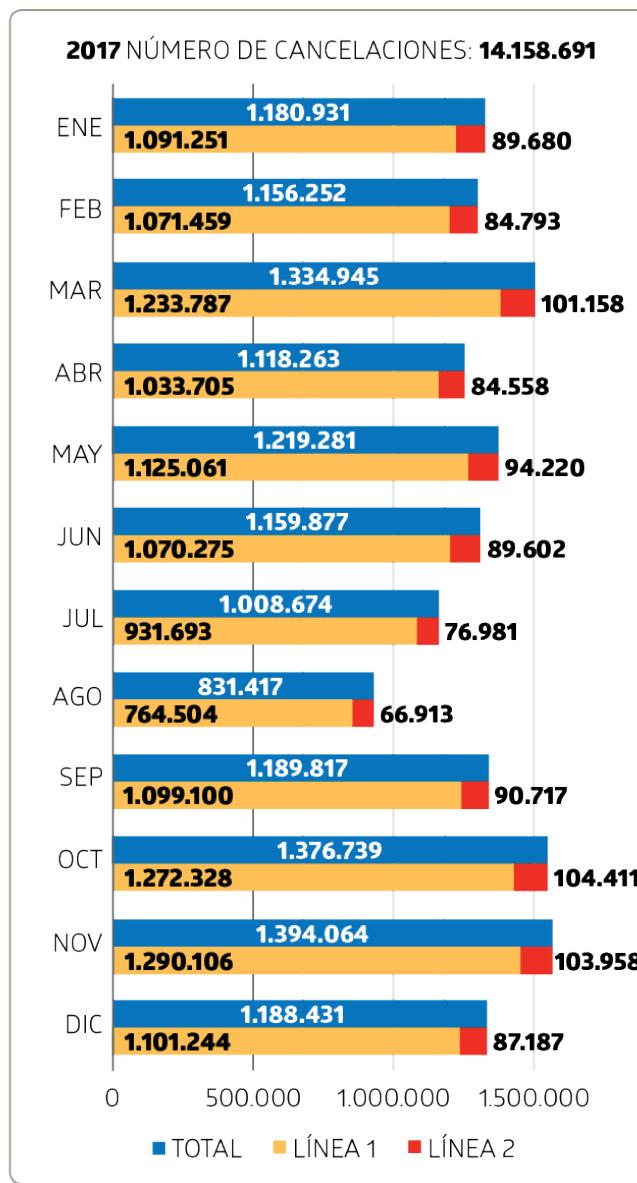
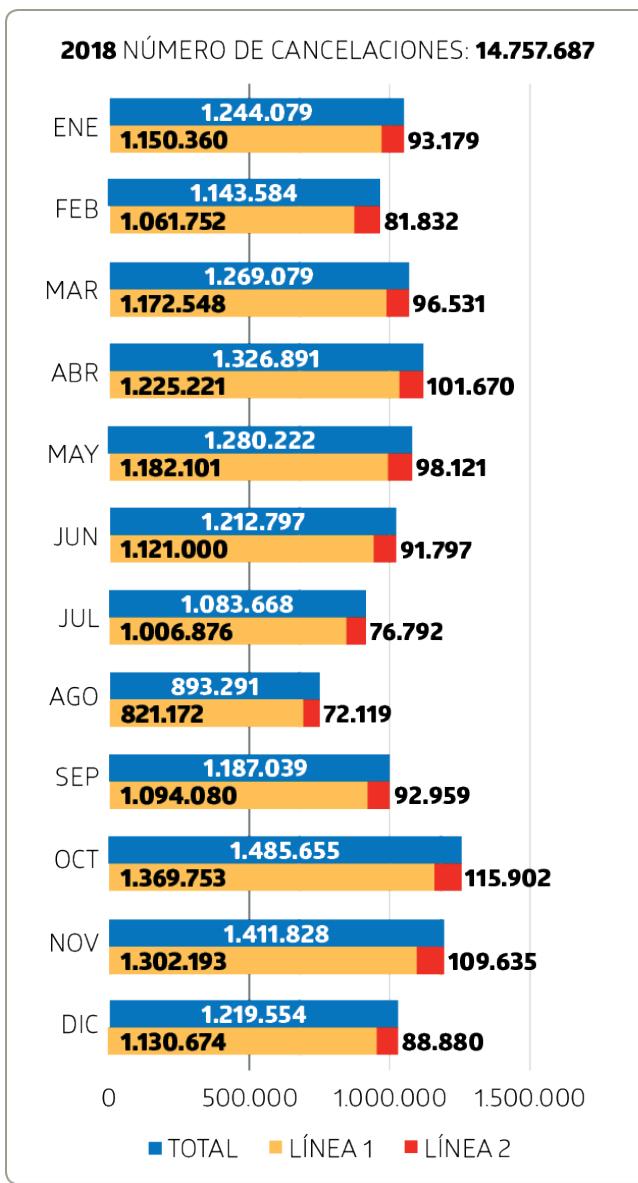
## INFORMACIÓN FINANCIERA

80

VOLVER AL ÍNDICE

**SERVICIO (DEMANDA)**

Comparativa mensual de la demanda (2018-2017)



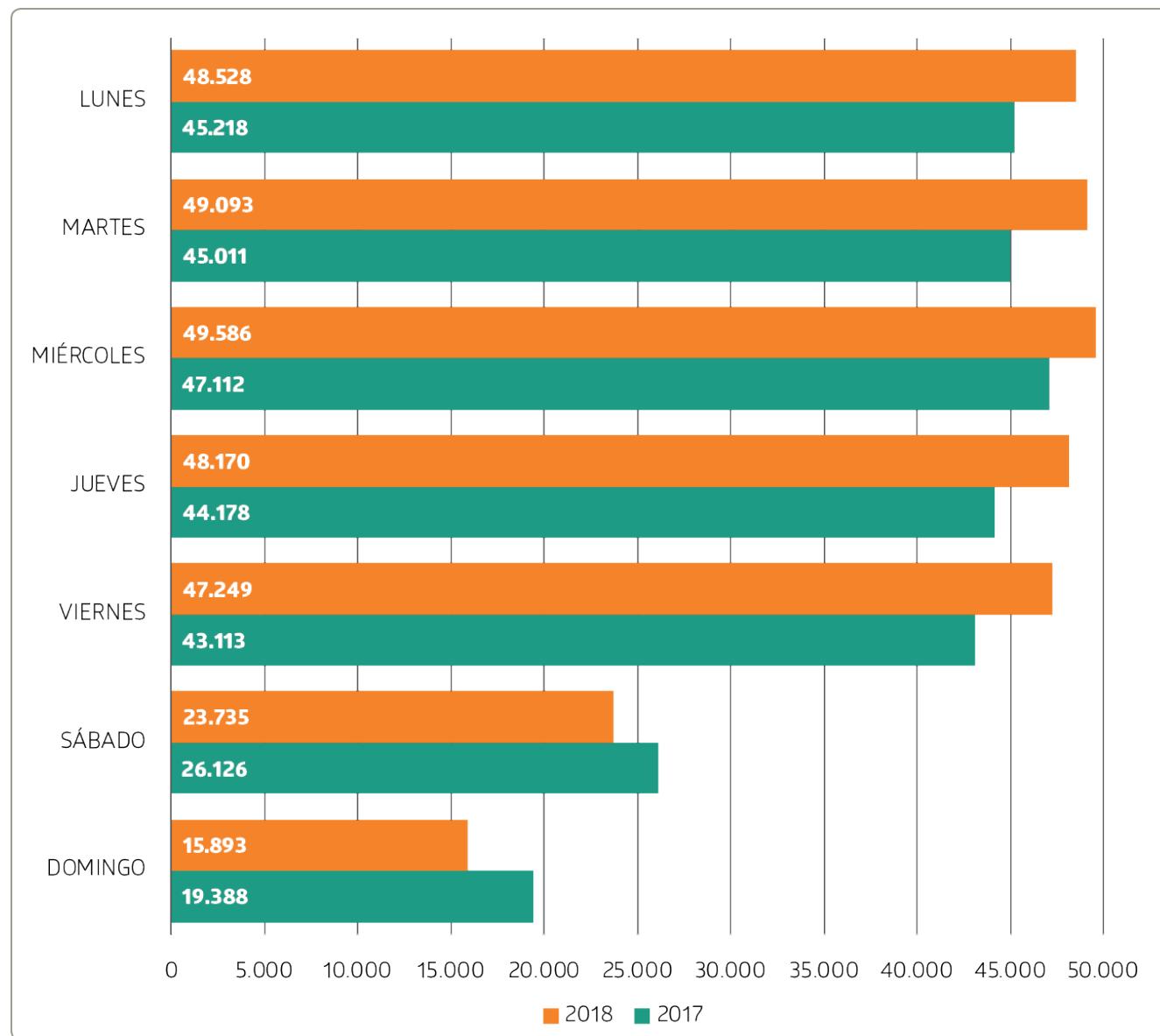
**PRINCIPALES INDICADORES**

81

VOLVER AL ÍNDICE

**SERVICIO (DEMANDA)**

■ Demanda por tipo de día (cancelaciones)



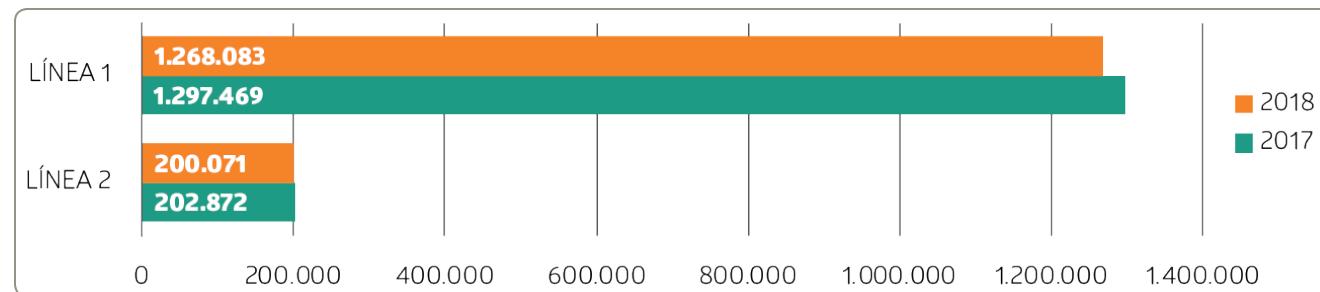
**PRINCIPALES  
INDICADORES**

82

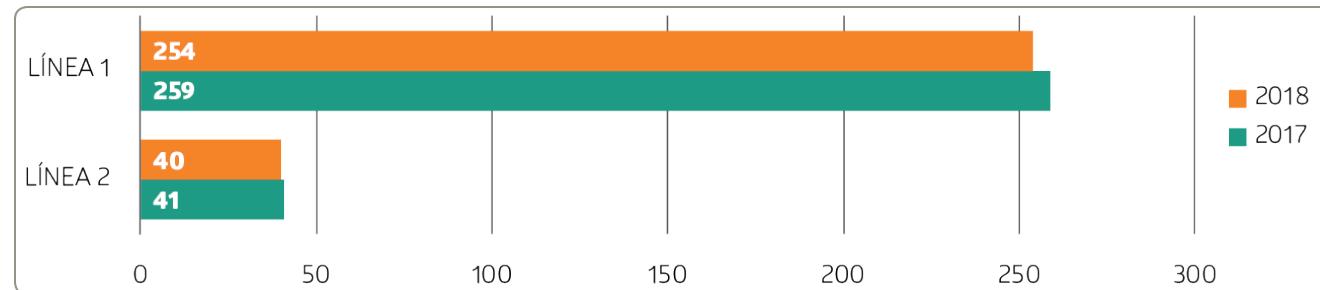
VOLVER AL ÍNDICE

**SERVICIO (OFERTA)**

► **Producción anual kilométrica real en servicio comercial**



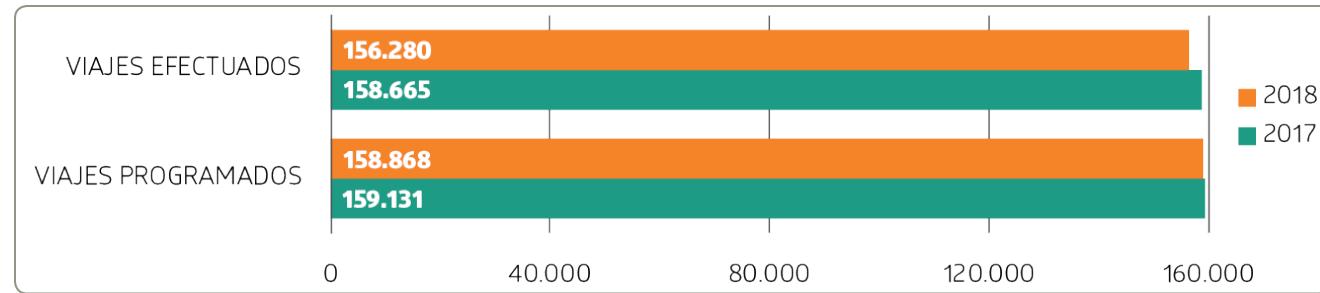
► **Plazas-kilómetros anuales reales ofertados en servicio comercial**



**PRINCIPALES  
INDICADORES**

83

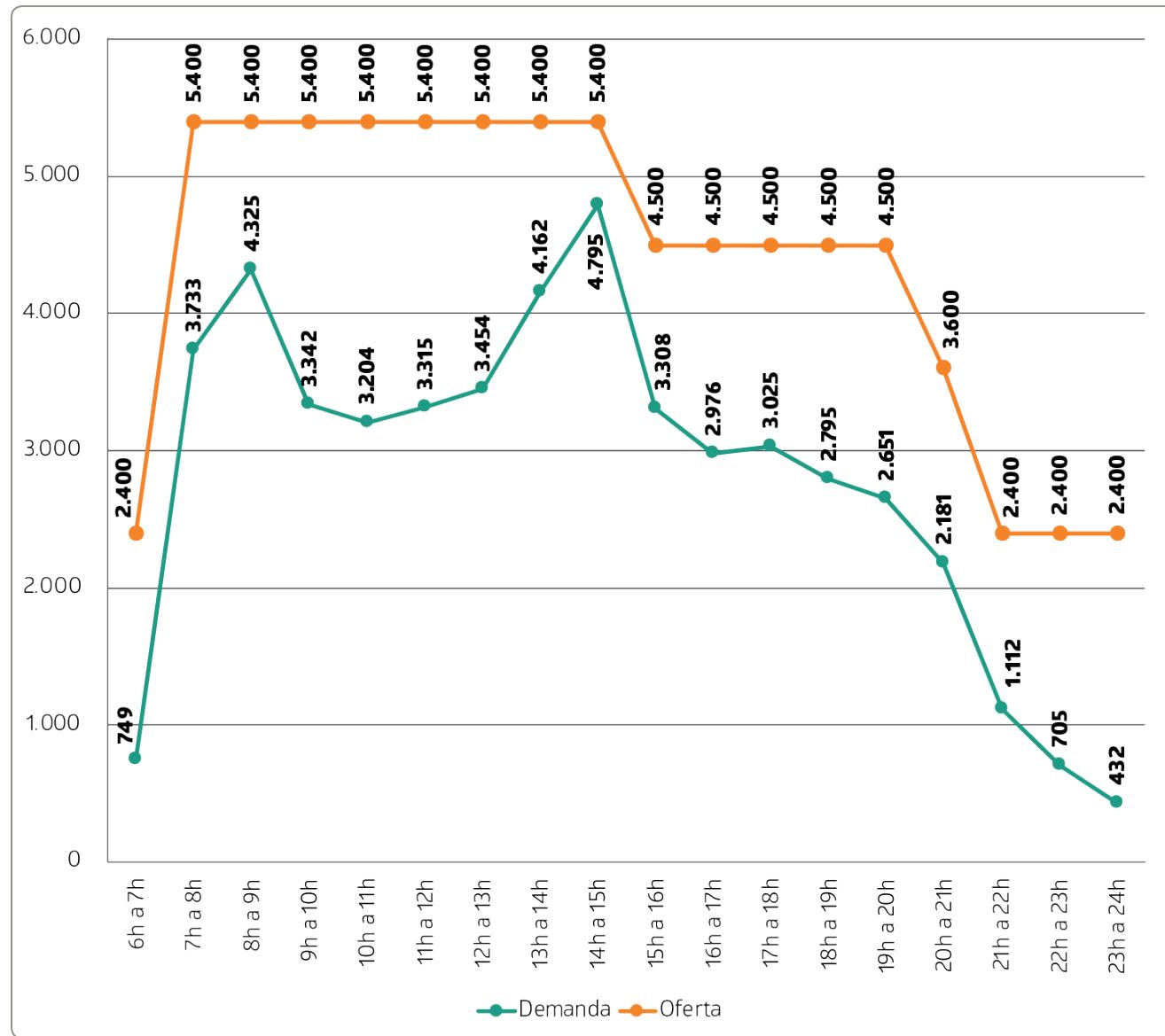
► **Fiabilidad del servicio**



VOLVER AL ÍNDICE

**SERVICIO (OFERTA-DEMANDA)**

■ Demanda media/hora en día laborable (2018) en ambos sentidos



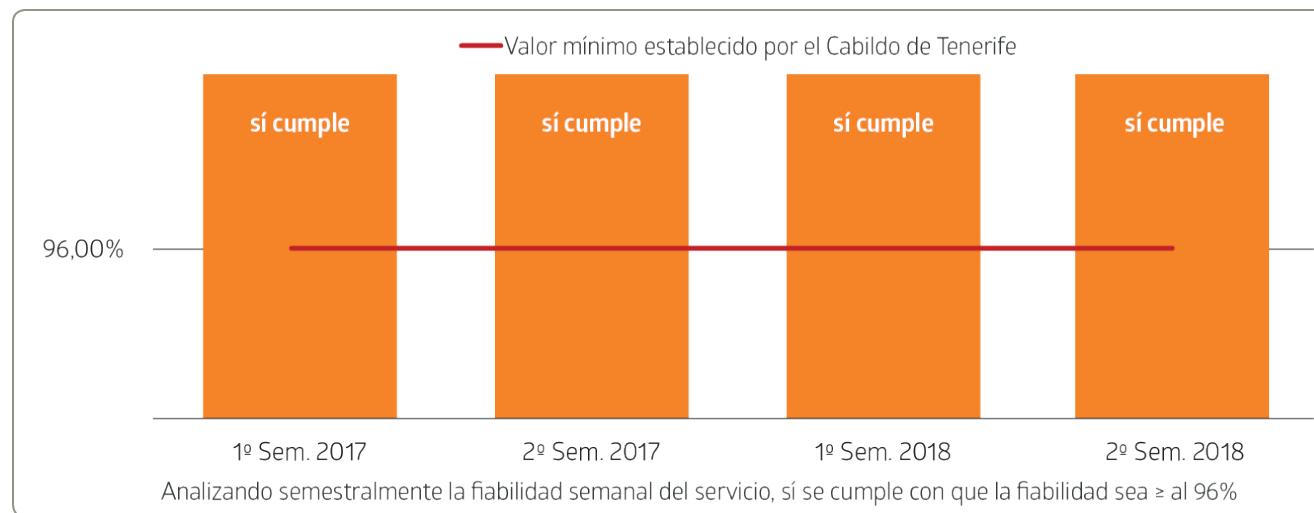
PRINCIPALES  
INDICADORES

84

VOLVER AL ÍNDICE

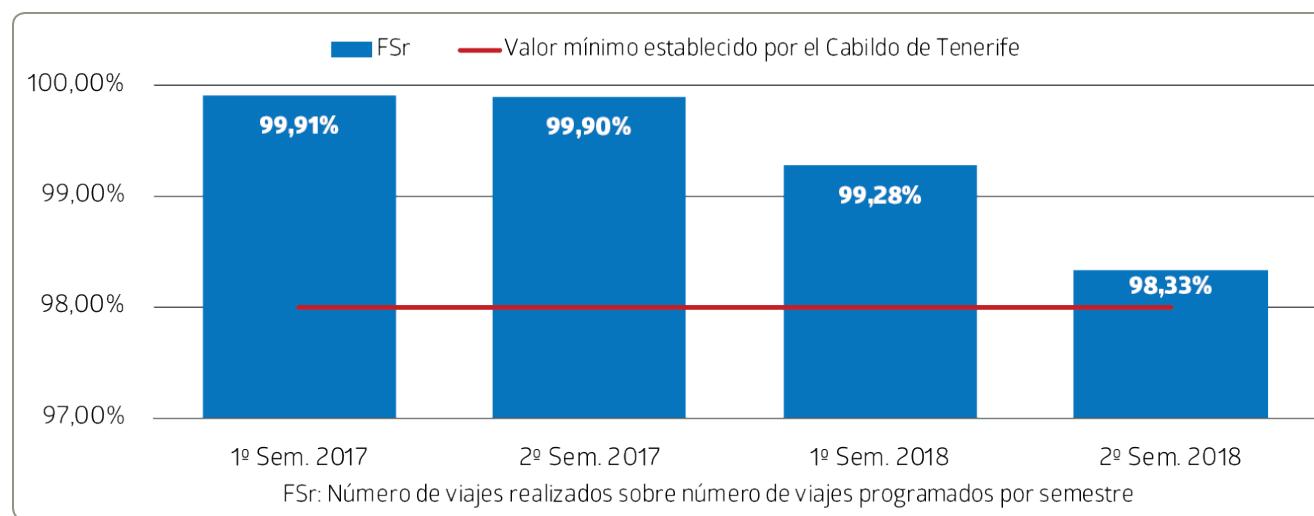
**CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)**

**■ Fiabilidad semanal**



**PRINCIPALES  
INDICADORES**

**■ Fiabilidad semestral**

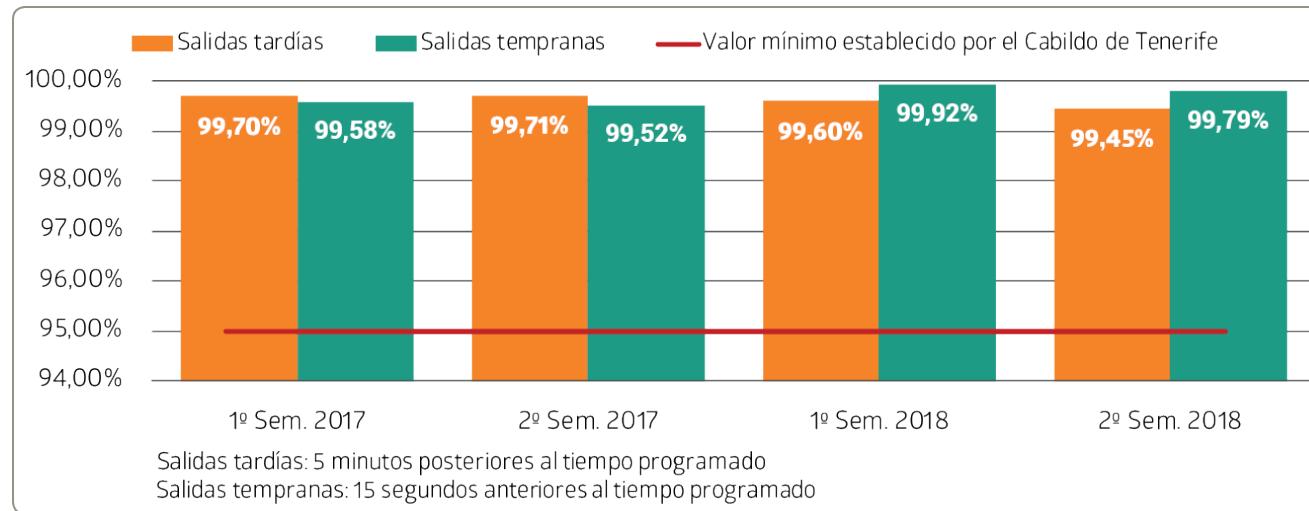


85

VOLVER AL ÍNDICE ↫

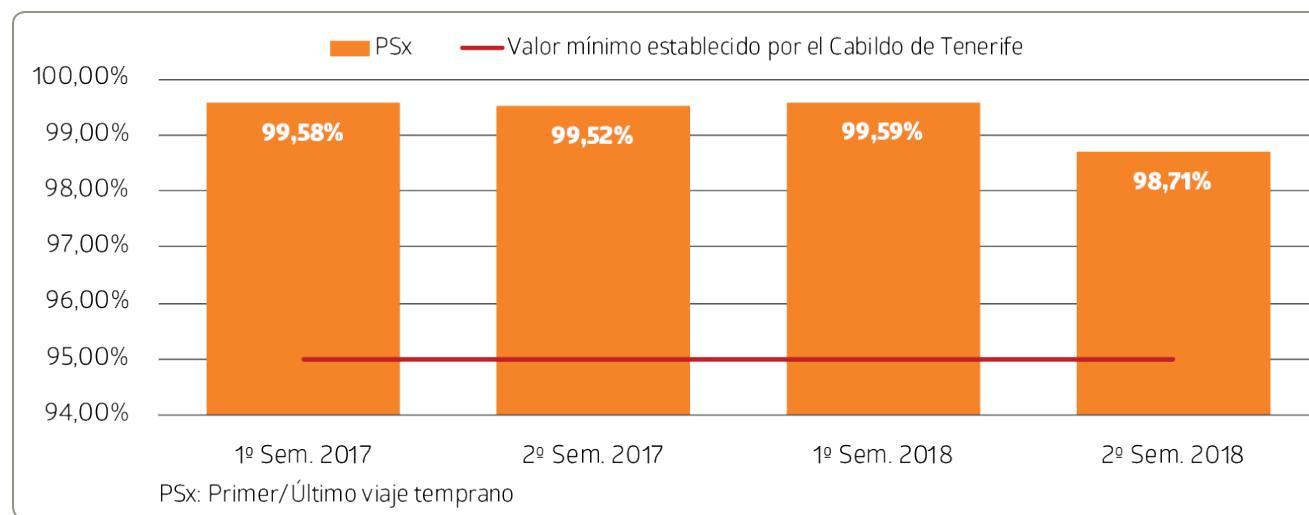
**CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)**

**Puntualidad**



**PRINCIPALES  
INDICADORES**

**Puntualidad: primer y último viaje**

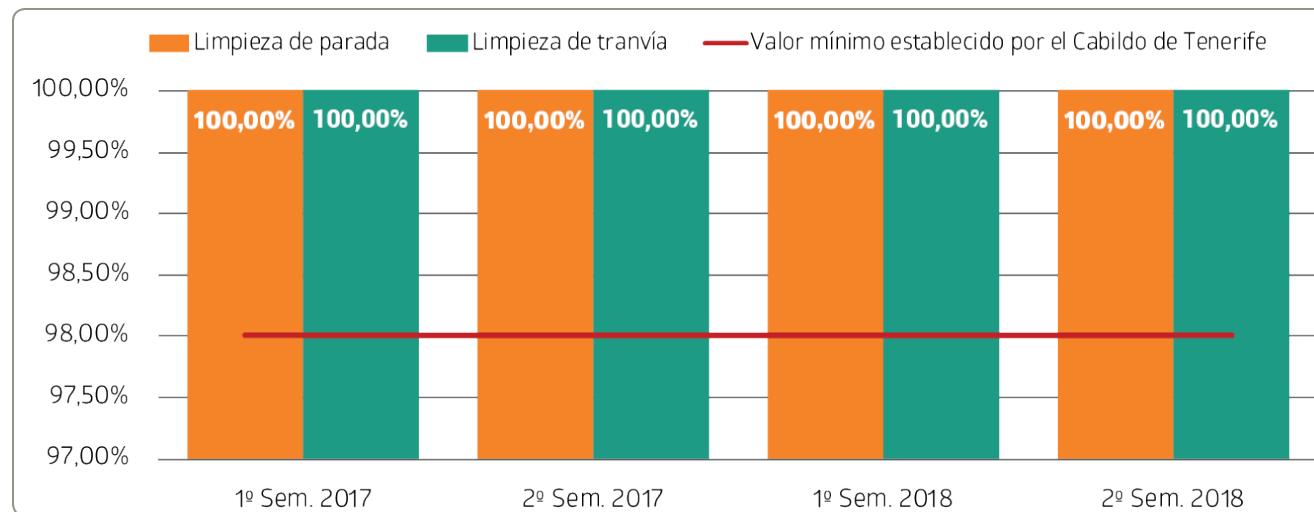


86

VOLVER AL ÍNDICE

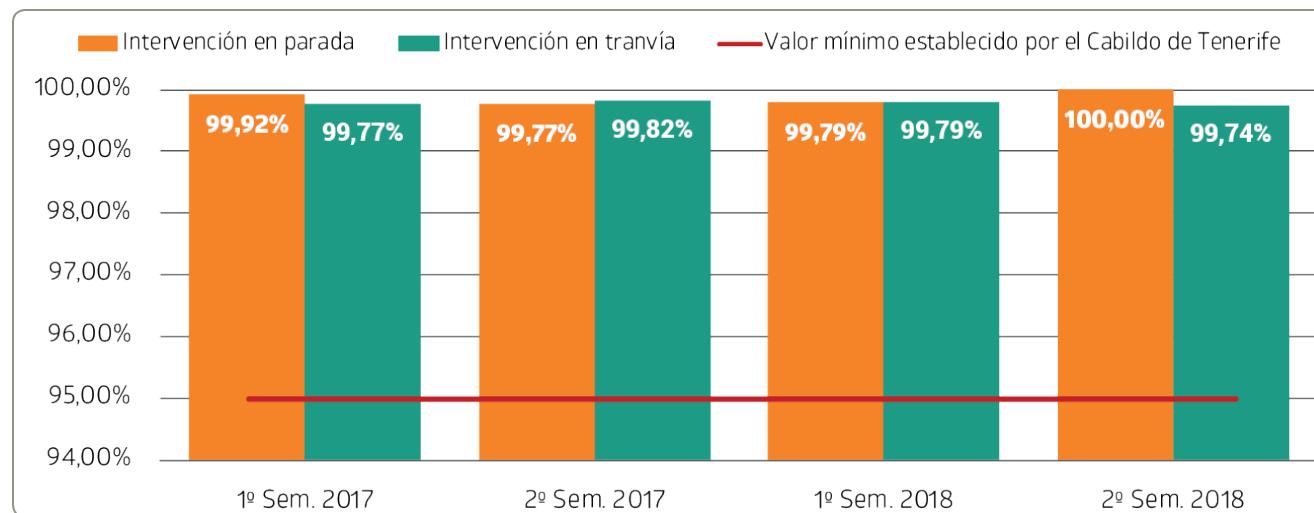
**CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)**

**Limpieza Material Móvil e Instalaciones Fijas**



**PRINCIPALES  
INDICADORES**

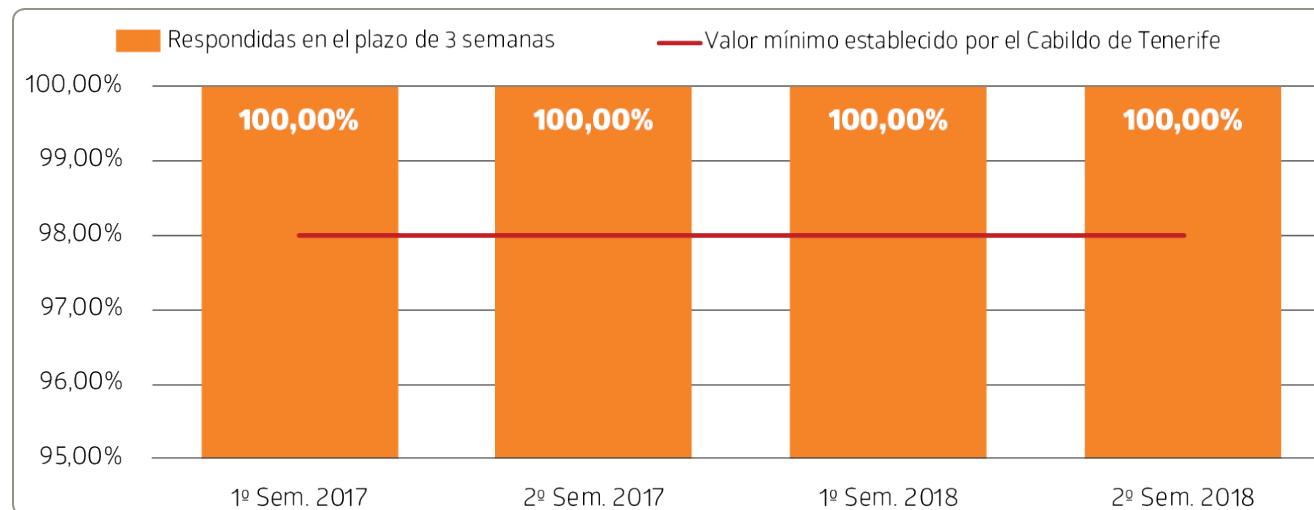
**Reparación de daños Material Móvil e Instalaciones Fijas**



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

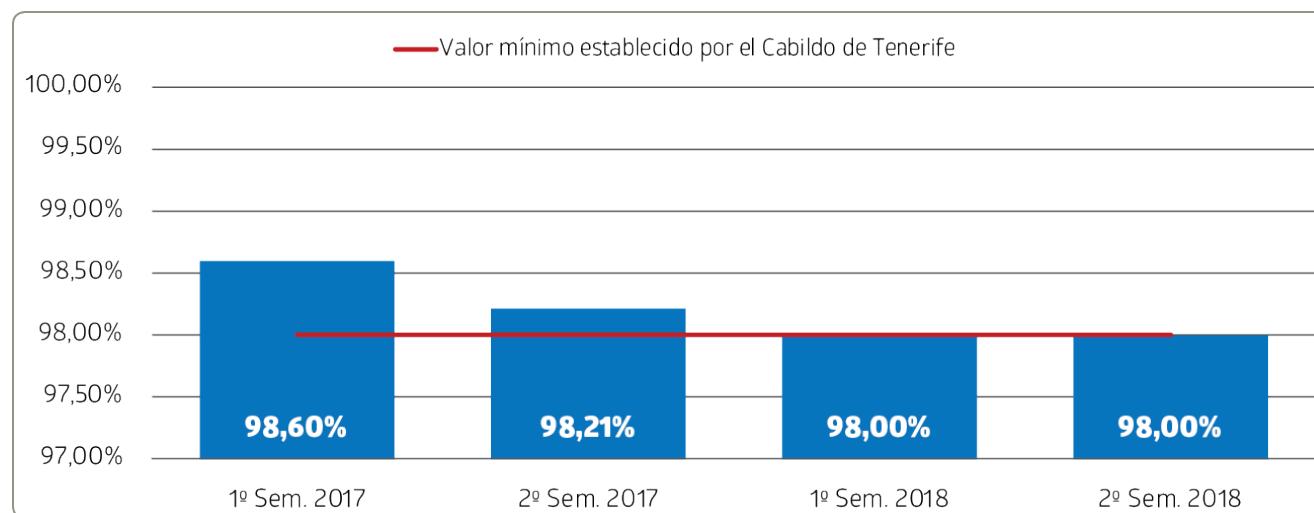
**CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)**

**Reclamaciones**



**PRINCIPALES  
INDICADORES**

**Disponibilidad de expendedoras**

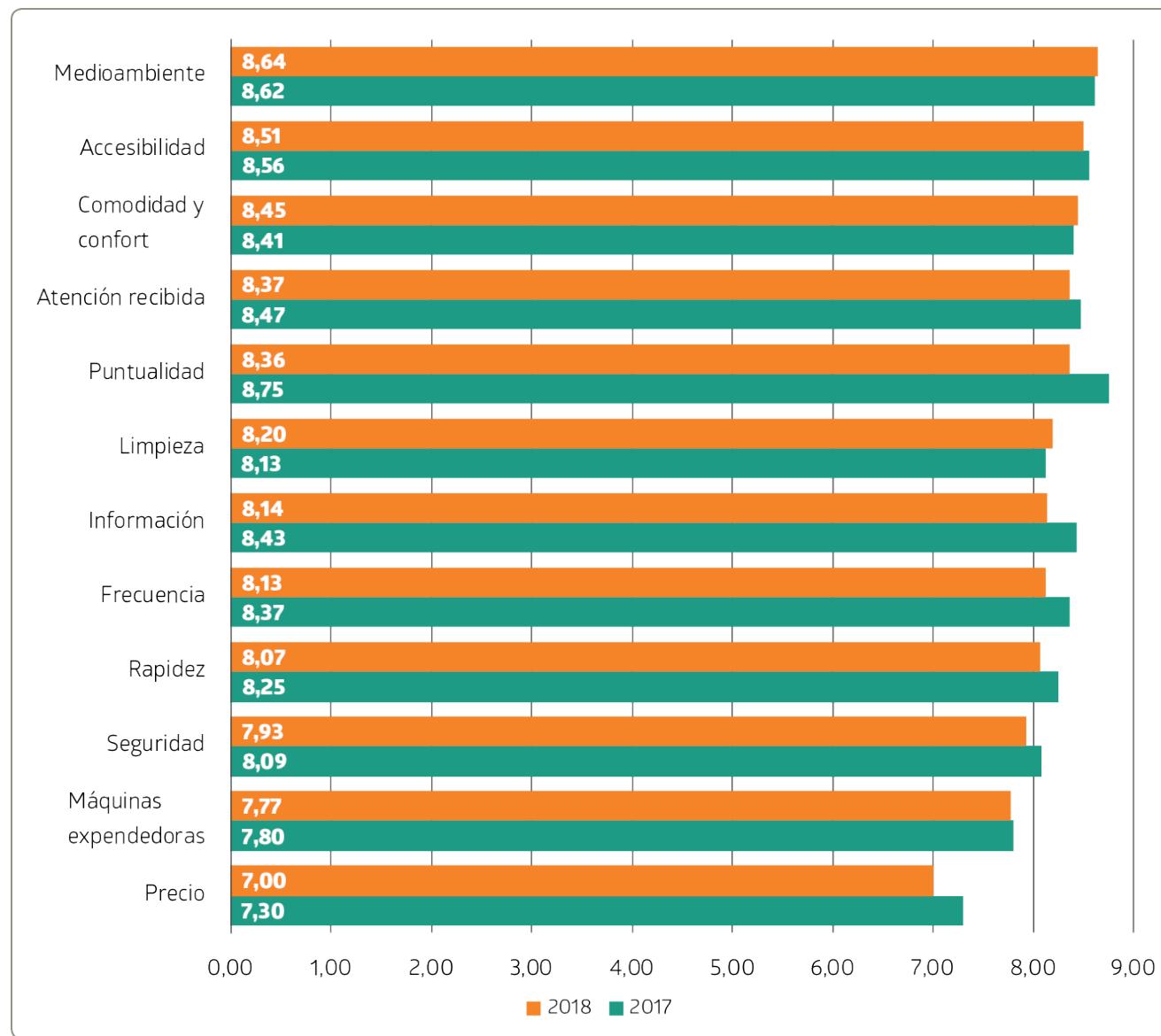


88

VOLVER AL ÍNDICE

**CALIDAD DEL SERVICIO (PAGO POR DISPONIBILIDAD)**

Valoración del servicio 2018-2017



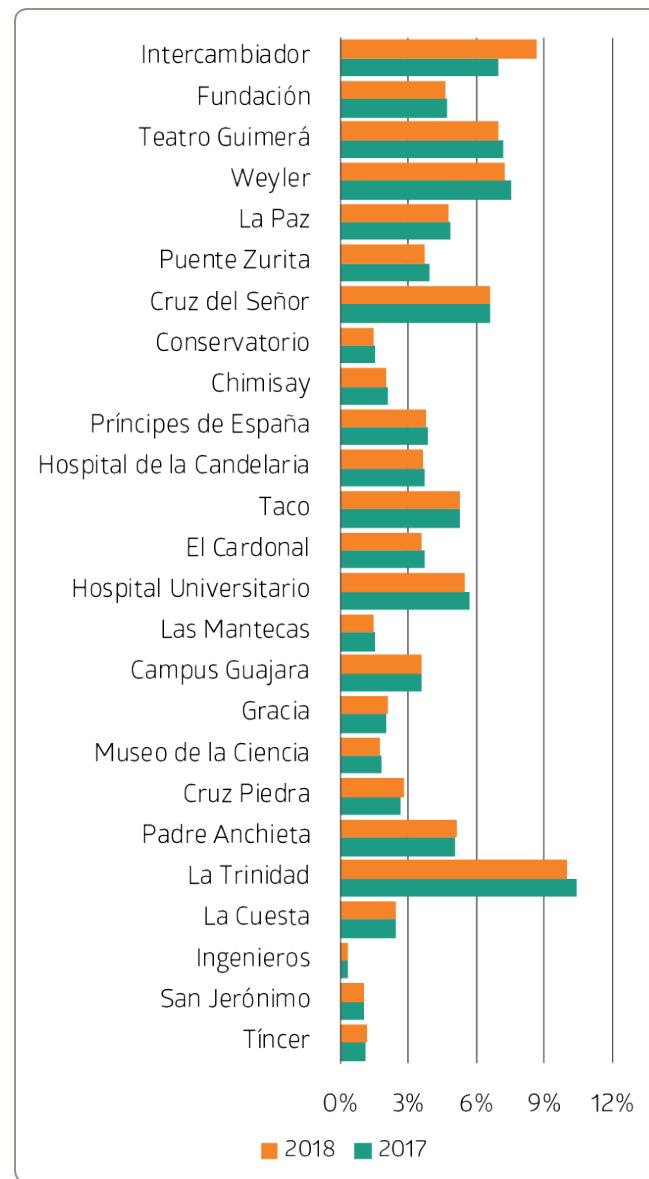
**PRINCIPALES INDICADORES**

89

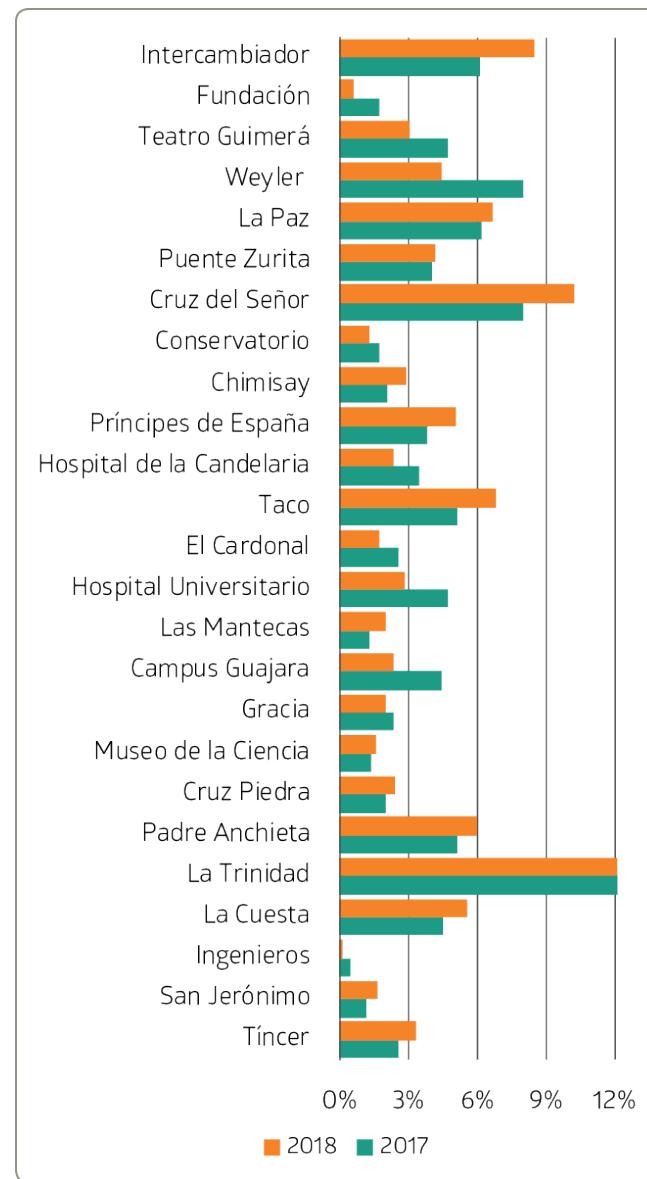
VOLVER AL ÍNDICE

PERFIL DEL USUARIO

Paradas de origen



Paradas de destino



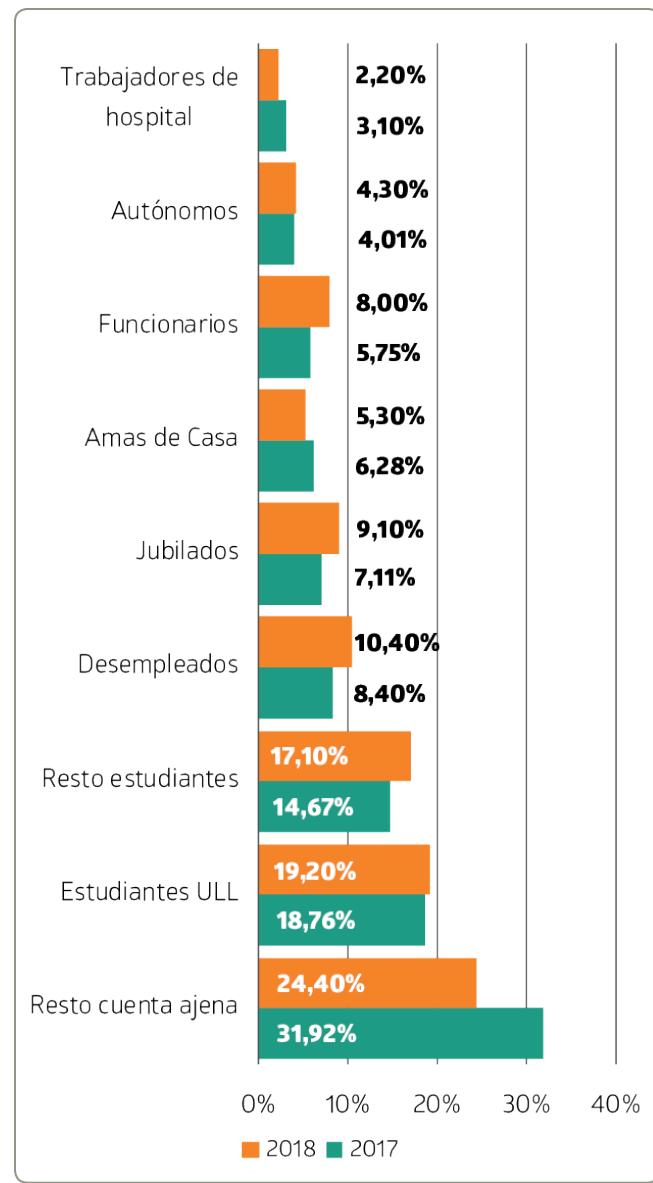
PRINCIPALES  
INDICADORES

90

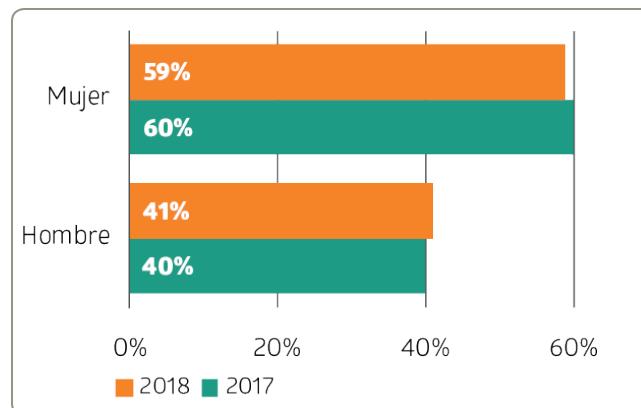
VOLVER AL ÍNDICE

PERFIL DEL USUARIO

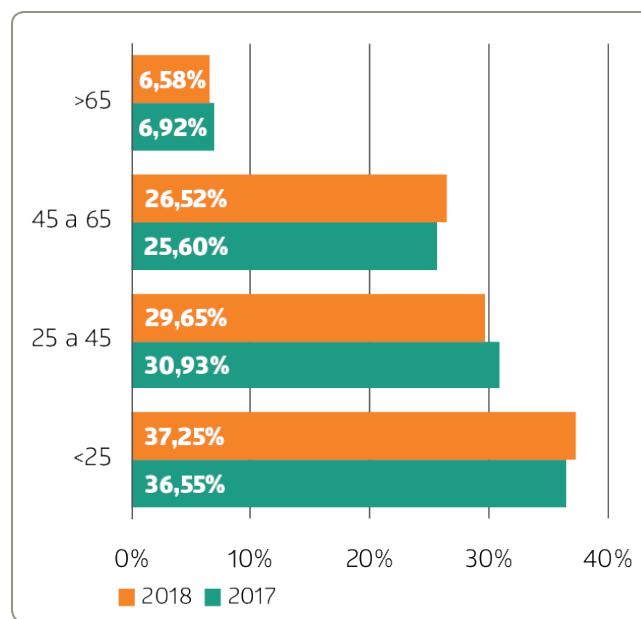
>Ocupación



Género



Edad



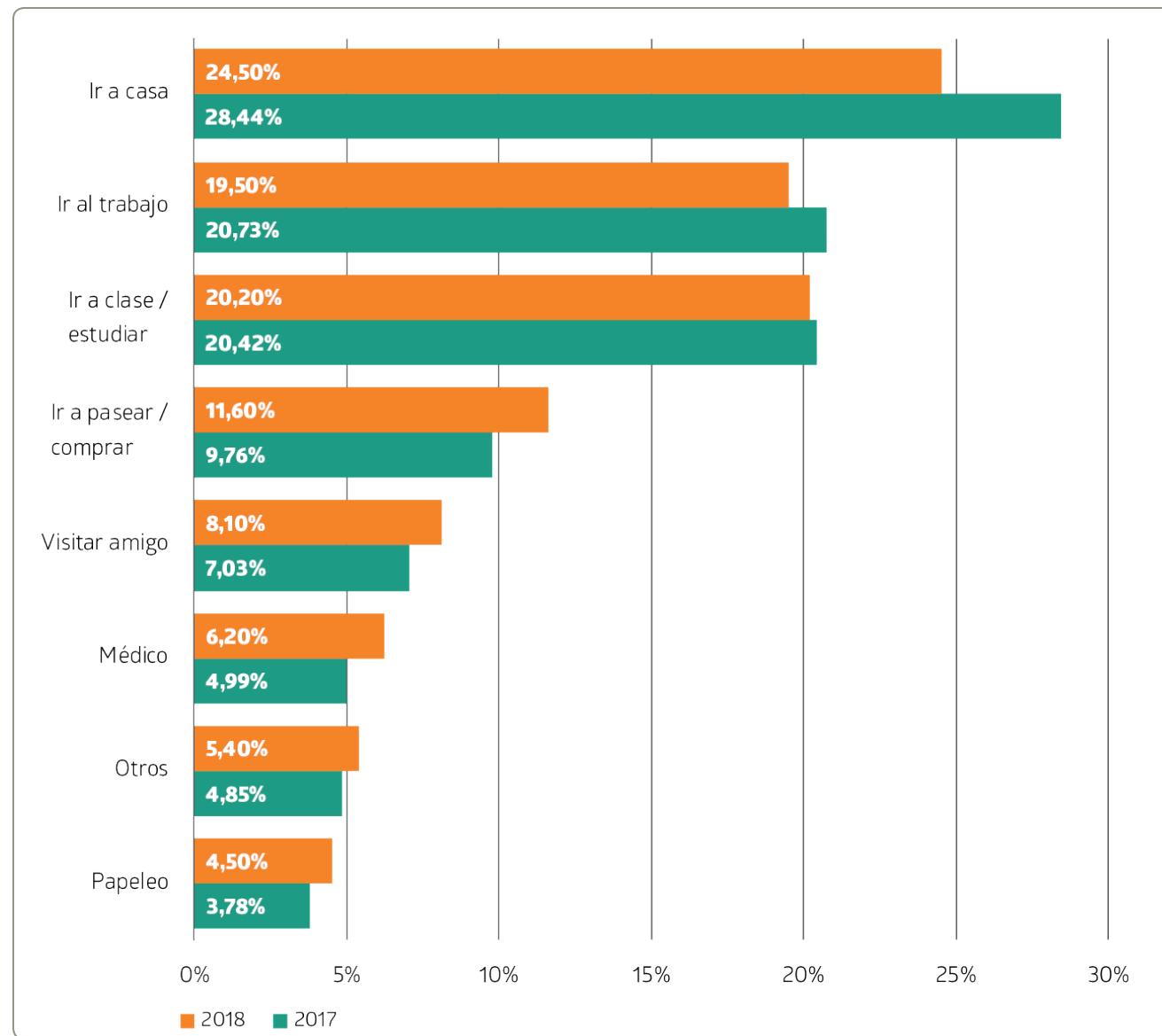
PRINCIPALES INDICADORES

91

VOLVER AL ÍNDICE

PERFIL DEL USUARIO

Tipos de movilidad



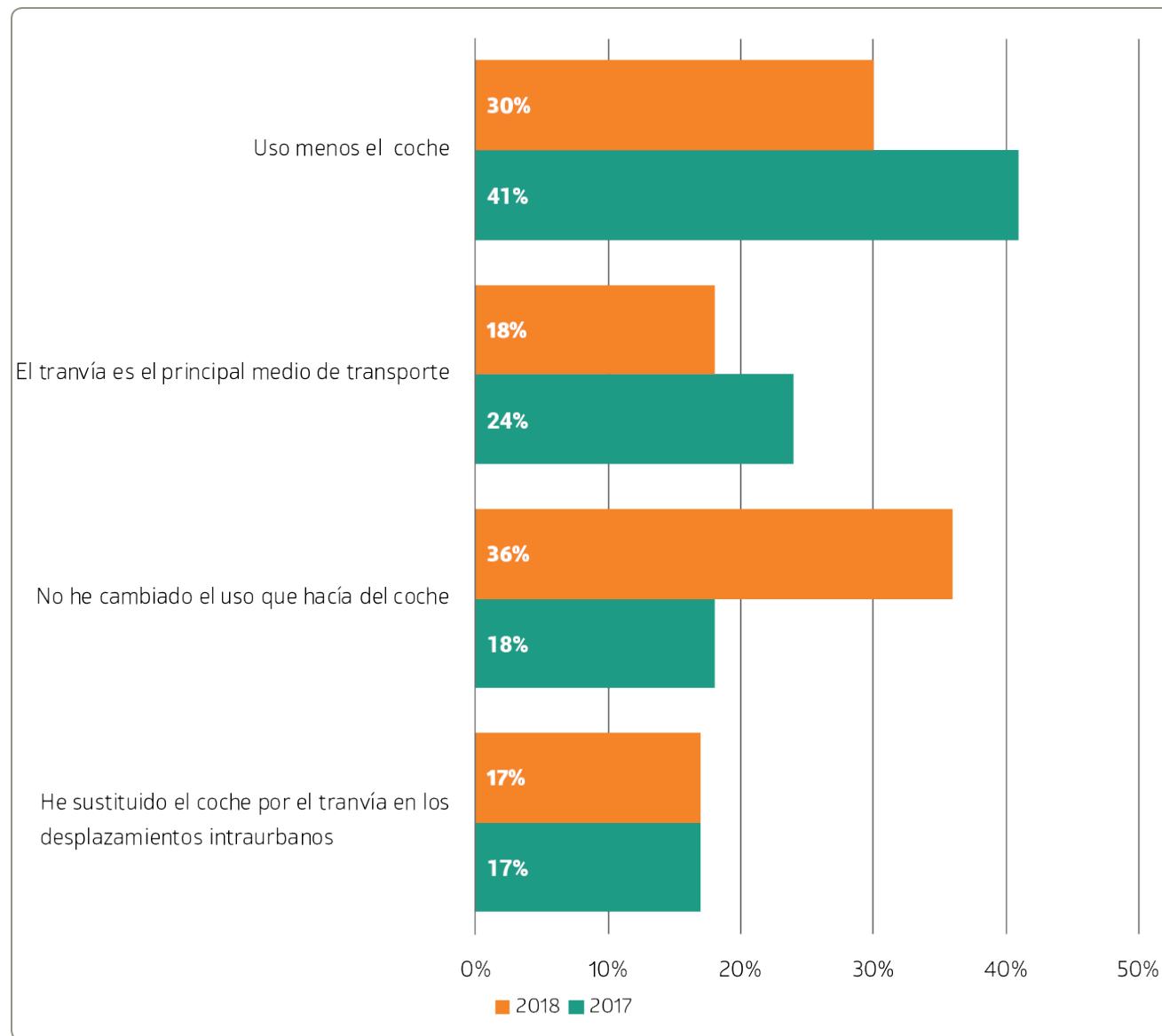
PRINCIPALES  
INDICADORES

92

VOLVER AL ÍNDICE

PERFIL DEL USUARIO

Impacto sobre el uso del coche



PRINCIPALES  
INDICADORES

93

VOLVER AL ÍNDICE

## Distribución de la plantilla por departamentos

Departamentos	2018		
	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN GENERAL	10	4	14
-Servicios comunes	1	3	4
-Informática e Ingeniería de Sistemas	7	0	7
-Comunicación y Relaciones Públicas	1	1	2
-Calidad, Seguridad y Medioambiente	1	0	1
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO	34	3	37
-Servicios comunes	1	2	3
-Mantenimiento de Instalaciones Fijas	17	0	17
-Mantenimiento de Material Móvil	16	1	17
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	3	1	4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	1	6	7
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	2	3
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	79	8	87
DIRECCIÓN COMERCIAL	21	4	25
<b>Total 2018</b>	<b>149</b>	<b>28</b>	<b>177</b>
<b>Total 2017</b>	<b>151</b>	<b>28</b>	<b>179</b>

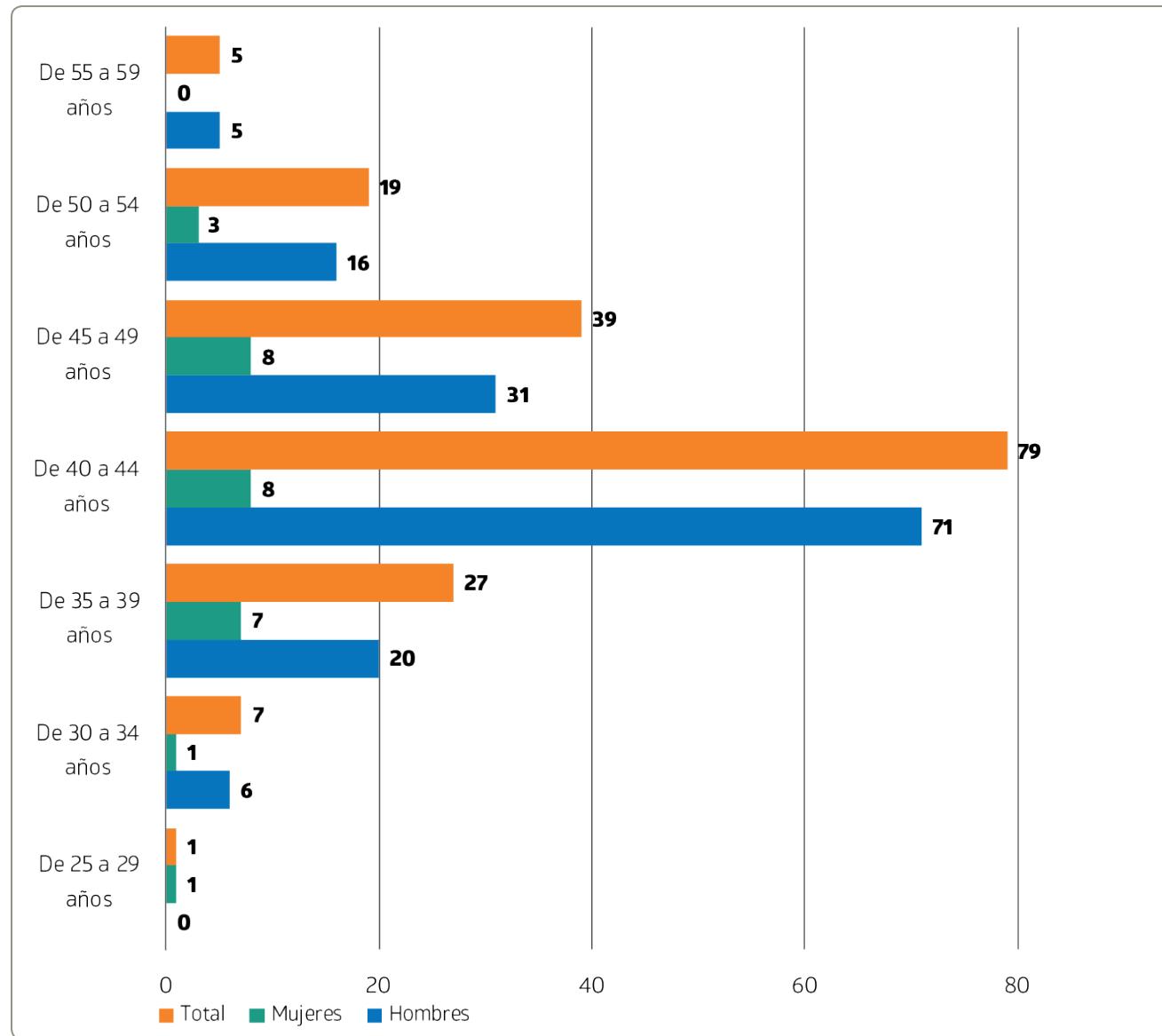
PRINCIPALES  
INDICADORES

94

VOLVER AL ÍNDICE 

RECURSOS HUMANOS

► Pirámide de edad 2018



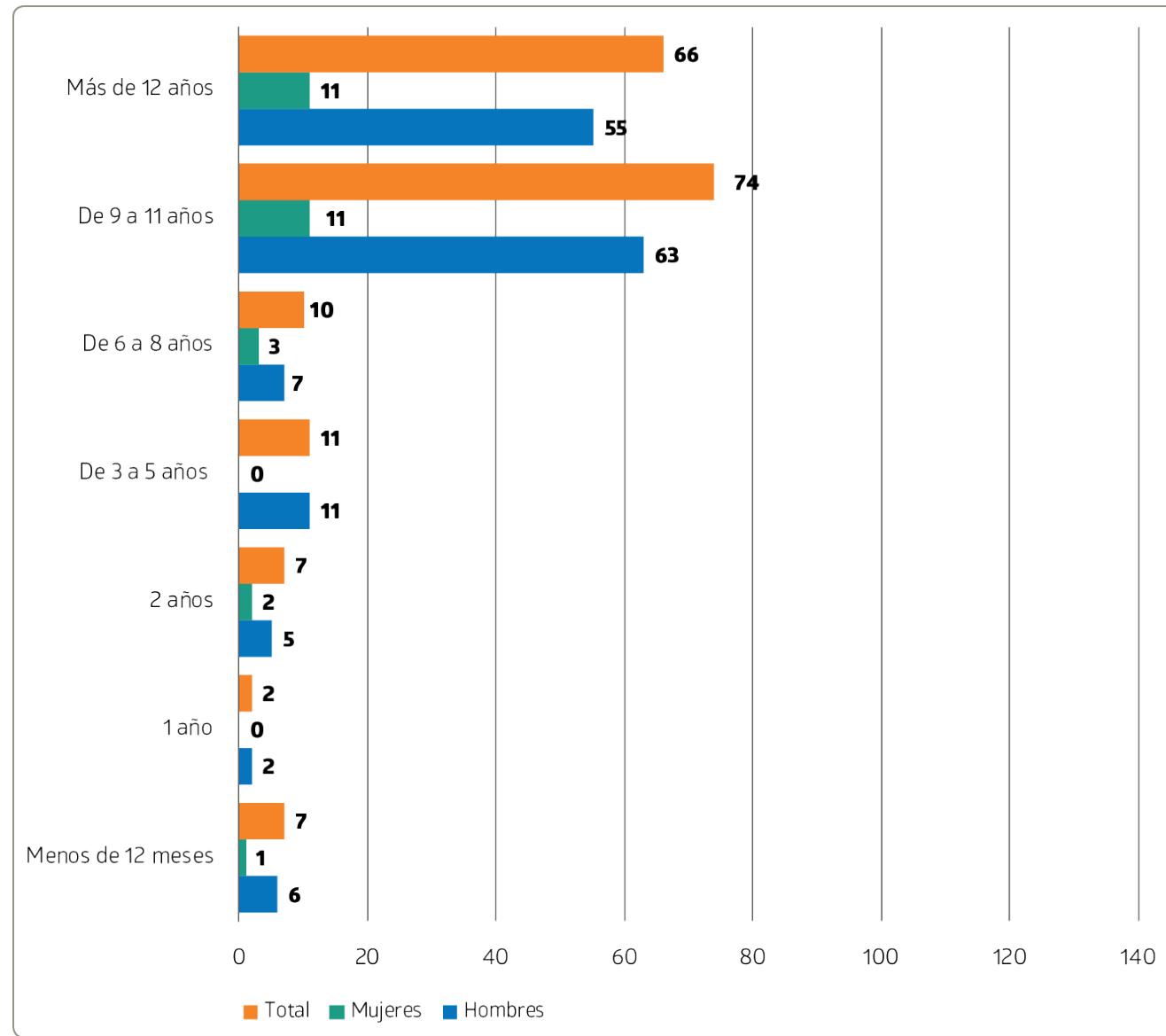
PRINCIPALES  
INDICADORES

95

VOLVER AL ÍNDICE

RECURSOS HUMANOS

■ Pirámide de antigüedad 2018

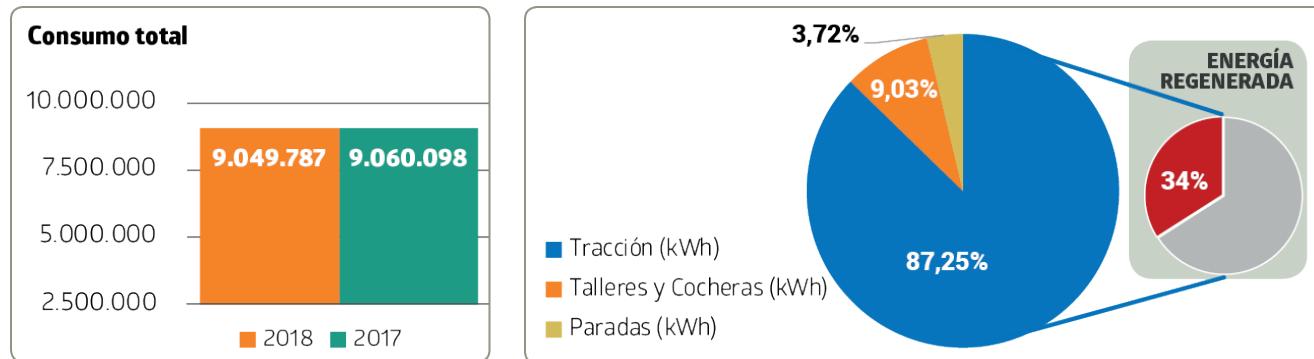


PRINCIPALES  
INDICADORES

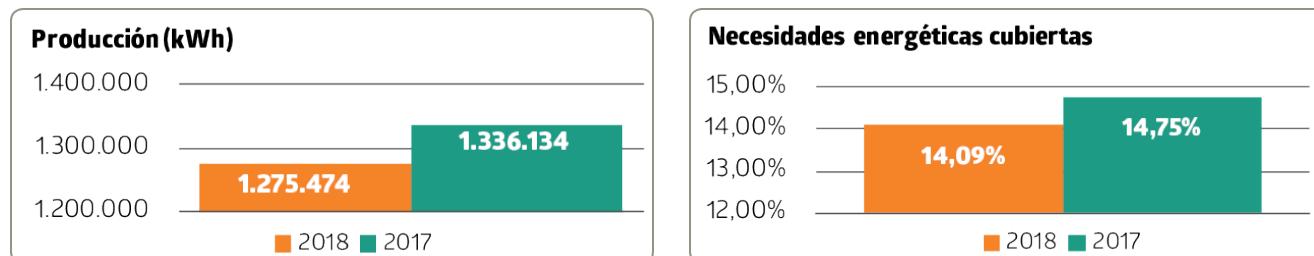
VOLVER AL ÍNDICE

## MEDIO AMBIENTE (CONSUMO DE ENERGÍA)

### Consumo anual de energía eléctrica



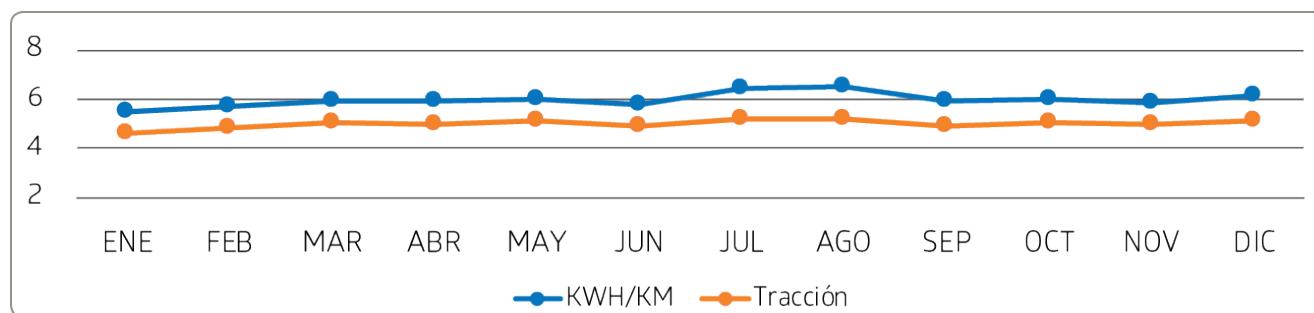
### Producción anual de la planta fotovoltaica (Potencia pico 880 KWp)



## PRINCIPALES INDICADORES

97

### Ratios de consumo



VOLVER AL ÍNDICE

**MEDIO AMBIENTE (CONSUMO DE ENERGÍA)**

Consumo de energía eléctrica

TIPO	2018	2017
Consumo de tracción por kilómetro (kWh/km)	5,00	4,84
Consumo total por kilómetro (kWh/km)	5,98	5,87
Consumo Total (kWh)	9.049.787	9.060.098

Tabla de consumo

TIPO	2018	2017
Tracción (kWh)	7.895.939	7.837.515
Talleres y Cochertas (kWh)	817.196	877.733
Paradas (kWh)	336.652	344.850

**PRINCIPALES  
INDICADORES**

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

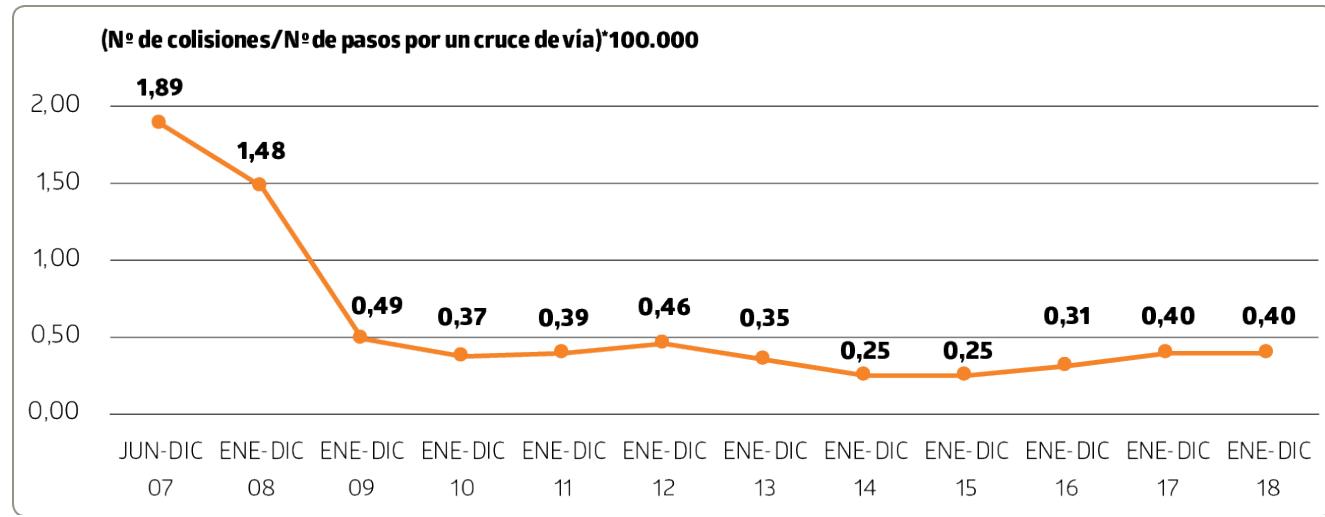
98



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

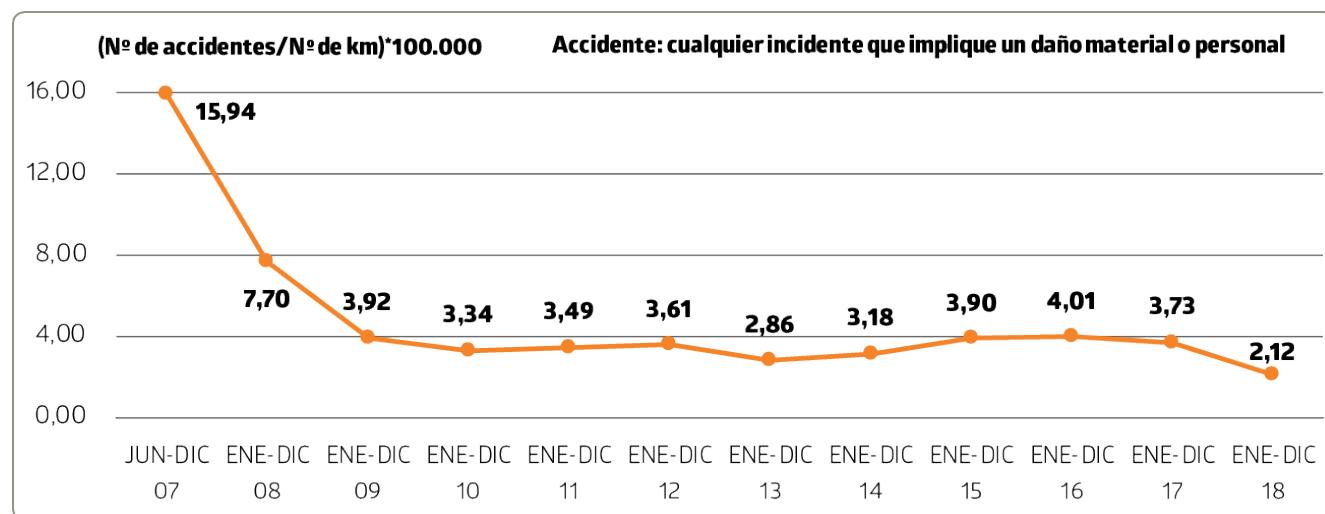
SEGURIDAD VIAL

Índice de colisión (por 100.000 km)



PRINCIPALES  
INDICADORES

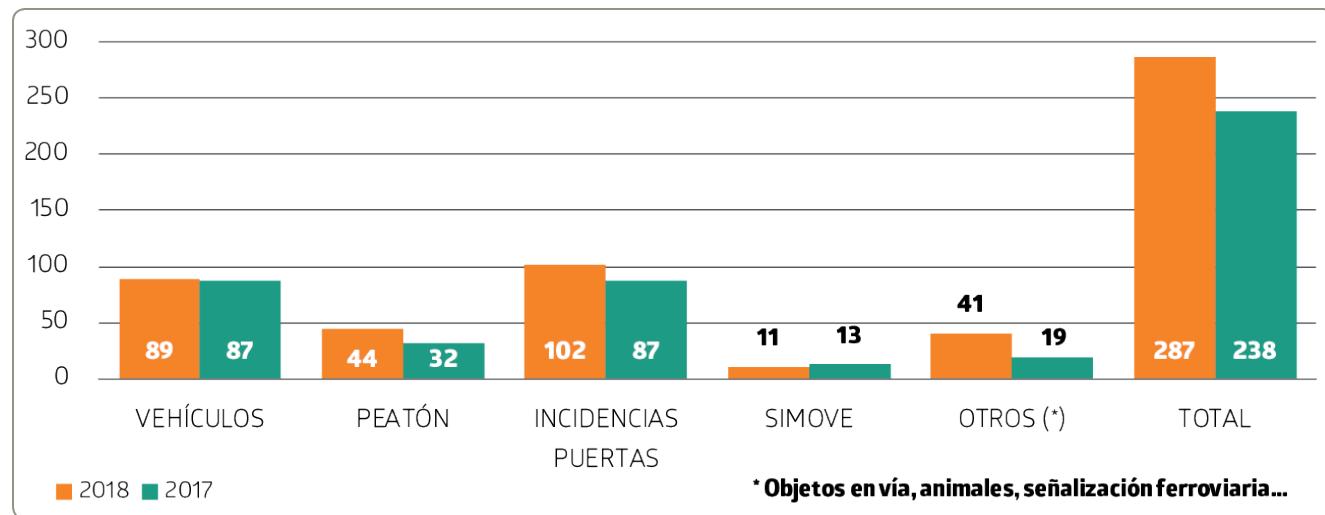
Índice de siniestralidad (por 100.000 km)



VOLVER AL ÍNDICE

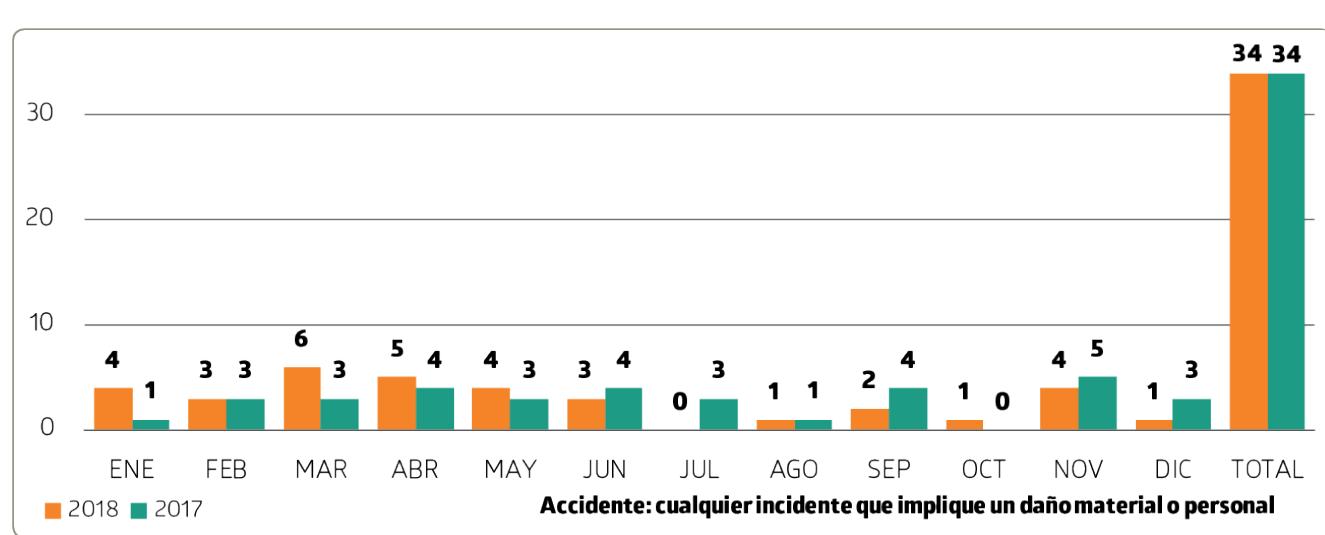
SEGURIDAD VIAL

■ Número y causas de frenadas de urgencia



PRINCIPALES  
INDICADORES

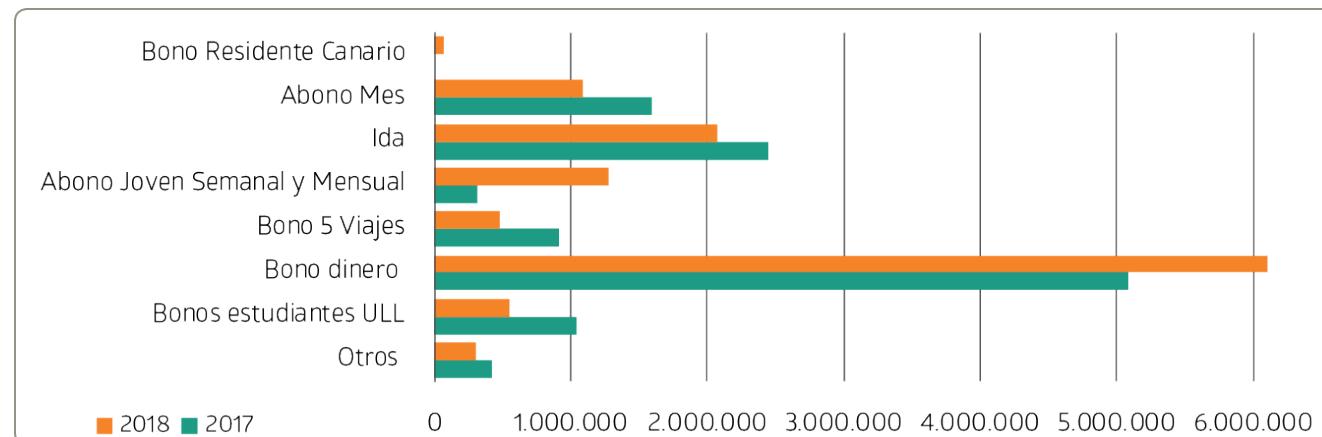
■ Número de accidentes



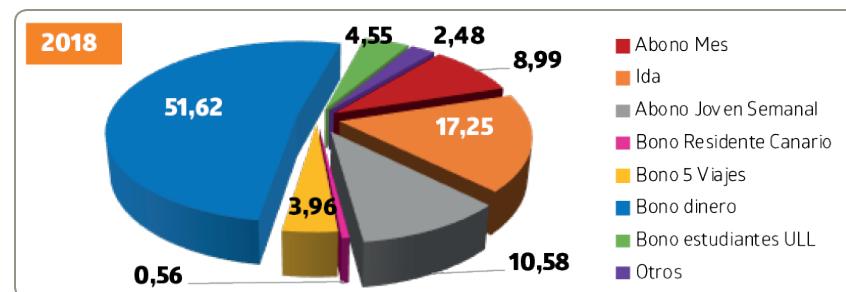
VOLVER AL ÍNDICE

COMERCIAL (RESULTADOS ANUALES)

Recaudación por tipo de título (€)



Recaudación por tipo de título (%)

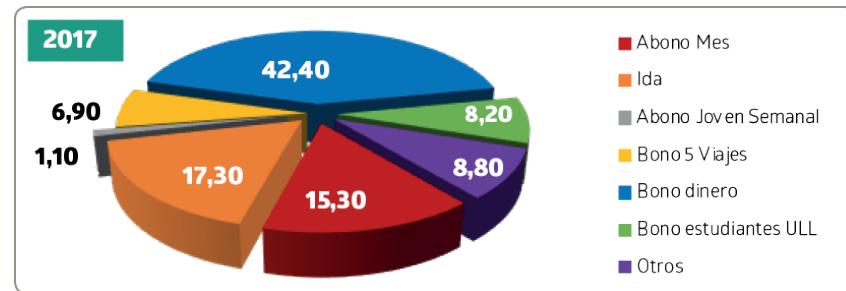


Controles y fraude



PRINCIPALES INDICADORES

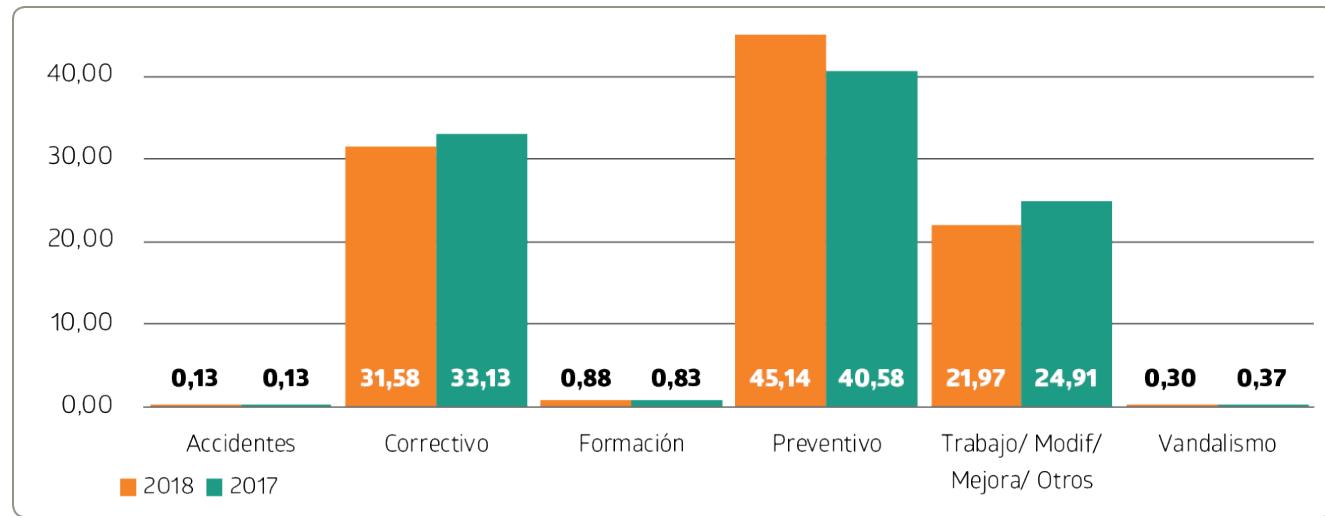
101



VOLVER AL ÍNDICE

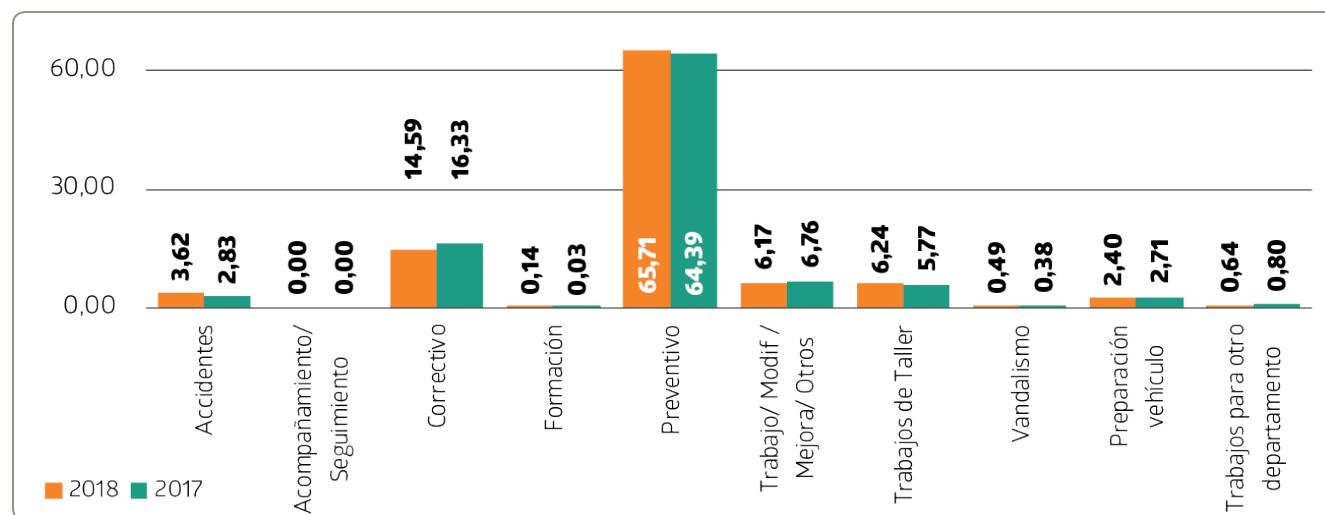
## ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO

### Reparto horas de Instalaciones Fijas (%)



### PRINCIPALES INDICADORES

### Reparto horas Material Móvil (%)



102

VOLVER AL ÍNDICE

Metropolitano de Tenerife, S.A.

Carretera General La Cuesta-Taco, 124

38108 San Cristóbal de La Laguna. Tenerife (Islas Canarias. España)

[www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com)

Depósito Legal: TF-1030-2011



Miembro de:

