

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

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

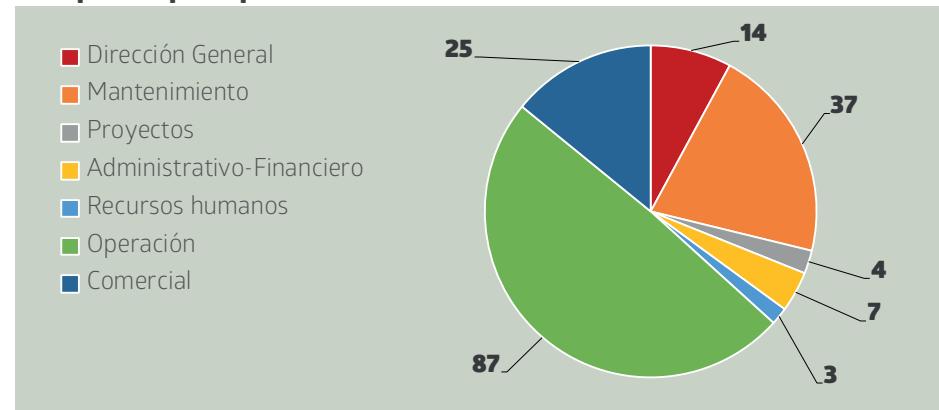
Dirección Administrativa-Financiera

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

Dirección Administrativa-Financiera

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

Empleados por departamento



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

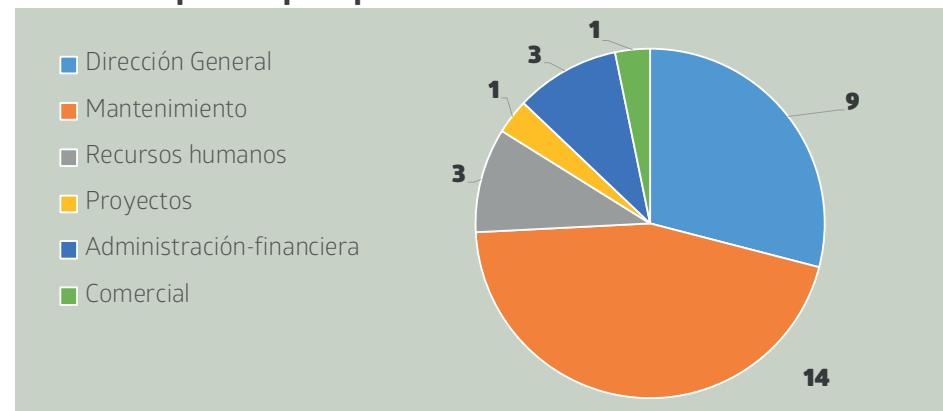
Nuestra vinculación con la comunidad educativa se refuerza un año más al suscribir con diversas instituciones docentes la incorporación de alumnos en prácticas y becarios. Esta línea de colaboración permite a los estudiantes adquirir formación profesional, así como competencias y habilidades que faciliten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



“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



“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



“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



“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**



“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