



# Memoria Anual METROTENERIFE 2022





# Índice

■	Presentación .....	3	■	El año en imágenes.....	71
■	Metrotenerife por dentro.....	6	■	Cumplimos 15 años.....	89
■	Nos movemos contigo.....	27	■	Información financiera .....	93
■	Comunicamos .....	51	■	Principales indicadores.....	98





# Presentación

Memoria Anual  
METROTENERIFE 2022

■ Presentación presidente ..... 4



# Presentación

## ■ Presentación

Despedimos el 2022 manteniendo el último símbolo de la pandemia como es la mascarilla, cuya retirada en el transporte público está más próxima de lo que pensamos según están avanzando los expertos. En estos últimos años ha sido una “obligada” compañera de viajes que nos ha permitido prestar servicio con normalidad como así hemos podido comprobar en el balance final del ejercicio 2022. Pasamos de 7.146.005 pasajeros en el primer semestre a 7.844.225 en el segundo, para luego cerrar el año con cerca de 15 millones de viajeros. Esta cifra representa el 96% de la demanda respecto a 2019, año en el que registramos récord absoluto de cancelaciones desde la entrada en funcionamiento del tranvía hace ya quince años.

Este ha sido un año en el que hemos tenido que adaptar nuestro sistema para hacer frente a la bonificación parcial del transporte público y luego prepararlo para la gratuidad que comenzará el 1 de enero del 2023. Sin duda la bonificación estatal ha impulsado el número de viajeros, pero esos buenos resultados también se sustentan en el trabajo que realizamos desde Metrotenerife para que el servicio del tranvía sea de alta calidad y responda a las necesidades de los usuarios. Considero que ésta es la clave del éxito del Tranvía de Tenerife, ser un

servicio público pensado y diseñado para los nuevos usos sociales y pautas de movilidad del ciudadano.

En 2022 nuestro Tranvía ha cumplido 15 años de servicio y lo hemos podido celebrar con todos nuestros usuarios a través de diversos actos conmemorativos. Ya son varias las generaciones que han crecido viéndolo circular continuamente en el área metropolitana, generaciones que no cuestionan su idoneidad, que simplemente lo han incorporado a su estilo de vida porque es un transporte efectivo y que cubre sus necesidades de movilidad. Y para valorar en su justa medida el presente sin olvidar el pasado, organizamos la exposición fotográfica “Ayer y hoy, 15 años conectando” con la finalidad de que la ciudadanía fuera consciente de que la implantación del tranvía trajo consigo una transformación urbanística, de fachada a fachada, sin precedentes hasta ese momento en la isla, y que creó entornos más amables, accesibles y sostenibles. El Tranvía de Tenerife fue un proyecto transformador desde el punto de vista urbano, al tiempo que revolucionó el concepto de transporte público porque ha demostrado que es posible desplazarnos mediante un servicio colectivo, puntual, accesible, seguro y sostenible.



**Enrique Arriaga Álvarez**  
Vicepresidente primero del Cabildo de Tenerife  
Presidente de Metrotenerife



# Presentación

Sin tiempo para recuperarnos de los efectos de la pandemia, a finales de febrero nos golpea el conflicto Ucrania-Rusia, que está poniendo del revés el orden internacional y provocando una crisis energética global con los precios de combustible fósil disparados. Bien por convicción o por necesidad, el hecho es que los ciudadanos han vuelto al transporte público y debemos aprovechar esta circunstancia para que las administraciones realicen un cambio estratégico y dirijan sus actuaciones a la descarbonización y a la lucha contra el cambio climático.

No dejaré de insistir, de recordar que Tenerife tiene un problema de movilidad sumamente grave. Con la media española más alta de vehículos por habitante, 821 por cada 1.000 residentes, los colapsos de las vías son continuos tanto en horas punta como en horas valle. Estoy convencido de que el transporte guiado seguirá aliviando de manera significativa esta situación y es por ello que de nuevo he puesto sobre la mesa ampliar nuestra red tranviaria. Aparte de la prolongación de la Línea 1 hacia el aeropuerto de Los Rodeos, tenemos contempladas nuevas líneas como una Línea 3, que sale de Cabo Llanos hasta Muelle Norte y la Línea 4, que conectaría la zona Suroeste de esta ciudad con la Línea 1 para conformar

una potente red de transporte. Estas nuevas líneas darían servicio a 47.000 vecinos más según nuestras previsiones. Y para la zona sur de la isla tenemos, como ya saben, el Tren. Un proyecto que, una vez más, se ha reactivado gracias al interés del Gobierno de Canarias por favorecer la transición ecológica en las islas a través de la movilidad sostenible y porque va en línea con las directrices de una Europa más verde y baja en emisiones. En Metrotenerife estamos listos para desarrollar estos proyectos, ahora solo falta buscar la fórmula adecuada para que todos los actores sociales se sumen.

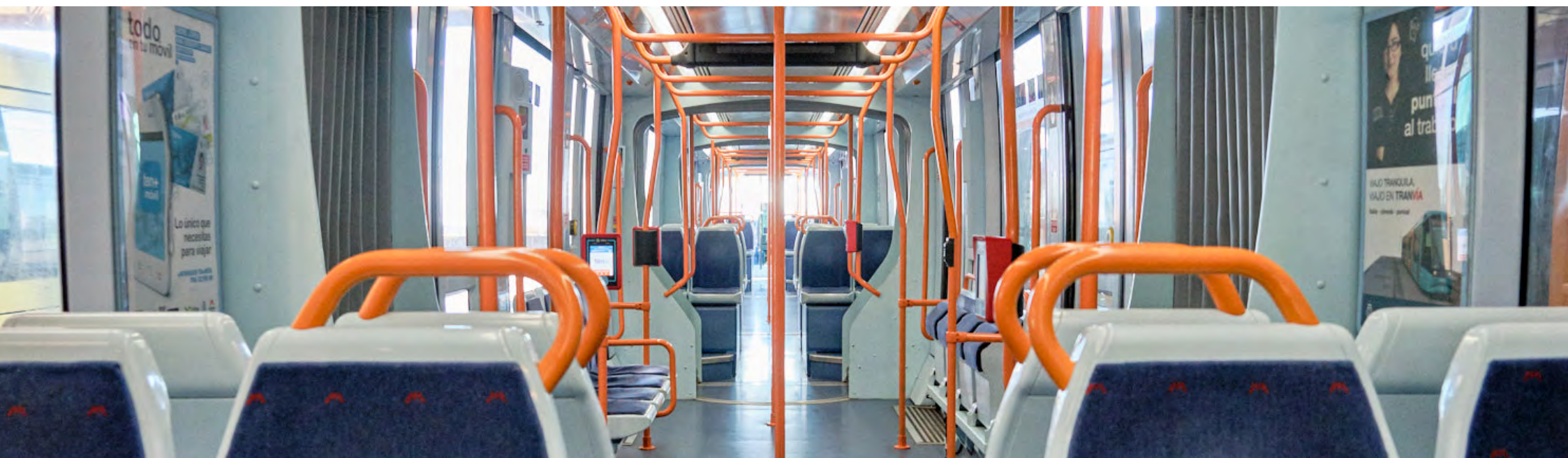
Por otro lado, recordar que el año 2022 nos deparó nuevos galardones internacionales. Los Global Light Rail Awards distinguieron nuestra Emisión de Bonos Verdes, la primera realizada en Canarias, como mejor iniciativa en sostenibilidad y medioambiente. Eurorail Clúster otorgó el premio Innovación a nuestro dispositivo Chaqueta Aislante Extraíble de Carril. Una labor I+D+i que desarrollamos en Metrotenerife y que se verá reconocida el próximo 2023 al ser anfitriones del Congreso Europeo de Tranvías, que cada año organiza la compañía británica Mainspring y que reunirá a expertos, administraciones y multinacionales de primer nivel para reflexionar y debatir sobre el desarrollo

e innovación en el sector, con el tranvía como referente de la movilidad urbana sostenible.

Todo nos hace indicar que el próximo año también será positivo para el servicio de tranvía y para nuestra propia compañía. Grandes expectativas nos esperan en 2023 que, seguro, llevaremos a cabo con eficiencia, eficacia y compromiso, valores que son nuestra razón de ser. Gracias a todo el equipo humano de Metrotenerife por estos primeros 15 años de servicio del Tranvía. ■

# Metrotenerife por dentro

■ Introducción .....	7	■ Formación y prácticas .....	18
■ Consejo de Administración.....	8	● Formación de empleados.....	18
■ Organigrama de la entidad.....	9	● Alumnos en prácticas .....	20
■ Comité de Dirección.....	10	■ Políticas empresariales.....	21
■ Valor Humano.....	11	● Política de Calidad y Accesibilidad Universal .....	22
● Plantilla.....	11	● Política de Seguridad de la Información (extracto)....	23
● Entrevista. Puesta en marcha del Tren-Tranvía Bahía de Cádiz. Recorrido de un proyecto. ....	12	● Política de Sostenibilidad .....	24
		● Política de Seguridad y Salud .....	25
		● Responsabilidad Social Corporativa .....	26





# Metrotenerife por dentro

## ■ Introducción

Este año hemos tenido que reaccionar a un contexto cada vez más complejo, aún con la resaca de la COVID-19 presente, el conflicto de la guerra de Ucrania y sus efectos económicos y sociales, como el incremento del precio de la energía o el de las materias primas. Todo esto dio lugar a que el gobierno tomara diferentes medidas de ayuda a los ciudadanos, como fue la reducción del 50% en los precios de los títulos multiviajes y billetes de transporte para los usuarios habituales del servicio de transporte público interurbano, medida que estuvo en vigor desde el 1 de septiembre y hasta el 31 de diciembre.

La complejidad de este contexto descrito ha provocado que, una vez más, las trabajadoras y los trabajadores de Metrotenerife hayan mostrado su capacidad de adaptación a los cambios y las nuevas circunstancias del entorno.

La fortaleza de Metrotenerife, su capacidad para enfrentarse a cualquier reto, incluso en los escenarios más difíciles, está en las personas que forman

parte de esta empresa y que ponen todo su esfuerzo, trabajo e ilusión en hacer Metrotenerife cada día mejor.

Los logros y los avances en todas las áreas de un ejercicio como el de 2022 nos animan a continuar trabajando con la misma ilusión de siempre para que Metrotenerife siga siendo una empresa referente en el sector ferroviario, orientando nuestros esfuerzos a mantener un servicio de transporte de calidad, moderno y eficiente.



## ■ Consejo de Administración

El consejo de administración de Metrotenerife está compuesto por los siguientes miembros:

### Presidente

Enrique Arriaga Álvarez

### Vicepresidente Ejecutivo

José Alberto León Alonso

### Secretario

José Antonio Duque Díaz

### Vocales

María Ana Franquet Navarro

Daniel Bravo Tejera

María Ruth Acosta Trujillo\*

*Sustituída por María del Cristo González en la Junta del 4 de mayo de 2022.*

María José Belda Díaz

Manuel Fernández Vega

Félix Fariña Rodríguez

Alejandro Marrero Cabrera

Guillermo Díaz Guerra\*\*

*Sustituido por Dámaso Arteaga Suárez en la Junta del 4 de mayo de 2022.*

María José Parilla Toribio

Javier Álvarez Cabrera





## ■ Organigrama de la entidad



## ■ Comité de Dirección

Órgano que asegura el buen funcionamiento de la empresa y la determinación y el cumplimiento de las políticas y de los procedimientos establecidos por el Consejo de Administración.

### **Directora Administrativa-Financiera**

Rebeca Estévez Ugidos

### **Director Operación**

José Chinaa Mendoza

### **Responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas**

Pablo Martín Pacheco

### **Jefe de Área de Recursos Humanos**

Francisco Manuel Granados Molina

### **Director Comercial**

Gonzalo Umpiérrez Medina

### **Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas**

Santiago Correa Melián

### **Director Mantenimiento**

Ignacio Teresa Fernández

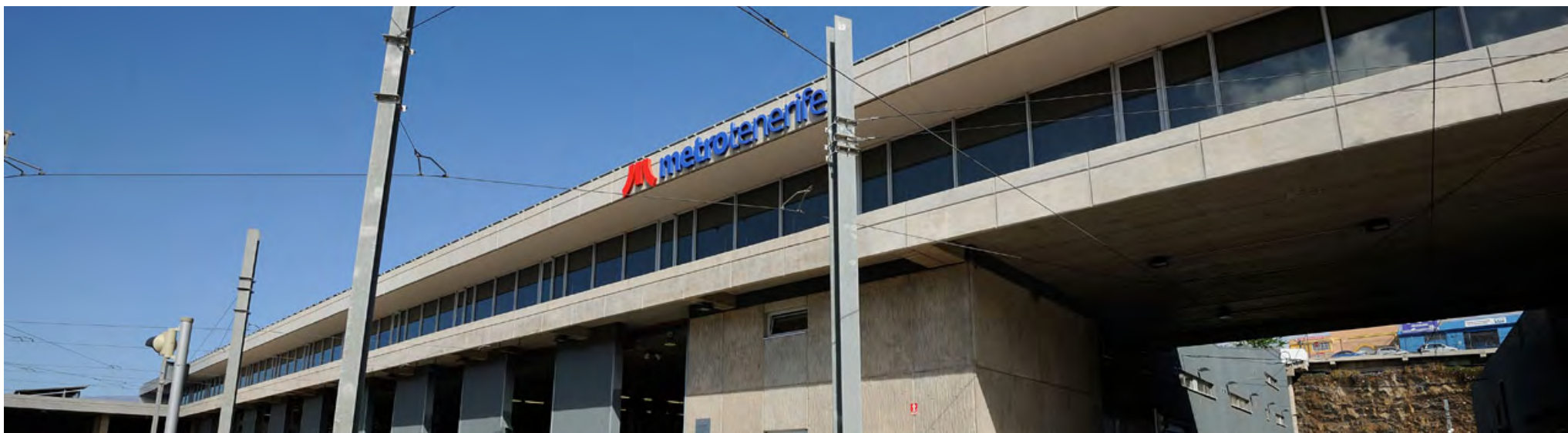
### **Director Proyectos**

Raúl Parra Hermida

### **Responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente**

Lucas de la Torre Romero

En octubre de 2022 se inició el proceso de selección para ocupar el cargo de Director/a Gerente de Metrotenerife. Proceso que finalizó en marzo de 2023 cuando el Consejo de Administración de Metrotenerife aprueba el nombramiento de Pedro Ribeiro como nuevo gerente de la compañía.





## ■ Valor Humano

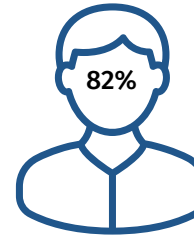
### ● Plantilla

En 2022 **Metrotenerife** contó con una plantilla de 207 empleados, casi un 0,5% menos respecto a 2021, que fuimos 208.

Para Metrotenerife, las personas que conforman la plantilla son un elemento clave de su proyecto. Un factor prioritario y fundamental para el correcto desarrollo de los servicios que ofrece, a través de la excelencia y la calidad.



## Somos:



**Hombres**  
170

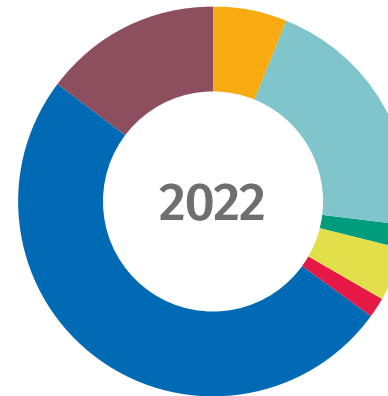


**Mujeres**  
37



## Empleados por departamento:

Total: 207



- Dirección comercial: 30
- Dirección de operación: 104
- Dirección de recursos humanos: 4
- Dirección administrativo-financiera: 9
- Dirección de proyectos: 4
- Dirección de mantenimiento: 43
- Dirección general: 13

## ■ Valor Humano

### ● Entrevista. Puesta en marcha del Tren-Tranvía Bahía de Cádiz. Recorrido de un proyecto.

Tras siete años de asistencia técnica, hemos concluido nuestros trabajos en el Trambahía de Cádiz con la fase final de seguimiento y supervisión comercial que hemos venido realizando en los últimos seis meses para este novedoso transporte. Este sistema tren-tram es un modelo híbrido, pionero en el territorio nacional, que puede circular tanto en plataforma tranviaria como en vía ferroviaria.

Fue en el año 2016 cuando la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía adjudicó a Metrotenerife, en unión temporal con la empresa GPO Ingeniería de Sistemas, los servicios de consultoría técnica para la pre-operación, puesta en marcha y supervisión inicial en fase de explotación comercial del tren-tranvía de Cádiz. Este contrato nos ha permitido formar parte de un proyecto que, en la actualidad, es único en el panorama de las infraestructuras de España por combinar el sistema tranviario y ferroviario.

Para el buen desempeño de los servicios de asistencia técnica, liderados por la gerencia de nuestra compañía, ha sido necesaria la presencia tanto fija como periódica de profesionales

de los distintos departamentos de Metrotenerife, especialmente, de las áreas de Operación y Mantenimiento.

El equipo estuvo integrado por Iñaki Díez, quien ejerció como asesor experto en gestión de la explotación; Ignacio Teresa, como especialista en organización y mantenimiento; y Marcos Hernández, responsable del Puesto de Control del tranvía de Tenerife, como técnico de operación. Por su parte, Carmelo Darias, Jesús Fuentes y Manuel Trujillo, desarrollaron las labores de jefe de línea, conductor formador y conductor principal, respectivamente.

En líneas generales, las competencias de Metrotenerife en este proyecto se han centrado en la elaboración de las normativas, reglamentos y certificaciones para el funcionamiento del servicio, el desarrollo de las diferentes pruebas, la formación teórica y práctica del personal vinculado al servicio o la capacitación en la gestión de mantenimiento asistido por ordenador (GMAO). Todo ello en coordinación con la Junta de Andalucía y Renfe, empresa encargada de la operación del Trambahía.

A continuación, algunos de los compañeros que trabajaron directamente en este proyecto han querido compartir su experiencia con nosotros y nos han trasladado unas palabras para formar parte de esta publicación.







Iñaki Díez

*“Mi participación en el proyecto del Trambahía de Cádiz la inicié en septiembre de 2021, y se centró en el análisis de la reglamentación de viajeros tanto de RENFE como de las diferentes operadoras responsabilidad de la Junta de Andalucía”*

Iñaki Díez

Iñaki Díez forma parte de Metrotenerife desde 2008 como ingeniero en el departamento de Proyectos, “mi participación en el proyecto del Trambahía de Cádiz la inicié en septiembre de 2021, y se centró en el análisis de la reglamentación de viajeros, tanto de RENFE como de las diferentes operadoras responsabilidad de la Junta de Andalucía como, por ejemplo, Metro Málaga o el Tranvía de Granada. Todo ello para poder realizar un Reglamento de Circulación para el Tranvía de Cádiz que fuera compatible para circular tanto en la Red Ferroviaria de Interés General, gestionada por Renfe, como por la red ferroviaria gestionada por la Junta de Andalucía”.

La participación en este proyecto le ha permitido tener un mayor

conocimiento del funcionamiento de la gestión en la Red Ferroviaria de Interés General del Estado, así como tener una visión más amplia de la gestión de los proyectos ferroviarios.

En este sentido, Metrotenerife, gracias a la experiencia adquirida durante los años de actividad en planificación, construcción y operación, es capaz de ofrecer una gama de servicios de asistencia técnica a otras empresas ferroviarias tanto nacionales como internacionales en cada una de las etapas de un proyecto de transporte guiado: planificación, diseño, supervisión de la construcción, pruebas y ensayos, pre-operación, simulación del servicio y Operación y Mantenimiento.



**Marcos Hernández**, nuestro responsable del Puesto Central de Control, trasladó su residencia a Cádiz durante cinco años, “a nivel profesional me ha encantado poder aprender y conocer otros sistemas; me siento orgulloso de haber transmitido y puesto en práctica todos los conocimientos adquiridos durante estos años en Metrotenerife para que los profesionales que trabajan en el Trambahía de Cádiz den el 100% y así poder ofrecer el excelente servicio público que se merecen los ciudadanos que se desplacen entre las ciudades de Cádiz, San Fernando y Chiclana de la Frontera.



Marcos Hernández

*Personalmente estoy encantado de haber conocido a todas las personas que ha participado en este proyecto, dejo muy buenas amistades en Cádiz”.*

Marcos se encargó de la parte de operación del proyecto, realizando visitas de campo, análisis de incidencias y necesidades y toma de datos para desarrollo de documentación para la elaboración de diferentes manuales para conductores, agentes comerciales y reguladores, además del Reglamento de Servicio en Zona Tranviaria. También desarrolló el procedimiento para la realización de trabajos en la plataforma del tren-tranvía y en la zona de dominio público y de protección.

Asimismo, una vez se fueron incorporando conductores, agentes comerciales y reguladores a la plantilla del Trambahía, impartió la formación teórica a estos nuevos profesionales.

*“También tuve que asistir a reuniones con la AOPJA, Direcciones de Obras Civil y de Instalaciones y Renfe Viajeros. Le daba soporte al Coordinador de Trabajos y Pruebas, cargo que ocupaba el compañero Francisco José Grande Argudo, de GPO.*

*Realicé infinidad de pruebas de los diferentes sistemas instalados con el personal encargado de la señalización*

*(CTC y Optimus), sistema de ayuda a la explotación (SAE), sistema información al viajero (SIV), circuito cerrado de televisión y Video (CCTV), etc.*

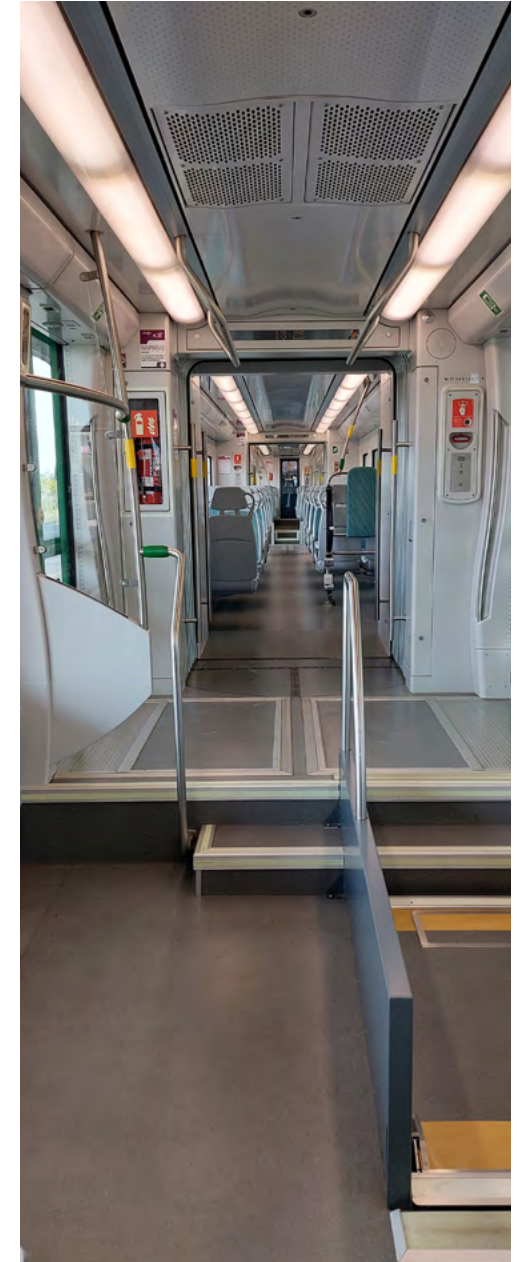
*Gestor del Telemando de Energía, con descargos y puestas en tensión de catenaria.*

*Antes de la puesta en servicio realicé el desarrollo de Marcha en Blanco y simulación de Operación Comercial, durante dos ciclos completos de servicios (dos semanas completas) entre los días 3 y 16 de octubre de 2022.*

*Y finalmente puse en marcha los Planes de Operación en Servicio Comercial adecuado a los surcos horarios que nos permite ADIF que aún se están cumpliendo en la actualidad.”*

***“Personalmente estoy encantado de haber conocido a todo el personal que ha participado en este proyecto, dejo muy buenas amistades en Cádiz”***

Marcos Hernández







Jesús Fuentes

*“Me quedo con la satisfacción y el reconocimiento de los compañeros del Tren-Tranvía de la Bahía de Cádiz por el trabajo realizado”*

Jesús Fuentes

Para **Jesús Fuentes**, conductor y formador de conductores en Metrotenerife desde hace 15 años, este proyecto fue un reto, como todos los proyectos en los que ha participado, *“con la diferencia que éste ha sido el más largo en el tiempo, con lo que me he enriquecido mucho más tanto en lo profesional como en lo personal.*

*Teniendo también momentos duros, como cuando estuve encerrado por el confinamiento de la COVID-19 fuera de casa, pero aun así me quedo con la satisfacción y el reconocimiento de los compañeros del Tren-Tranvía de la Bahía de Cádiz (TTBC) por el trabajo realizado”.*

Jesús se encargó durante los dos años que estuvo en Cádiz, junto a Manuel Trujillo, de impartir la formación teórica y práctica a los conductores de la plantilla del Trambahía, además de ser conductor de pruebas del material rodante, pruebas ferroviarias que permiten garantizar la compatibilidad entre un material rodante (o un componente) y la infraestructura ferroviaria.







Manuel Trujillo

*“He tenido la oportunidad de aplicar mis conocimientos y habilidades para contribuir al desarrollo de esta iniciativa”*

Manuel Trujillo

Al igual que Jesús, **Manuel Trujillo**, que fue conductor y formador de Metrotenerife desde 2007 hasta septiembre de 2022, año en el que se incorporó precisamente a este operador con el que estábamos trabajando como Jefe de conductores y Operaciones Comerciales del TTBC en LogiRAIL. Trabajando en este proyecto mantuvo durante seis años su estancia en Cádiz. Además de formador de conductores tanto de teoría como de práctica, fue jefe de línea, “Formar parte de este proyecto ha sido una experiencia enriquecedora tanto a nivel profesional como personal. Desde el punto de vista profesional, ha sido un privilegio trabajar en un proyecto tan innovador y desafiante. He tenido la oportunidad de aplicar mis conocimientos y habilidades para contribuir al desarrollo de esta iniciativa, la cual ha sido gratificante. He aprendido mucho durante el proceso y he podido enfrentarme a diversos desafíos, lo que me ha ayudado a crecer y mejorar mis habilidades.

Además, ser parte de este proyecto me ha permitido colaborar con un equipo talentoso y diverso. La interacción con mis compañeros de trabajo ha sido enriquecedora, ya que he tenido la oportunidad de aprender de ellos, intercambiar ideas y trabajar juntos hacia un objetivo común. Esta colaboración ha fomentado el

*desarrollo de habilidades de trabajo en equipo y me ha brindado la oportunidad de establecer relaciones profesionales valiosas.*

*A nivel personal, formar parte de este proyecto ha supuesto un gran aprendizaje y crecimiento. He tenido la oportunidad de enfrentarme a nuevos retos, salir de mi zona de confort y ampliar mis horizontes. Esto ha fortalecido mi confianza en mí mismo y me ha dado la seguridad para enfrentar futuros desafíos. Además, el proyecto ha tenido un impacto positivo en mi vida personal”.*



**Ignacio Teresa** es nuestro Director de Mantenimiento en Metrotenerife. Sus 17 años en la empresa dan para muchos proyectos y éste sin duda ha sido uno de los más gratificantes y diferentes en los que ha participado, *“Realmente ha sido un reto participar en un proyecto diferente a los que había estado hasta el momento, un proyecto que mezcla sistemas tranviarios y ferroviarios, vehículos que circulan tanto por entornos urbanos e interurbanos y que, por primera vez en España, comparten vía con los vehículos de la red convencional”*.



Ignacio Teresa

Durante la duración del proyecto, Ignacio fue Asesor Especialista de Mantenimiento, colaborando en la elaboración de los pliegos de mantenimiento, implantación de la GMAO (Software para la gestión del mantenimiento) y realizando el seguimiento de los diferentes contratos de mantenimiento y asesoramiento en los equipos de taller.

Su participación en el proyecto no requirió que cambiase de residencia. Durante estos años realizó viajes cortos, de 2 ó 3 días, tanto para revisar directamente los avances

*“Ha sido un reto participar en un proyecto diferente a los que había estado hasta el momento, un proyecto que mezcla sistemas tranviarios y ferroviarios, vehículos que circulan tanto por entornos urbanos e interurbanos...”*

Ignacio Teresa

del proyecto como para realizar reuniones de seguimiento con el resto de los compañeros que estuvieron desplazados en Cádiz, *“Lo que más valoro es el equipo humano que ha estado desplazado en Cádiz durante la gran parte del proyecto, que ha trabajado conjuntamente con nuestros compañeros de la empresa GPO y al lado de nuestro cliente la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía”*.

Lo que más destaca de estos profesionales es la capacidad de adaptación a los diferentes requerimientos del proyecto, y el haber afrontado todos los retos del mismo con una actitud positiva y siempre desde una perspectiva de trabajo en equipo, desde la puesta en marcha hasta su finalización.

Metrotenerife, con su participación en este proyecto, ha demostrado un compromiso sólido con la implantación de soluciones de transporte público eficientes. Ésta ha sido una valiosa experiencia tanto a nivel interno, comprobando que tiene personal altamente cualificado para asumir este tipo de retos, como a nivel externo, ofreciendo una visión de empresa capacitada y en posición de competir en el sector ferroviario para la consecución de contratos de asistencia técnica y consultoría. ■



## ■ Formación y prácticas

### ● Formación de empleados

En **Metrotenerife** estamos comprometidos con la mejora continua de los servicios que prestamos a nuestros empleados, ofreciendo cursos y jornadas formativas adaptadas a cada etapa profesional, para adquirir experiencia y continuar con su desarrollo profesional.



**103**

Acciones formativas



**8,65**

Promedio valoración  
calidad formación



**4.510,01**

horas lectivas



**36.958,15 €**

Inversión total

Formaciones a destacar:

- Agente de conducción
- Renovación de la habilitación de conducción y regulación
- Recuperación de la habilitación de conducción y regulación
- Prevención de riesgos laborales en los puestos habilitados para la conducción comercial del tranvía
- Riesgos y medidas preventivas de la exposición a sílice cristalina
- Renovación del carné higiénico sanitario de prevención frente al riesgo de la legionela
- La seguridad de la información es responsabilidad de todos
- Actualización y puesta a punto en redes sociales
- Inglés
- Excel medio y avanzado
- Word medio y avanzado
- Microsoft PowerBI
- Microsoft Excel PowerPivot
- Grabación y edición de vídeo
- Sistema de transmisión fija y tren tierra
- Red de transmisión embarcada
- Criterios para el diseño de talleres de material rodante
- Gestión de incidencias de cliente de ten+ y ten+móvil (competencias digitales)
- Todo sobre la reforma laboral





## Formación: distribución por departamentos:

DEPARTAMENTOS	Nº HORAS	PARTICIPANTES
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>1.206,50</b>	<b>81</b>
Servicios comunes	67,50	13
Informática e Ingeniería de Sistemas	965,50	44
Comunicación y Relaciones Públicas	171,00	22
Calidad, Seguridad y Medioambiente	2,50	2
<b>DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO</b>	<b>191,00</b>	<b>56</b>
Servicios comunes	8,00	5
Mantenimiento de Instalaciones Fijas	127,50	24
Mantenimiento de Material Móvil	55,50	27
<b>DIRECCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>197,70</b>	<b>8</b>
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERA</b>	<b>115,00</b>	<b>27</b>
<b>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>320,50</b>	<b>16</b>
<b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN</b>	<b>2.014,51</b>	<b>158</b>
<b>DIRECCIÓN COMERCIAL</b>	<b>464,80</b>	<b>43</b>
<b>TOTAL 2022</b>	<b>4.510,01</b>	<b>389</b>



## ● Alumnos en prácticas

En **Metrotenerife** ofrecemos diversos programas de formación para que estudiantes puedan completar sus prácticas especializándose en distintas áreas, a la vez que les ayudamos a que adquieran que adquieran experiencia para su futuro profesional.

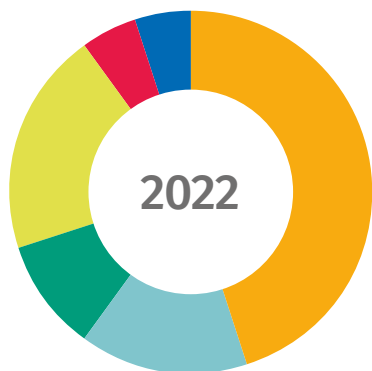
En 2022 tuvimos un total de 20 alumnos en periodo de prácticas, procedentes de varios centros y/o instituciones educativas:

- Universidad de La Laguna: 11
- Fundación General de La Universidad de La Laguna: 5
- CIFP César Manrique: 1
- CPEIPS San Juan Bosco (Los Salesianos): 2
- IES Domingo Pérez Minik: 1



## Alumnos en prácticas por departamento:

Total: 20



- Proyectos: 1
- Operación: 1
- Mantenimiento: 4
- Administración Financiera: 2
- Recursos Humanos: 3
- Dirección general: 9





## ■ Políticas empresariales

En **Metrotenerife** impulsamos las mejores prácticas en nuestro trabajo y establecemos pautas de actuación conforme a los valores de nuestra compañía, considerando el impacto económico, social y medioambiental para su integración en el modelo de negocio y en la estrategia de la empresa.

De manera consecuente con los valores inherentes al transporte público, Metrotenerife mantiene el compromiso de realizar su actividad con el máximo respeto y protección al medioambiente y crear un entorno social más favorable, accesible y seguro.

Con esta clara voluntad, seguimos con nuestras políticas en materia de Calidad y Accesibilidad Universal, Seguridad en la Información, Sostenibilidad, Seguridad y Salud, y Responsabilidad Social Corporativa.





## ■ Políticas empresariales

### ● Política de Calidad y Accesibilidad Universal

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

Con el objetivo de alcanzar el mayor nivel de satisfacción en relación con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, trabajadores, otras partes interesadas pertinentes y, en general, del conjunto de la sociedad tinerfeña, nuestra empresa cumple con los requisitos de aplicación y trabaja para la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal basado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE 170001:2007.

Para ello, nos comprometemos a:

- Garantizar a los clientes del tranvía un medio de transporte fiable, cómodo, seguro, accesible para todos, respetuoso con el medio ambiente y caracterizado por la máxima puntualidad y regularidad en su servicio, revisando los objetivos de calidad que fueran precisos para alcanzar tal fin.
- Apostar firmemente por las innovaciones que se produzcan en nuestro sector y que resulten viables económicamente, garantizando el cumplimiento de los requisitos que fueran de aplicación y teniendo en cuenta que el tranvía ha de ser un medio de transporte accesible para todos nuestros clientes.
- Asegurar la limpieza y el mantenimiento óptimo de nuestras instalaciones fijas y de nuestros tranvías.
- Proporcionar a nuestros clientes una atención permanente, que agilice y resuelva cualquier problema planteado a través de los medios que fueran necesarios, y que permita que sus opiniones sean registradas y gestionadas de manera que puedan ser tenidas en cuenta para mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad y accesibilidad universal de nuestro servicio público de transporte.
- Establecer los instrumentos necesarios para que la comunicación, tanto interna como externa, sea lo más fluida posible y permita informar a nuestros clientes sobre cualquier cambio, incidencia o aspecto de interés de nuestro servicio.
- Formar continua y adecuadamente al personal de nuestra empresa, para que puedan disponer de los recursos necesarios para atender a las necesidades de nuestros clientes, de la forma más correcta y eficaz.
- Controlar el fraude y promover la colaboración de los clientes, fomentando aquellas actitudes cívicas, más allá del mero cumplimiento de sus obligaciones como usuarios, que contribuyan a que el tranvía sea un medio de transporte de calidad que funcione de la mejor manera posible.
- Evaluar la percepción de nuestros clientes con el servicio ofrecido y analizar las demandas de movilidad de la población, mejorando nuestros procesos y adaptándolos a los cambios que fueran necesarios para alcanzar la excelencia en el servicio que prestamos a la sociedad de Tenerife.

*El Consejo de Administración de Metropolitano de Tenerife, S.A., se compromete a difundir esta política y a revisarla periódicamente con la finalidad de introducir los cambios que sean convenientes, para asegurar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal.*

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

*Marzo 2021*

## ■ Políticas empresariales

### ● Política de Seguridad de la Información (extracto)

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

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

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

Estos sistemas se convierten en pilares básicos para su funcionamiento, por lo que deben ser objeto de una especial protección a fin de que cumplan los requisitos definidos en el **Real Decreto 3/2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.**

El objetivo de la seguridad de la información es garantizar la calidad de la misma y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente, supervisando la actividad diaria y reaccionando con rapidez ante los incidentes.

En todos los sistemas de información sujetos a esta Política de Seguridad se realizará una apreciación del riesgo que permita identificar las amenazas a las que están expuestos y evaluar las probabilidades de su materialización. Esta apreciación se hará regularmente, al menos, una vez al año y siempre que:

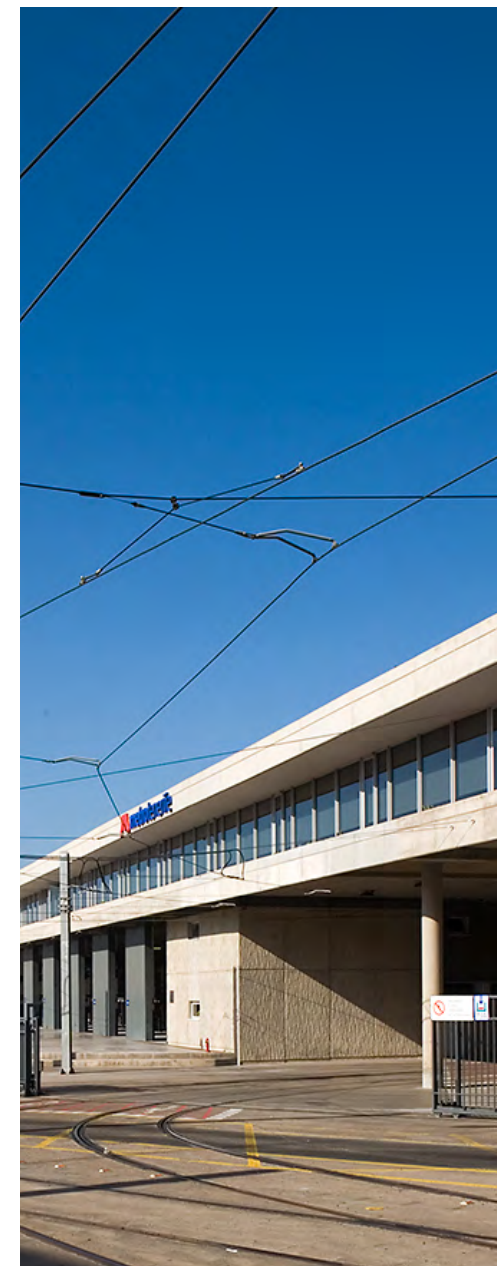
- Cambie la información manejada.
- Cambien los servicios prestados.
- Ocurra un incidente grave de seguridad.
- Se detecten e informen vulnerabilidades graves.

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

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

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

El texto íntegro de esta Política y Normativa de Seguridad se pueden encontrar en el apartado “Empresa” de nuestra web, corporativa: [www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com), o pinchando en el siguiente enlace: [Política de Seguridad de la Información](#)



## ■ Políticas empresariales

### ● Política de Sostenibilidad

El Consejo de Administración y todo el equipo humano de Metropolitano de Tenerife, S.A. es consciente de la importancia que tiene la prestación de un servicio de transporte que contribuya al Desarrollo Sostenible y a su vez, satisfaga las necesidades de movilidad de la sociedad de Tenerife.

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

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

Es responsabilidad de todo el personal de Metropolitano de Tenerife, S.A., cumplir y hacer cumplir los siguientes principios:

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

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

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

*Marzo 2021*



## ■ Políticas empresariales

### ● Política de Seguridad y Salud

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

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

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de Metropolitano de Tenerife, S.A., basado en la norma ISO 45001:2018, para las actividades: “El servicio de transporte público de

pasajeros en tranvía y el mantenimiento del material móvil y las instalaciones fijas, incluyendo la plataforma tranviaria, paradas y subestaciones eléctricas (Líneas 1 y 2)”, mejora el nivel de protección ante el riesgo de accidentes y enfermedades de todo nuestro personal, más allá del mero cumplimiento legal.

A través de esta Política de Seguridad y Salud establecemos los siguientes principios de actuación:

- Integrar la seguridad en la circulación y la prevención de riesgos laborales en todos los procesos de la empresa, de manera que la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos, forme parte de nuestras propias actividades y sea compatible con los sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente.
- Velar por el estricto cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, en todos los niveles de la organización, estableciendo los canales de comunicación adecuados con las partes interesadas, para así evitar las posibles incidencias sobre ellos y viceversa.

- Formar e informar a todos los trabajadores en materia de seguridad en la circulación, así como en los riesgos propios de su puesto de trabajo y de las medidas necesarias para prevenirlos, promocionando la consulta y participación de los trabajadores, y de sus Representantes en la implantación, seguimiento y mejora de las actividades en cada una de las funciones y tareas que se realicen en la empresa.
- Poner de manifiesto nuestro compromiso social como empresa de referencia dentro del transporte de pasajeros de Tenerife, colaborando con las Administraciones Públicas y demás organismos competentes en materia de seguridad en la circulación y prevención de riesgos laborales, con el objetivo de extender a toda la sociedad nuestra filosofía de promoción de la cultura de seguridad a través de la mejora continua de nuestros sistemas de gestión.

- La presente política deberá proporcionar el marco de referencia para establecer los objetivos de mejora, las estrategias de control, análisis y anticipación al riesgo con el fin de prevenir cualquier tipo de incidente, mediante auditorías o técnicas similares que permitan evaluar el cumplimiento y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud.

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

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

Marzo 2021

## ■ Políticas empresariales

### ● Responsabilidad Social Corporativa

Metrotenerife, como empresa responsable y comprometida con el desarrollo sostenible, orienta su gestión a contribuir al progreso económico, social y medioambiental de la sociedad de Tenerife, partiendo de un compromiso firme con el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos y canalizando múltiples acciones solidarias en diversos ámbitos, consiguiendo transmitir sus valores y políticas sociales.

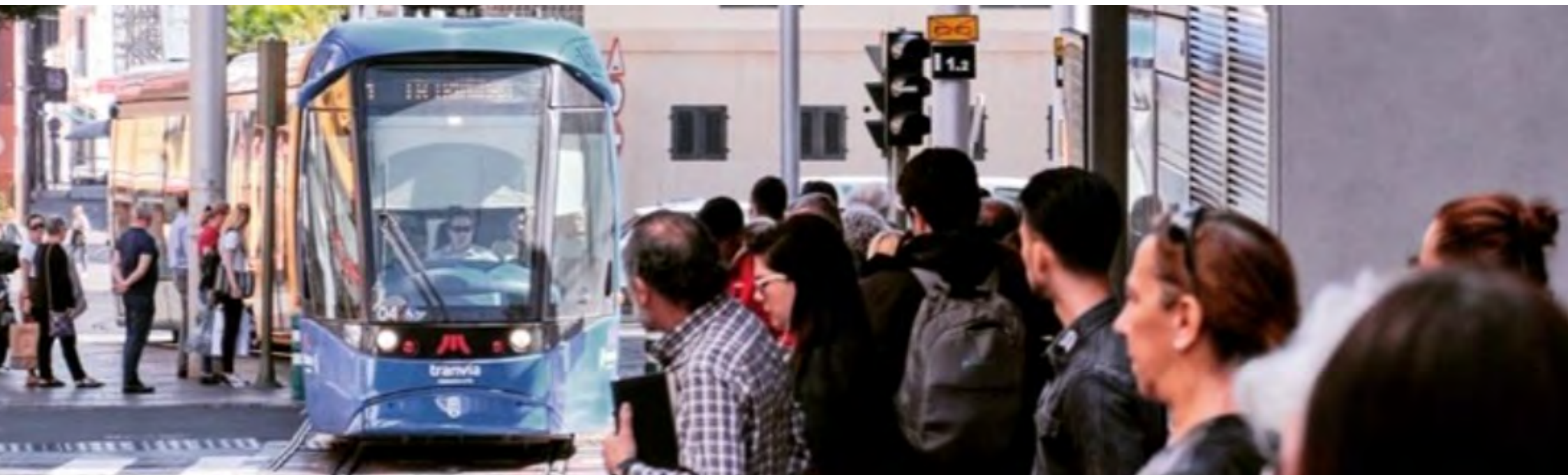
En este sentido:

- Metrotenerife prioriza el respeto por las personas, los valores éticos y el Medioambiente en la gestión diaria de la empresa y en la prestación del servicio de transporte.
- Metrotenerife, como elemento integrador de la sociedad, apuesta por la inclusión de todas las personas y colectivos.
- Metrotenerife desarrolla una gestión medioambiental basada en la promoción del transporte público sostenible, el fomento de la eficiencia energética, el uso racional de los recursos y la protección y conservación del Medioambiente.
- Respalamos iniciativas de diversa índole para contribuir al bienestar de la comunidad.



# Nos movemos contigo

■ Tranvía de Tenerife.....	28	■ Metrotenerife.....	41
■ Nuestra Red .....	28	■ Innovación y Desarrollo Tecnológico .....	41
■ Ficha Técnica.....	30	■ Proyectos.....	45
■ Oferta y Demanda .....	31	■ Servicios y Consultoría .....	48
■ Nuestros Clientes .....	36		
● Perfil de Usuario .....	36		
● Valoración del Servicio.....	39		





■ **Tranvía de Tenerife**

● **Nuestra Red**

Plano de la Red del Tranvía de Tenerife



■ Tranvía de Tenerife

● Nuestra Red

# 15 AÑOS DE SERVICIO



**2**

LÍNEAS DE SERVICIO



**16** KM

16 KM DE TRAZADO



**26**

TRANVÍAS MODELO CITADIS  
302 DE ALSTOM



CADA  
**5** MIN.

SERVICIO DE MAYOR REGULARIDAD,  
FRECUENCIA Y PUNTUALIDAD.  
UN TRANVÍA CADA 5 MINUTOS.  
TIEMPO TOTAL DE VIAJE DE LA  
LINEA 1 DE 35 MINUTOS



**25**

PARADAS,  
DOS COMUNES  
PARA L1 Y L2



**66%**

DA COBERTURA AL 66% DE  
LA POBLACIÓN DEL ÁREA  
METROPOLITANA



**200**

MILLONES DE PASAJEROS

ACUMULADO: MÁS DE 200  
MILLONES DE PASAJEROS  
DESDE 2007



**06:00 a 24:00**

LUNES A VIERNES Y  
SERVICIO NOCTURNO FINES  
DE SEMANA Y FESTIVOS

EL SERVICIO DEL TRANVÍA ESTÁ OPERATIVO  
DESDE LAS 06:00 HORAS DE LA MANANA HASTA  
LAS 24:00 HORAS, DE LUNES A VIERNES, Y  
SERVICIO ININTERRUMPIDO DURANTE LOS FINES  
DE SEMANA Y VÍSPERA DE FESTIVOS



**21** MILLONES  
DE KM

MÁS DE 21 MILLONES DE KM  
RECORRIDOS DESDE 2007



**1.500.000**  
KM AÑO

RECORRIDOS AL AÑO:  
1.500.000 KM



**15**

MILLONES DE PASAJEROS

PASAJEROS AL AÑO:  
15 MILLONES



TRANVÍA TENERIFE

DESCUBRE MÁS HACIENDO  
CLICK AQUÍ

## ■ Tranvía de tenerife.

### ● Ficha Técnica



### Datos generales:

#### LONGITUD DE TRAZADO

Línea 1: 12,5 kilómetros entre las paradas terminales de Intercambiador y La Trinidad.  
Línea 2: 3,4 kilómetros entre las paradas terminales de La Cuesta y Tíncer.

#### DISTANCIA MEDIA ENTRE ESTACIONES

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

#### PARADAS

Línea 1: 21 paradas  
Línea 2: 6 paradas, dos de ellas comunes y de trasbordo entre ambas líneas.

#### VELOCIDAD MEDIA

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

#### TIEMPO DE RECORRIDO DEL VIAJE TOTAL

Línea 1: 35 minutos  
Línea 2: 10 minutos

#### TIEMPO DE VIAJE ENTRE PARADAS

Entre 1 y 2 minutos

#### ENERGÍA

Ambas líneas funcionan bajo catenaria eléctrica (750 V de corriente continua).  
La compañía tiene una planta fotovoltaica que aporta más del 15 % de la energía que necesita su flota de tranvías.



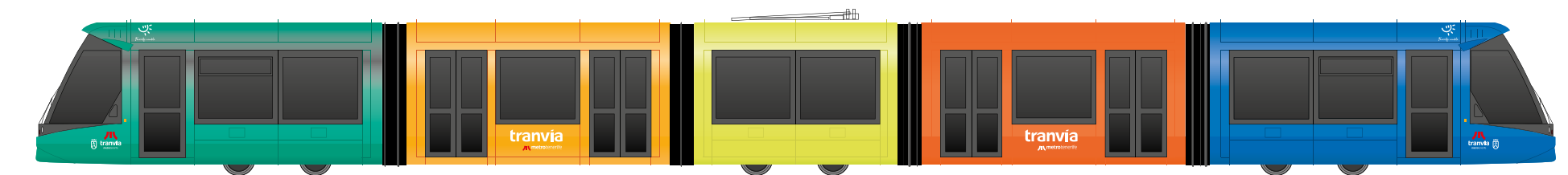
### Datos del vehículo:

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL TRANVÍA DE TENERIFE.

Modelo Citadis 302 de Alstom.

TIPO DE VEHÍCULO	Bi-direccional, con piso bajo integral
ALIMENTACIÓN	750 Vcc
ANCHO DE LA VÍA	1.435 mm
LARGO	32,50 m
ANCHO	2,40 m
ALTO	3,27 m
ALTURA DE ACCESO	320 mm
ALTURA DE PISO	350 mm
PASAJEROS SENTADOS	56
PASAJEROS DE PIE (4/m2)	144
CAPACIDAD TOTAL DE PASAJEROS	200
ANCHO DE PUERTA (Puertas simples)	800 mm
ANCHO DE PUERTA (Puertas dobles)	1.300 mm
VELOCIDAD MÁXIMA	70 km/h
POTENCIA	6x120kW

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





## ■ Tranvía de tenerife.

### ● Oferta y Demanda

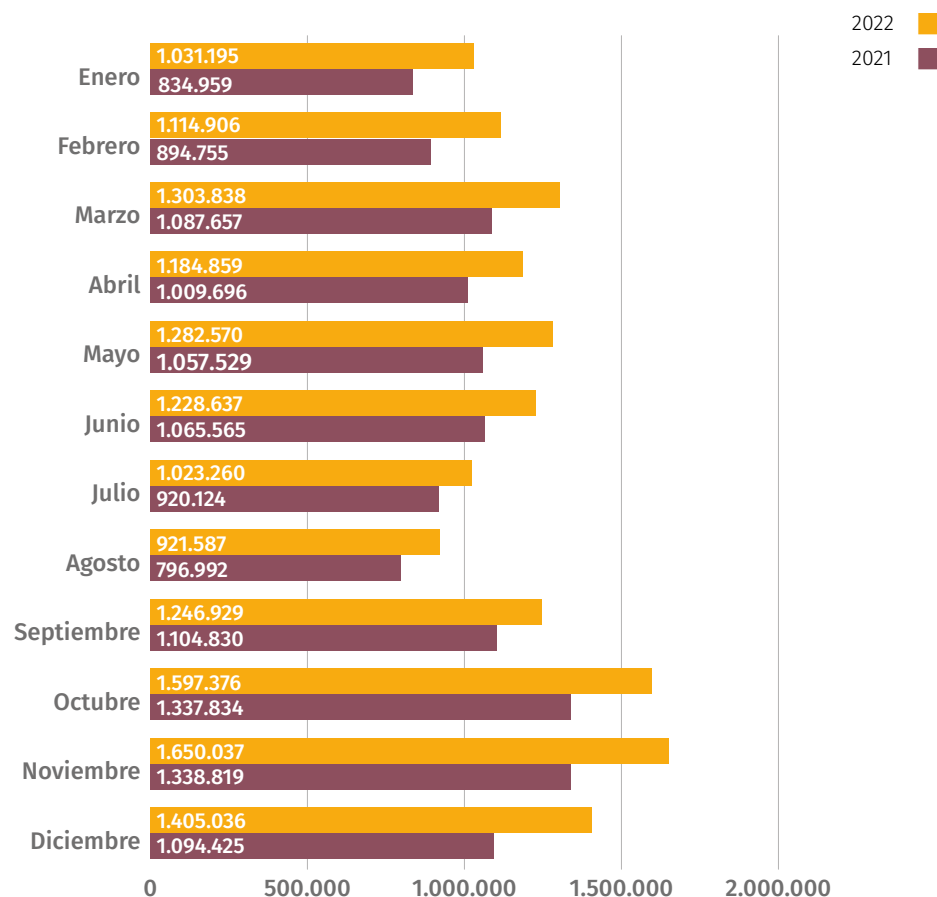
El año 2022 finalizó con 14.990.230 pasajeros, lo que representa un incremento de +19,50 % (2.447.045 pasajeros) respecto a las cifras del año anterior. En cuanto a la demanda de la Línea 1 supone + 2.309.223 pasajeros (+20,10 %) y en la Línea 2 de + 137.822 pasajeros (+13,20 %).

En el mismo sentido, el año finalizó con una diferencia del +6,65 % sobre la cifra prevista en el presupuesto anual.

Los datos indican que la media de cancelaciones en días laborables durante 2022 se situó en 50.803 pasajeros. En la Línea 1 fue de 46.725 pasajeros / día, un 20,20 % superior a la media de 2021. En Línea 2 la demanda media en día laborable fue de 4.078 cancelaciones / día, un 13,80 % superior a la media del año anterior.



### Comparativa mensual de la demanda 2022-2021:



## ■ Tranvía de Tenerife

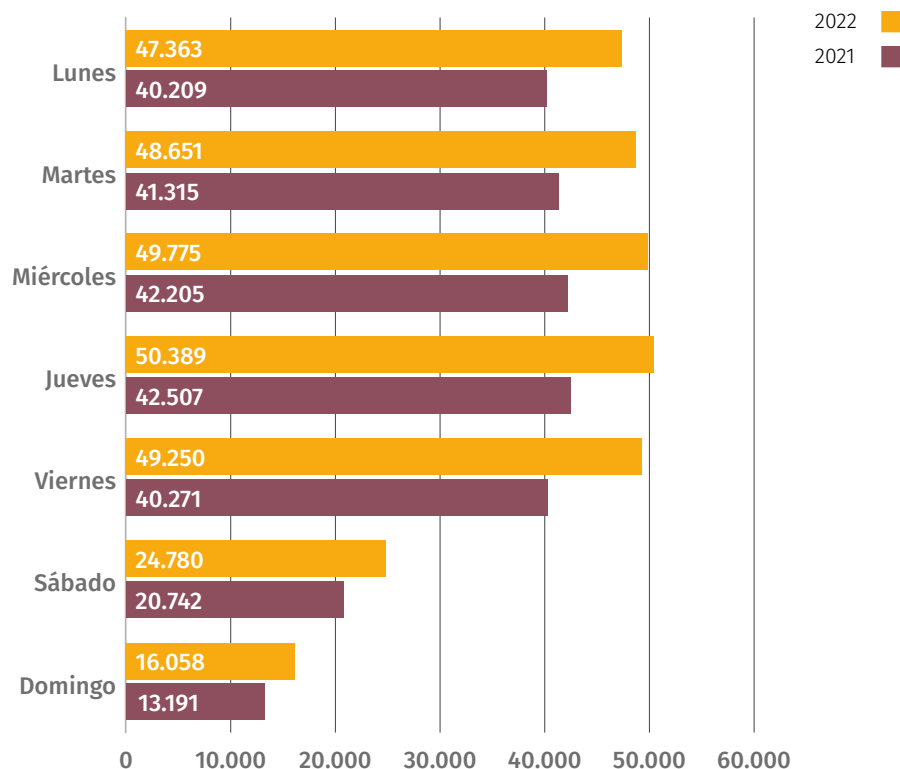
### ● Oferta y Demanda

La media de cancelaciones en fines de semana y festivos en 2022 fue de 20.510 pasajeros por día. En Línea 1 ha ascendido a 19.060 cancelaciones / día, siendo un 27,00 % superior a la media registrada en 2021. En Línea 2 la demanda para los fines de semana y festivos fue de 1.450 cancelaciones / día, un 27,40 % superior al año anterior.

Cerramos el año 2022 con un total de 14.990.230 cancelaciones; de las que 13.810.153 corresponden a la Línea 1, que aumenta en 2.309.223 cancelaciones (+20,10 %) respecto al año anterior, y 1.180.077 cancelaciones correspondientes a la Línea 2, que crece en 137.822 cancelaciones (+13,20 %) respecto a 2021.



### Demanda por tipo de día (cancelaciones):



## ■ Tranvía de Tenerife

### ● Oferta y Demanda

A 31 de diciembre de 2022 se alcanza en el histórico una cifra acumulada total de 208.343.982 cancelaciones desde el comienzo del servicio comercial del Tranvía de Tenerife, el 2 de junio del año 2007.

Durante este año se ha observado un notable crecimiento de la demanda de pasajeros del Tranvía de Tenerife. En el primer semestre se mantuvieron cifras cercanas al 95% del mismo periodo de 2019 (año prepandemia), ascendiendo al 100% durante los meses estivales e incluso situándose en cifras superiores a 2019 a partir del mes de octubre de 2022.

Esta recuperación en la demanda respecto al año previo al comienzo de la pandemia se ha debido principalmente a los efectos que sobre el transporte de pasajeros ha tenido la evolución favorable de la COVID-19 y de sus medidas de prevención. Adicionalmente, la recuperación de la normalidad en la actividad lectiva y la normalización de la actividad laboral presencial favorecieron el crecimiento de la demanda.

A partir del mes de septiembre, una vez finalizado el periodo estival, aumentó notablemente el nivel de demanda debido principalmente a las políticas de

reducción del 50 % en las tarifas de los principales bonos y abonos, que llevaron a un incremento en la cantidad de clientes que diariamente eligen nuestro tranvía para sus desplazamientos.

Estas variaciones en la demanda afectaron a la utilización de todos los títulos de transporte, aunque especialmente a los destinados a la población joven como el Abono Joven Mensual o el Bono Estudiante Universitario, que lideraron la recuperación de viajeros a lo largo de todo el año.

Esta progresión se vio reflejada directamente en el resultado económico mediante su impacto directo en los ingresos, tanto en lo referente a derechos de cobro como a políticas, tanto comerciales como sociales.





## ■ Tranvía de Tenerife

### ● Oferta y Demanda

#### Evolución de la demanda

En 2022 la demanda ha ido variando en función de dos factores fundamentales: las medidas de apertura y normalización adoptadas por las autoridades sanitarias en relación a la pandemia, y la reducción de precio de los abonos mensuales a partir del mes de septiembre.

La utilización de los diferentes tipos de abono mensual (área metropolitana, joven, mayores y de personas con discapacidad) experimentó un incremento del 42,9% en el total de cancelaciones respecto a 2021. Este incremento en valores absolutos en la utilización de los abonos mensuales se produce como reflejo directo del crecimiento experimentado en la movilidad en transporte público en la isla de Tenerife, especialmente tras la mencionada reducción de los precios de estos abonos en el mes de septiembre.

Adicionalmente, aspectos como la estacionalidad o la presencia de días festivos en determinados meses ha afectado a los niveles de demanda obtenidos.

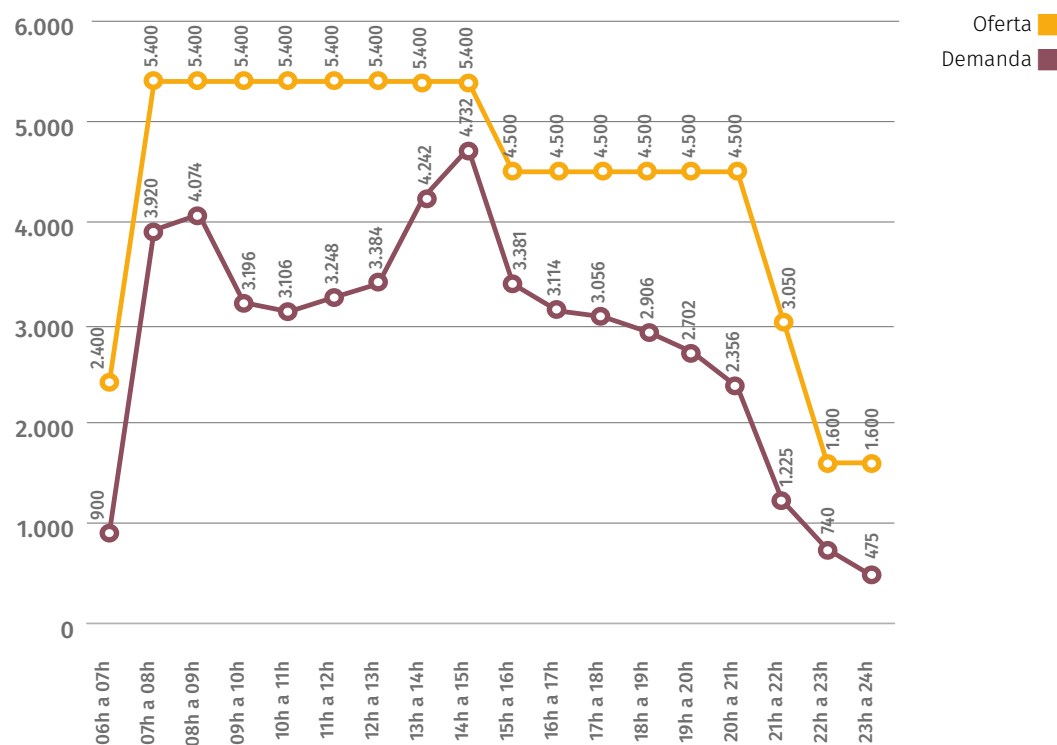
El día de mayor volumen de pasajeros fue el viernes 25 de noviembre, coincidiendo con la celebración del Black Friday, con 71.520 pasajeros. El mes con mayor volumen de pasajeros fue noviembre con 1.650.037 pasajeros, mientras que el mes de menor demanda del año fue agosto, con 921.587 pasajeros.

El momento de máxima demanda en día laborable durante 2022 fue el comprendido entre las 14:00 y las 15:00 hora con una cifra media de 4.722 pasajeros / hora. En día festivo el momento de máxima demanda ha sido entre las 7 y las 8 de la tarde con 1.528 pasajeros / hora.

Las paradas con mayor número de pasajeros durante 2022 fueron Trinidad (1.421.524 pasajeros) e Intercambiador (1.193.687 pasajeros), ocupando Weyler el 3º puesto (1.046.472 pasajeros) seguida por Teatro Guimerá (995.762 pasajeros). Estas 4 paradas representan el 31,10 % de la demanda total en 2022.



#### Demanda media/hora en día laborable (2022) en ambos sentidos:



## ■ Tranvía de Tenerife

### ● Oferta y Demanda

#### Demanda por título

Durante 2022 cabe destacar que se ha incrementado notablemente las cifras de demanda en la utilización de los diferentes bonos y abonos en ambos soportes, tanto en la tarjeta ten+ como a través de la aplicación ten+ móvil, respecto al año anterior. Durante el año se ha observado un significativo crecimiento de la demanda de los abonos mensuales, especialmente del Abono Joven y el Bono Residente Canario. El principal motivo ha sido la drástica reducción en su precio, aplicada a partir del 1 de septiembre, con una bajada del 50% en el precio de venta. Esto ha favorecido un aumento notable en la movilidad, especialmente de aquellos usuarios que utilizan los servicios del Tranvía de Tenerife para desplazarse tanto a sus centros de trabajo como a los diferentes centros educativos del área metropolitana.

En el conjunto del año, la utilización de la app ten+ móvil representó el 23,20 % de la demanda total para viajar en tranvía, frente al 21,97 % que representó el año anterior. A cierre de 2022 ten+ móvil alcanzó la cifra acumulada de 27.824.865 cancelaciones en el Tranvía de Tenerife desde su lanzamiento en el año 2013.

Respecto a los tipos de billetes, durante el año 2022 la utilización del Abono Joven ha crecido un 42,20 %, mientras que la utilización del abono Residente Canario ha tenido un incremento del 51,20 %, representando entre ambos 2.331.400 cancelaciones más que en 2021.

#### Servicio Nocturno

El servicio nocturno se pudo reactivar en el mes de marzo, ya que, debido a las medidas establecidas contra la COVID-19, este servicio se suspendió durante los dos primeros meses del año.



## ■ Tranvía de Tenerife

### ● Nuestros Clientes

#### Perfil usuarios, desplazamientos

Con el propósito de seguir ofreciendo un servicio de calidad, realizamos durante el año una serie de estudios basados en una selección de indicadores representativos del servicio que prestamos, para poder conocer de primera mano la percepción de los viajeros y la valoración que tienen de Metrotenerife y del servicio del tranvía.

Estos estudios también nos ayudan a conocer un poco más a nuestros clientes, sus perfiles y cuáles son sus necesidades, para poder ir mejorando cada día.

El objetivo del “Estudio de movilidad y demanda de Tranvía de Tenerife. Noviembre 2022”, es conocer diferentes cuestiones relacionadas con el uso que se hace de los títulos de transporte, la forma de adquirirlos, el grado de sustitución del coche, el grado de satisfacción con el servicio, las motivaciones de desplazamiento, el origen y destino a la hora de desplazarse, etc., así como ampliar la información que se obtuvo en las diferentes encuestas anteriores.

El trabajo de campo se llevó a cabo el martes 24 de noviembre de 2022, en horario de 7 de la mañana a 8 de la tarde, y la duración de la encuesta fue aproximadamente de 10 minutos por persona.

En esta ocasión se ha añadido una nueva pregunta: a los que han cambiado de tipo de billete este año respecto al año pasado se les ha preguntado el motivo de ese cambio. Además, en las opciones de redes sociales se ha añadido la nueva opción de Tik-Tok.

También cabe señalar que en esta encuesta no aparece el Abono Mensual Metropolitano como opción de billete usado ya que ha dejado de existir.

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

Se obtuvo una muestra total efectiva de 1.507 encuestas que supone un error muestral del 2,48 % para un nivel de confianza del 95 %.



Los primeros datos del estudio desprenden que el usuario medio de Metrotenerife es mujer, menor de 45 años, con estudios secundarios y residente en núcleos urbanos. En cuanto a la ocupación, en general, se trata de personas trabajadoras (41,60 %), especialmente trabajadoras por cuenta ajena, y estudiantes (38,50 %).

El 12 % de los usuarios no utilizaba el tranvía hace un año, un punto más que

la encuesta anterior de mayo. Este dato está muy relacionado con los principales motivos de viaje, puesto que el 41% de los desplazamientos se corresponden precisamente con movilidad obligada (trabajo o estudios).

Si observamos los datos de usabilidad de las líneas, vemos que la Línea 1 se usa sobre todo para ir a casa (26 %), a trabajar (22 %) y a estudiar (19 %). También se usa más que la Línea 2 para ir de compras, ir al médico o pasear.

La Línea 2 además de para ir a casa (42 %), se utiliza bastante también para ir a trabajar (20%) o visitar a un amigo (12 %).

Respecto al acceso y dispersión:

- El modo de acceso prioritario es a pie, ya que el 75,50 % de los clientes llega caminando a las paradas del tranvía.
- El modo de dispersión es el mismo, si bien esta proporción aumenta, pasando al 84,90 % de los viajeros.

En ambos casos, se mantiene como segunda opción más elegida la guagua para acceder o dispersarse desde una parada del tranvía.



■ Tranvía de Tenerife  
● Nuestros Clientes



## ■ Tranvía de Tenerife

### ● Nuestros Clientes

Respecto al tipo de billete que utilizan los clientes de nuestro tranvía, la mayoría de los viajeros utiliza el Abono Mensual Joven (37,90 %), seguido del Abono Mensual Residente Canario (25,60 %) y del Bono Monedero (14,30 %). El Abono Joven Mensual es usado mayoritariamente por mujeres (57 %), de edad comprendida entre 15 y 25 años, que se desplaza por estudios (el 77 % son estudiantes) y no tienen coche (77 %), por lo tanto, es un perfil muy cautivo.

Respecto al formato del billete, el 69,60 % usa billetes sin contacto frente al 30,40 % que usa la aplicación ten+móvil. El perfil del usuario de ten+móvil es mujer, trabajadora entre 15 y 25 años, con móvil con sistema operativo Android y la mayoría recomienda su utilización (96 %).

En cuanto al formato del Bono Monedero, el 89 % lo hacen con el formato de tarjeta de plástico y el 11 % que utilizan tarjeta de papel.

Analizando los tipos de billete utilizados este año respecto al año anterior, se detecta como el 16% de los encuestados han cambiado de título de transporte. Los que han cambiado lo han hecho principalmente al Abono Mensual Joven (32,80 %) y Abono Mensual Residente Canario (29,20 %). Al preguntar por el motivo de este cambio, el 56% dicen haberlo hecho por la bajada de precio del 50% en el importe de los billetes.

Cuando se les pregunta por los dispositivos móviles, el 96 % de los encuestados tienen un smartphone y el 81,80 % de los usuarios pertenece a alguna red

social, dato más alto que la anterior encuesta de mayo de 2022 (78,50 %). Asimismo, se observa un aumento en el número de clientes del tranvía que a la vez son seguidores en RRSS:

- Del 48 % de usuarios del tranvía que tienen Facebook, el 49,60 % siguen el perfil oficial del Tranvía de Tenerife.
- Del 27,60 % con perfil en Twitter, el 55,30 % son seguidores de nuestra cuenta oficial.
- Del 67,30 % con perfil en Instagram el 47,80 % son seguidores del perfil del Tranvía de Tenerife.
- Y, por último, del 30,30 % con perfil en Tik-Tok el 48,40 % son seguidores de la cuenta del Tranvía de Tenerife.

En caso de no existir el Tranvía, la mayoría de los viajeros utilizaría el transporte público (el 67,80 % de los usuarios elige la guagua).

Respecto al uso del coche, el 83% han disminuido su uso gracias a la existencia del tranvía:

- El 40 % lo usan menos
- El 25 % han sustituido el coche por tranvía
- Y para el 18 % el tranvía es su principal medio de transporte



## ■ Tranvía de Tenerife

### ● Nuestros Clientes

#### Valoración del Servicio

La valoración media del servicio del tranvía, en una escala de 0 a 10, es de 8,15 frente al 8,06 obtenido en la encuesta anterior. Esto quiere decir que el Tranvía de Tenerife sigue contando con una valoración muy buena por parte de sus clientes.

Si excluimos la variable precio de esta valoración, teniendo en cuenta que es definida por el Cabildo Insular, la media se sitúa en 8,17 puntos respecto al 8,12 de la encuesta realizada en mayo de 2022. Por tanto, se puede decir que, en general, nuestros clientes consideran excelente el servicio del Tranvía de Tenerife.

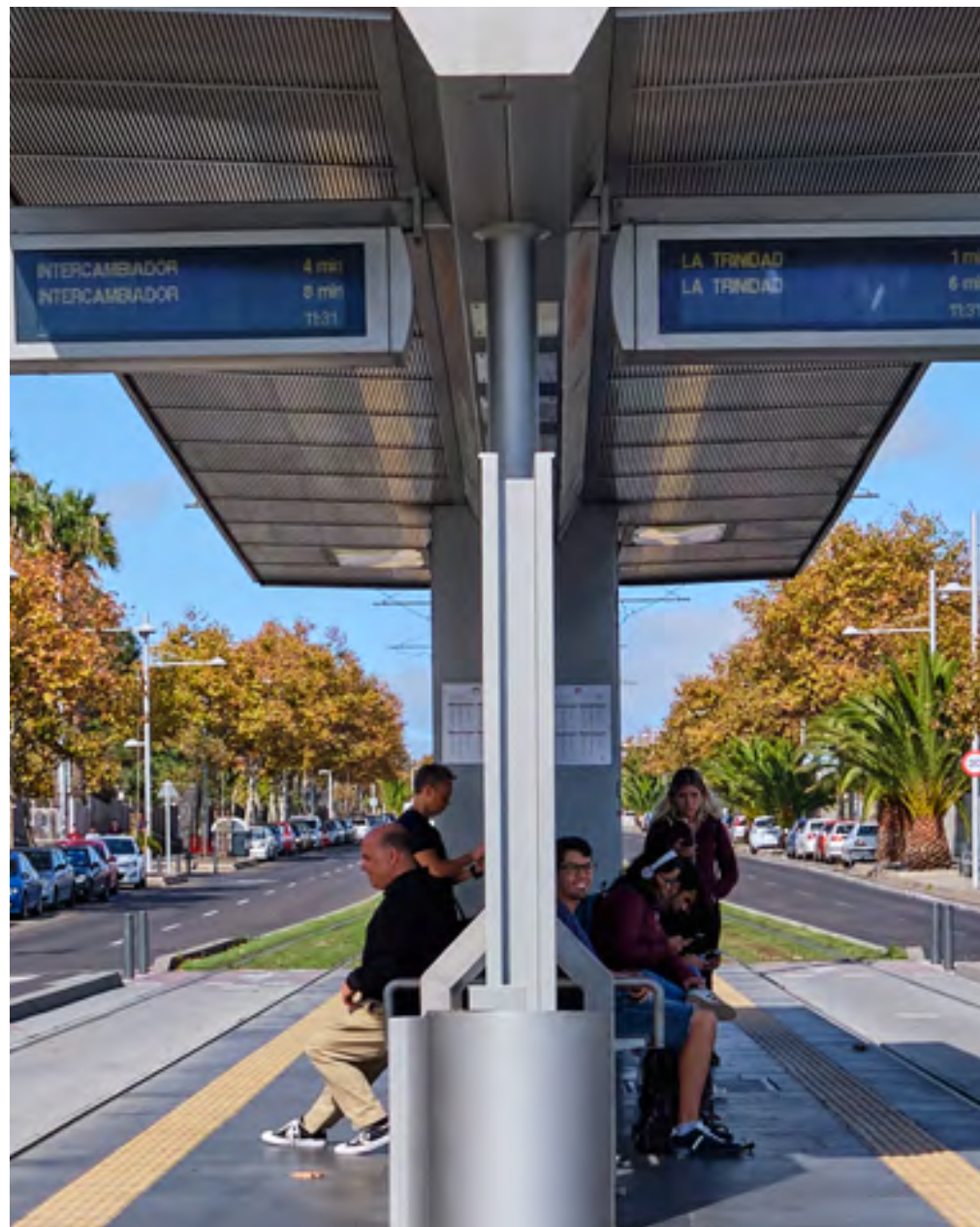
Durante la encuesta se preguntan una serie de aspectos para que el usuario indique la importancia que da al cumplimiento de cada uno de ellos. Los resultados reflejan que los aspectos considerados los más importantes por nuestros clientes son: la puntualidad (8,96) y accesibilidad y seguridad (ambos 8,88).

También valoran como aspectos importantes la frecuencia y precio

con un 8,72. En cambio, los aspectos que menor importancia obtienen son máquinas (8,37), información (8,49) y comodidad (8,54).

Entrando en profundidad en la valoración de cada uno de estos aspectos se aprecia que, en general, las valoraciones oscilan entre 7,65 y 8,49, lo que pone de relieve la percepción con una media notable de nuestro servicio. Los aspectos mejor valorados son Accesibilidad (8,49), seguida de Puntualidad y Medioambiente (ambos con 8,44) y Rapidez (8,33).

Los aspectos con un menor valor son Seguridad (7,65), Limpieza (7,69) y Precio (7,96). Según el nivel de estudios de la persona encuestada, valoran mejor el servicio las que cuentan con estudios universitarios seguidos de las que poseen estudios secundarios. Hay una valoración más baja entre los viajeros de 15 a 25 años, que contrasta con la encuesta anterior en la que las personas que peor valoraban el servicio eran los mayores de 60 años.



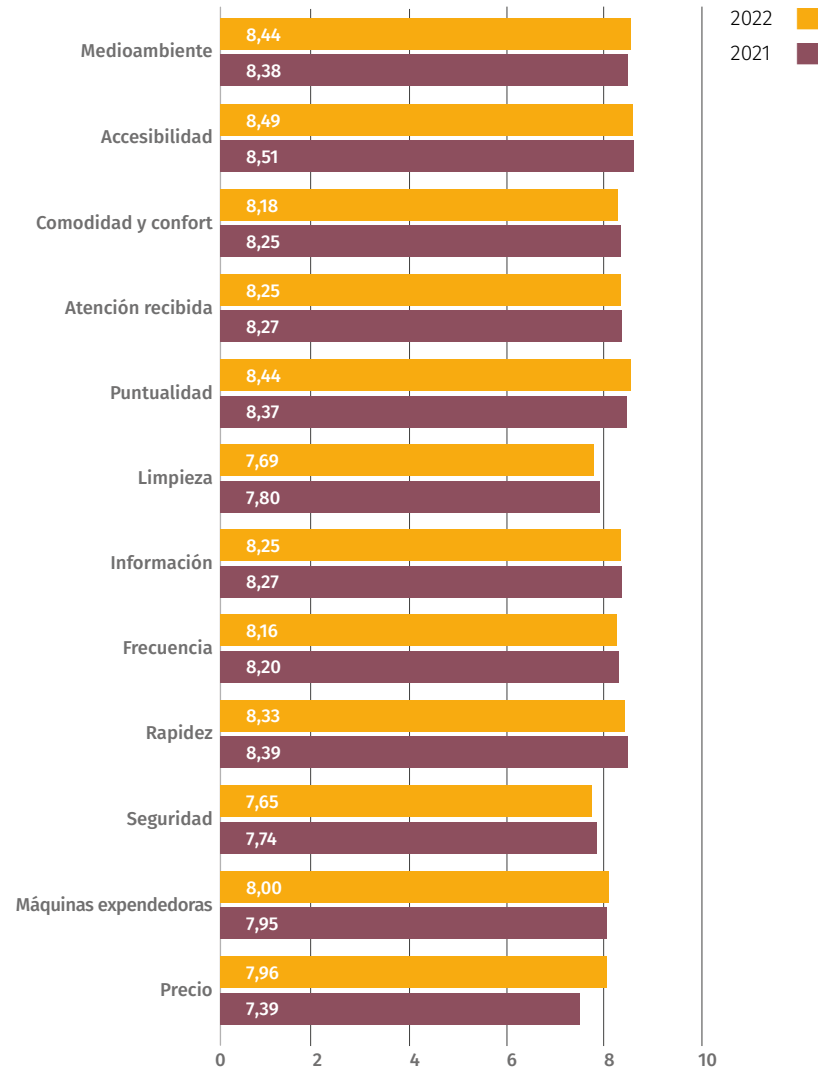


## ■ Tranvía de Tenerife

### ● Nuestros Clientes



### Valoración del servicio:



■ **Metrotenerife**

- **Innovación y Desarrollo Tecnológico**

A continuación, mencionamos algunos de los desarrollos que hemos creado en Metrotenerife y puestos al servicio en nuestro tranvía.

**Tranvía online**

Gracias a nuestra web app Tranvía Online podemos conocer en tiempo real la situación de los tranvías en las líneas y los niveles de ocupación de cada uno de ellos en cada momento, para que nuestros clientes puedan manejar esta información antes de que lleguen a cualquier parada.

Durante los primeros días de 2022, debido a las medidas sanitarias covid en Nivel 4, se volvieron a habilitar los avisos sonoros en las paradas informando sobre la ocupación de los tranvías, estando es esos momentos el límite sanitario al 75% de dicha ocupación en nuestros vehículos.

A mediados de febrero se restablecieron los umbrales al 100% de ocupación y se retiraron los avisos sonoros en paradas.

**SIMOVE (Sistema de Monitorización de la Velocidad Embarcado)**

SIMOVE es un innovador sistema de ayuda a la conducción de vehículos ferroviarios,

que minimiza el riesgo de accidentes provocados por exceso de velocidad y mejora la capacidad de supervisión de la conducción, incrementando significativamente la seguridad del sistema.

En 2022 hemos renovado el contrato de mantenimiento con Metro Ligero Oeste de Madrid (MLO) donde hemos implementado este desarrollo, y hemos continuado actualizando este sistema en nuestro servicio, con el objetivo de seguir mejorando su funcionamiento y rendimiento general.

**Sistema de billeteaje: ten+, tarjeta sin contacto, y ten+móvil, aplicación digital**

Desde el 1 de septiembre y hasta el 31 de diciembre se aplicó, gracias a la financiación del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Mitma), una reducción del 50% en los precios de los títulos multiviajes y billetes de transporte para los usuarios habituales del servicio de transporte público interurbano.

Esta medida nació con el objetivo de dar respuesta a las consecuencias económicas y sociales del conflicto Ucrania-Rusia, y disminuir la dependencia energética de España fomentando el transporte público en detrimento del vehículo privado.

En Metrotenerife esta medida no supuso un gran cambio en la preparación de los sistemas de billeteaje implantados, ya que fue estrictamente un cambio de precio.

Además de esta bonificación, el Mitma financiará un descuento del 100%, que entrará en vigor el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023, en el precio de los abonos de transporte y títulos multiviaje del transporte colectivo terrestre de las Islas Canarias.

Esta gratuidad se aplicará a los clientes frecuentes del transporte público, tanto

en guagua como en tranvía en el caso de Tenerife, y desde nuestro departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas se empezaron a desarrollar los cambios necesarios en los sistemas de billeteaje durante los últimos meses de 2022, lo que supuso un gran reto.

A nivel usuario, era necesario que nuestros clientes pudieran consultar en el sistema su historial de viajes, por lo que en la página web de ten+ se debía habilitar un nuevo apartado donde se mostrara, previa identificación del usuario, los viajes realizados en el último periodo.

ten+  
TARJETA DE TRANSPORTE  
DE TENERIFE



Consulta de viajes

Número de viajes: 177				
	FECHA	VEHÍCULO	OPERADOR	TIPO
1	27/04/2023	4956	TITSA	Monedero General
2	26/04/2023	8415	TITSA	Monedero General
3	26/04/2023	8415	TITSA	Monedero General
4	26/04/2023	1410	TITSA	Monedero General
5	26/04/2023	1410	TITSA	Monedero General
6	26/04/2023	1410	TITSA	Monedero General

Interfaz número de viajes de la web ten+

■ Metrotenerife

● Innovación y Desarrollo Tecnológico

Era necesario saber cada día si el usuario se podía beneficiar de la gratuidad o no, por lo que se tuvieron que realizar bastantes procesos internos y complejos para que cada mañana la lista de usuarios que se podían beneficiar de la gratuidad estuviera actualizada y disponible para que las máquinas expendedoras o cualquier otro punto de venta supieran que precio de venta aplicar según el caso.

Este proceso de actualización se debía realizar por las noches, cuando no hay servicio.

Este proceso también se desarrolló para la aplicación ten+móvil.

A nivel interno, se desarrollaron nuevas aplicaciones en el sistema de billeteaje, como por ejemplo herramientas poder determinar las incidencias, o comprobar las quejas y/o reclamaciones de cada usuario. Esta es una herramienta muy útil para conocer de un vistazo qué es lo que pasa con cada incidencia de cada usuario, ya que, introduciendo los datos del cliente, facilita la información unificada de ten+ o ten+móvil, y el sistema te da las opciones de respuesta ante cualquier incidencia.

Estos cambios en el sistema de billeteaje han supuesto una mayor carga en los servidores de Metrotenerife, por lo que se dotó de más recursos para ampliar su capacidad. Ahora el sistema permite supervisar en tiempo real como evoluciona la carga de los servidores para poder mantenerlos en buen estado.

Reiniciar la sesión de un usuario

Verificar a un usuario

Verificar una recarga de máquina expendedora

Reiniciar cache usuario

Comprobar viajes

Checkeo títulos

Administrar

Version 2.3.1

Herramientas Ten+Móvil

pmartin

Cerrar Sesión

Descriptivo	Resultado	Comentario
Han pasado menos de 72 horas desde la solicitud en la web Solicitud o no ha realizado la solicitud		Rojo --> Espere si ya ha realizado la solicitud
Dado de alta en web Solicitud		Rojo --> Darse de alta nuevamente, asegurándose el tipo de abono que solicita y que introduce correctamente su DNI
Solicitud en Oficina MTSA/Móvil		Rojo --> El usuario ha pedido recoger el título en TITSA
Dado de alta en la base de datos de tarjeta Ten+		Rojo --> Los datos de Solicitud no se han volcado a la base de datos de Ten+
Dado de alta en la base de datos de Ten+ Móvil		Rojo --> Los datos de Solicitud no se han volcado a la base de datos de Ten+ Móvil
Usuario dado de alta en la APP de Ten+Móvil		Rojo --> Este DNI no tiene una cuenta creada en Ten+Móvil o el DNI informado en solicitud no coincide con el informado en la APP
No está bloqueado		Rojo --> Requiere borrar las últimas sesiones
El usuario está verificado		Rojo --> Remitir usuario a la oficina
Cumple los viajes mínimos en los últimos 30 días		Rojo --> No cumple el requisito del número de viajes
El catálogo de títulos es de la última hora		Rojo --> Indicar al usuario que entre en la APP y vaya al apartado de compras y espere 10 segundos
El catálogo de títulos es de las últimas 3 horas		Rojo --> Indicar al usuario que entre en la APP y vaya al apartado de compras y espere 10 segundos
El catálogo de títulos es de las últimas 6 horas		Rojo --> Indicar al usuario que entre en la APP y vaya al apartado de compras y espere 10 segundos
El catálogo de títulos es de las últimas 12 horas		Rojo --> Indicar al usuario que entre en la APP y vaya al apartado de compras y espere 10 segundos
El catálogo de títulos es de las últimas 24 horas		Rojo --> Indicar al usuario que entre en la APP y vaya al apartado de compras y espere 10 segundos
Cumple los requisitos generales de este título		Rojo --> Repasar los requisitos anteriores, si los cumple es posible que no hayan pasado las 24 horas

Atras

Legenda:

Cumple la condición

No cumple la condición

Datos no concluyentes

Checklist de incidencias de un usuario de la web ten+



## ■ Metrotenerife

### ● Innovación y Desarrollo Tecnológico

#### Control de acceso

Desde septiembre de 2022 se está trabajando en la implantación de un nuevo sistema de control de acceso, adjudicado a la empresa Novation a través de concurso público.

Debido a la carga de trabajo dedicada a otros proyectos como la actualización del sistema de billeteaje entre otros, la implantación del nuevo Control de Acceso se ha quedado parada temporalmente. Esta previsto que se retome el próximo año.

#### Gestor de expediente de contratación

Se ha avanzado en la parte funcional del sistema, trabajo realizado por parte del Departamento Administrativo Financiero (DAF).

Este software se empezó a desarrollar en 2021, y con él hemos conseguido simplificar y unificar en una sola plataforma todo el procedimiento de expedientes de la empresa, beneficiando de esta forma a todas las áreas, y permitiendo una mejor gestión de los recursos adaptando la tramitación digital de los mismos a la legislación vigente.

#### CHRONOS

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

Durante el 2022 se ha actualizado CHRONOS, se han desarrollado labores de mantenimiento y se han atendido las incidencias surgidas.

#### Sistema de supervisión NAGIO

Durante los últimos meses del año se prepararon los servidores y se mejoró la herramienta de supervisión de NAGIOS en previsión de la importante carga que soportarían dichos servidores debido a la activación, el 1 de enero de 2023, de la bonificación del 100% para los clientes frecuentes del transporte público.

Esta herramienta nos permite supervisar toda la red, todos los sistemas de las paradas, y el CPD

(Centro de Procesamiento de Datos), y también se puede ver en que rack está la alerta, incluso entrar en el rack y poder identificar la incidencia.

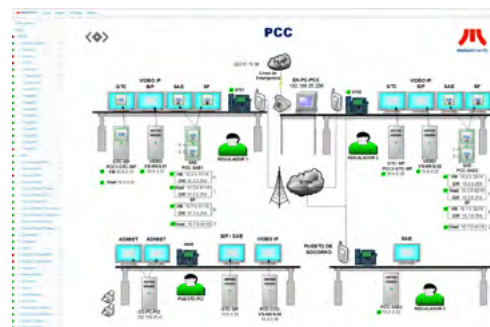
El sistema de supervisión NAGIO está desarrollado por Metrotenerife, y permite visualizar todas las incidencias y las alarmas que se producen durante el servicio en la red del tranvía y a tiempo real.

#### Ciberseguridad

En noviembre de 2022 se publicó el concurso para la puesta en marcha de una Oficina Técnica de Ciberseguridad, dependiente del departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas (IeIS). Está previsto que en 2023 se adjudique este concurso.



*Sinóptico general del Sistema de supervisión NAGIO*



*Sinóptico PCC del Sistema de supervisión NAGIO*

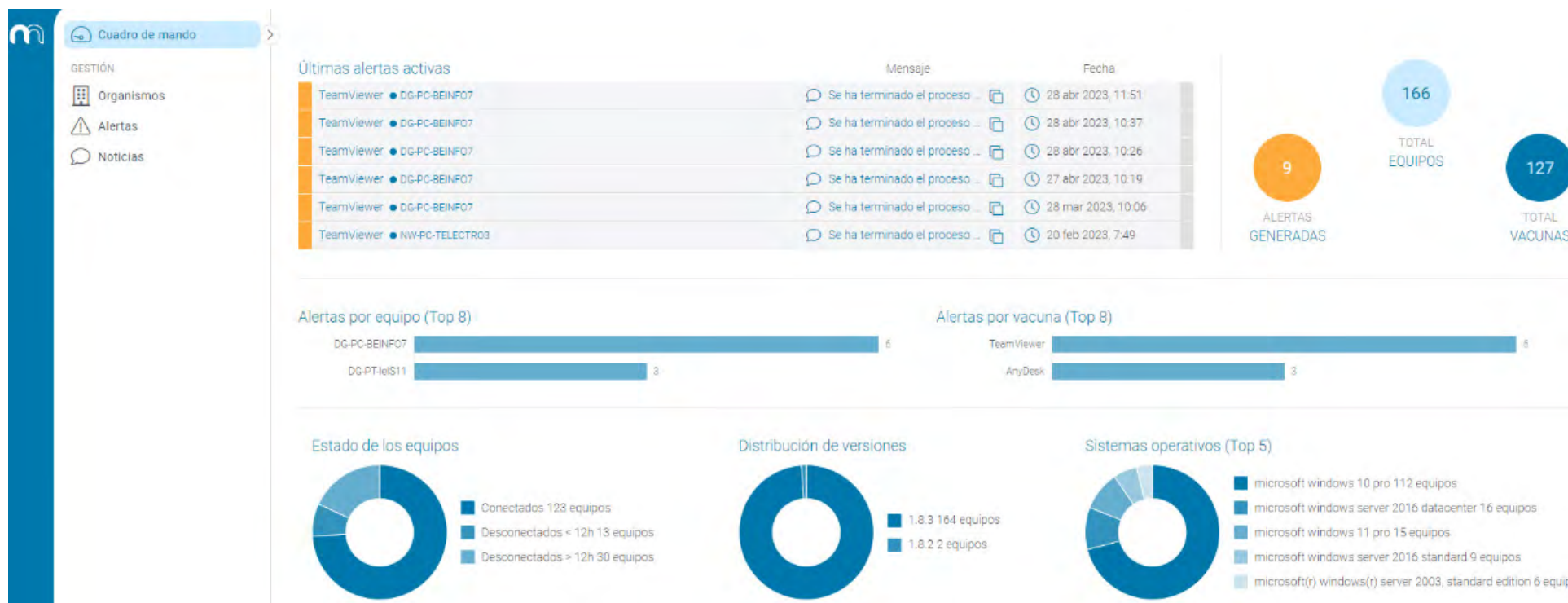
## ■ Metrotenerife

### ● Innovación y Desarrollo Tecnológico

#### Herramientas del CCN

Desde este año estamos utilizando herramientas del CCN, que es el Centro Criptológico Nacional, que cede a organismos públicos el uso de herramientas o ayuda a utilizar herramientas de seguridad de la información. Hemos incorporado algunas:

- Seguridad de la información en el PC. un complemento del antivirus que corre en cada pc para evitar riesgos de infección, en toda la red de oficinas, servidores o equipos de usuario.
- Sondas de tráfico. Equipos que están escuchando el tráfico que pasa por la red y que nos dan alertas si se detecta algún tráfico anormal. Y por tráfico de red se entiende las comunicaciones entre un equipo de trabajo y un servidor, o de un equipo a internet, por si se detecta algún comportamiento no normal.
- Sistemas que nos evalúan en cada servidor si cumplimos con el estándar de seguridad correcto. Es decir, se hace una evaluación de cada servidor y reporta a una consola central e informa sobre el nivel de seguridad, de forma semanal.



Interfaz de la evaluación de un servidor

## ■ Metrotenerife

### ● Proyectos

#### Ampliaciones de tranvía

Durante el mes de junio de 2022 se mantuvieron varias reuniones de coordinación con los responsables políticos del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife respecto a las posibles ampliaciones de la red tranviaria en el municipio capitalino. En este sentido, se mostraron conformes al desarrollo de futuros proyectos como:

- El proyecto constructivo del primer tramo de la ampliación de la Línea 2 a La Gallega, entre la actual parada de Tíncer y una futura parada denominada Muñeco de Nieve en la avenida de Los Majuelos.

El objetivo del proyecto de ampliación completo es dar servicio a los barrios de El Sobradillo, Barranco Grande y La Gallega, sumando a la Línea 2 cuatro nuevas paradas: Muñeco de Nieve, El Sobradillo, Barranco Grande y La Gallega.

- El proyecto constructivo de la nueva Línea 4, entre la parada del Hospital Universitario de Nuestra Señora de La Candelaria y Añaza, analizando la posibilidad de llegar al barrio de Acorán.

El objetivo es dar servicio a los barrios de Las Moraditas, San Matías, El Draguillo, Santa María del Mar, Acorán y Añaza de Santa Cruz de Tenerife. La nueva línea contará con ocho paradas, siete de ellas nuevas, y tendrá una longitud de 6,1 km.

▶ [VÍDEO PROYECTO AMPLIACIÓN LÍNEA 2](#)

▶ [VÍDEO LÍNEA 4 TRANVÍA DE TENERIFE](#)

#### Proyecto Trenes

Debido a la falta de financiación y a la suspensión desde abril de 2019 de los contratos de redacción de proyectos constructivos del Tren del Sur, se optó, de acuerdo a la Ley de Contratos del Sector Público vigente, por llegar a un acuerdo con los representantes de los adjudicatarios de dichos contratos para su resolución:

- Tramo 1 de plataforma. Estación de guaguas (Santa Cruz de Tenerife) – Inicio falso túnel TF1- Radazul.
- Tramo 3 de plataforma. Límite municipal de Candelaria/Arafo – límite municipal Fasnia/Arico.
- Intercambiador del aeropuerto Tenerife Sur.

Respecto al Tren del Norte, el proyecto no ha tenido avances durante 2022, aunque cuenta con la Aprobación Inicial del Plan Territorial Especial de Infraestructura del Tren del Norte (BOC nº 154 del 7 de agosto de 2012).



#### Subvenciones

En octubre de 2022, se nos comunicó que a la propuesta de proyecto LIFERAIL, presentada en la convocatoria de proyectos de colaboración público-privada de 2021, se le concedieron ayudas por parte del Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España para su desarrollo.

La propuesta LIFERAIL tiene como objetivo principal prolongar el ciclo de vida de los carriles de alta velocidad (AV) y tranvía sometidos a condiciones de uso no convencionales mediante su reparación por Fabricación Aditiva (FA). Se empezó a trabajar en el proyecto a finales de 2022, tendrá una duración de 3 años y está dirigido por ArcelorMittal, el Centro Tecnológico Ceit, que ya ha liderado otros proyectos directamente relacionados con las tecnologías utilizadas en LIFERAIL, COPASA, la empresa constructora y mantenedora de infraestructura encargada del mantenimiento de líneas de AV, y Fundación IDONIAL, experta en la caracterización de materiales de uso ferroviario y la validación de reparaciones de bancos de ensayos avanzados, y la evaluación de su deterioro por corrosión y desgaste.

Como ayudas, Metrotenerife, que participa como consultor y gestor de líneas de tranvía, recibirá subvenciones para sufragar los costes directos y de personal en los que incurra para el desarrollo del proyecto.

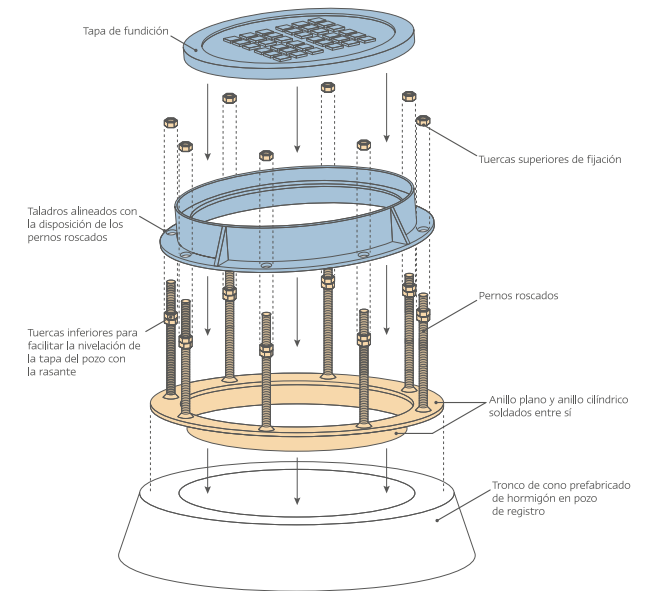
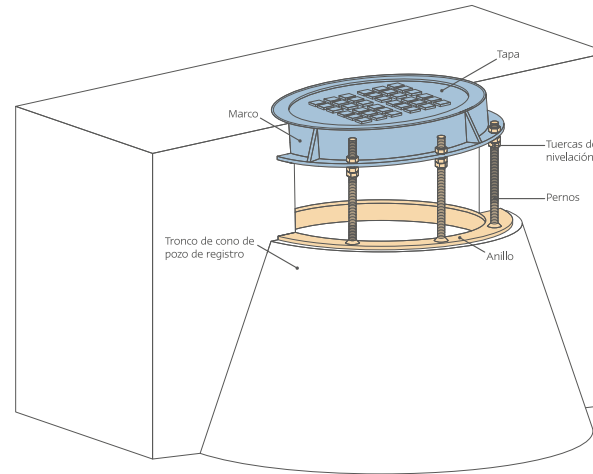


## ■ Metrotenerife

### ● Proyectos

#### Patentes. Sistema de nivelación y refuerzo de tapa para pozo

Se ha renovado la cuota de la Patente de Invención en España del “DISPOSITIVO DE NIVELACIÓN PARA TAPAS DE BOCAS DE REGISTRO Y PROCEDIMIENTO DE NIVELACIÓN ASOCIADO” de Metrotenerife. De esta forma, cualquier persona jurídica o física que pretenda fabricar o vender dicho dispositivo en España deberá conseguir los derechos de la misma mediante su compra a nuestra empresa.



## ■ Metrotenerife

### ● Proyectos

#### Patentes. Chaqueta aislante para carril de garganta

Se ha renovado la cuota de la Patente de Invención en España, Alemania, Inglaterra y Francia del “DISPOSITIVO AISLANTE EXTRAIBLE PARA CARRILES DE GARGANTA DE VIAS URBANAS DE FERROCARRIL” de Metrotenerife. De esta forma, cualquier persona jurídica o física que pretenda fabricar o vender dicho dispositivo en los países mencionados deberá conseguir los derechos de la misma mediante su compra a nuestra empresa.

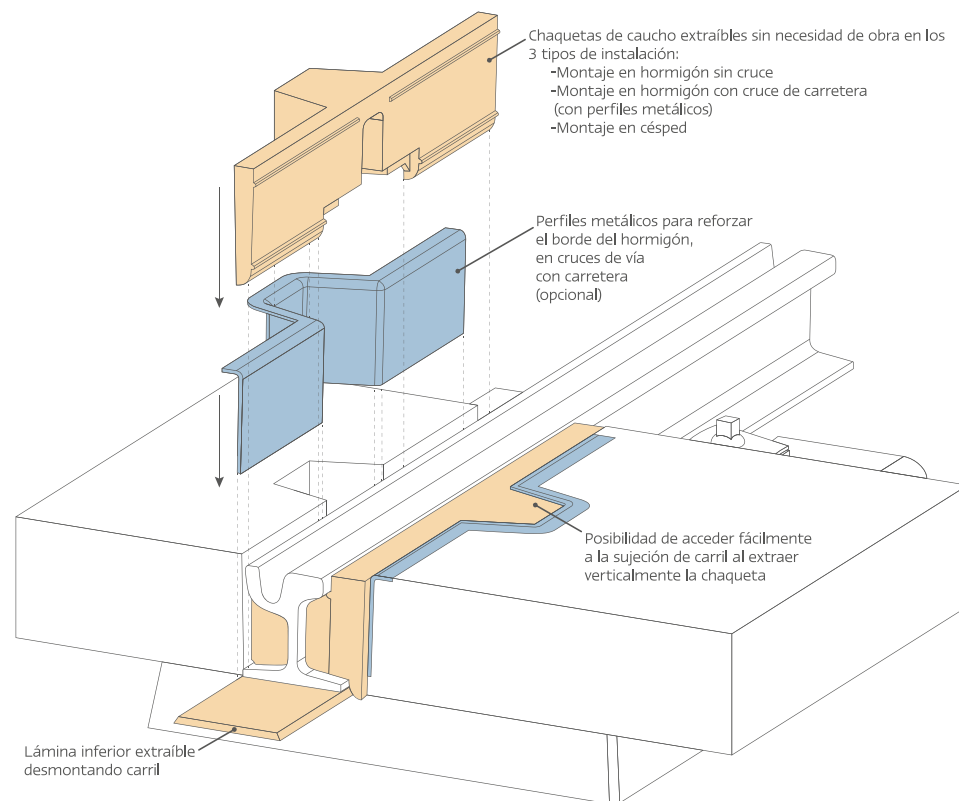
El dispositivo aislante extraíble para carril de garganta se va a seguir implantando en la línea 1 de tranvía de Tenerife, aprovechando las sustituciones de carril que debemos llevar a cabo. Hasta ahora está dando resultados satisfactorios en cuanto a durabilidad bajo condiciones reales de uso.

Se ha continuado con la comercialización mundial del producto de la mano de ArcelorMittal, líder en fabricación de raíles ferroviarios en todo el mundo, mediante el acuerdo que tenemos firmado con esta entidad.

Por otra parte, la chaqueta aislante extraíble de carril se ha presentado en eventos del sector ferroviario, poniendo de manifiesto las bondades del producto en el aspecto económico y operacional, así como en la mejora de la sostenibilidad:

- Presentación del producto ante la Cámara de Comercio de Transporte Público de Polonia en Varsovia (junio de 2022)
- Conferencia sobre el producto durante el “día del cliente” en la fábrica de ArcelorMittal de Rodange, Luxemburgo. (junio de 2022)

Además, este producto obtuvo el premio Innovación ERCI “Coup de Coeur” concedido por el Clúster Ferroviario Europeo en el transcurso de la feria internacional de transporte ferroviario InnoTrans que se celebró a finales de septiembre de 2022 en Berlín.



## ■ Metrotenerife

### ● Servicios y Consultoría

#### Ofertas de servicios y productos

Durante el ejercicio 2022, Metrotenerife presentó un total de seis Ofertas y Expresiones de Interés. Esta cifra incluyó tanto la oferta de servicios de asistencia técnica para el desarrollo de proyectos internacionales como de nuestro dispositivo SIMOVE for Railways. De las seis ofertas, dos correspondieron a Expresiones de Interés y cuatro a ofertas directas o en fase final de adjudicación.

Al finalizar el ejercicio 2022, el balance fue el siguiente:

- 2 Expresiones de Interés fueron preseleccionadas.
- 1 Oferta fue aceptada, formalizándose en un contrato de servicios; 1 se encuentra en proceso de evaluación y 2 fueron rechazadas.

#### Contratos de servicios y consultoría

Durante el 2022, Metrotenerife comenzó a trabajar en el siguiente proyecto:

- “*Estudio de gestión de flujo de viajeros y emisión de billetes*”, contrato firmado con Wawa Consultores en Movilidad S.L., para la prestación de servicios a la société “*Les Grand Trains du Sénégal*” en octubre del 2022 y cuyos servicios se completaron a lo largo del ejercicio 2022.

#### Detalle de los contratos externos actualmente en curso:

1. **Servicios para la asistencia técnica a la puesta en marcha y supervisión inicial de la explotación de la línea 1 del tren – tranvía de la bahía de Cádiz. (España)**

Este contrato, que desarrollamos en una UTE (Unión Temporal de Empresas) con GPO Ingeniería de Sistemas, comenzó en abril de 2018. El monto total del contrato ascenderá a 3.207.099,95€ del cual la participación correspondiente a Metrotenerife es del 30%. Se prevé que el contrato finalice en el año 2023.

Nuestros compañeros Marcos Hernández Barroso, Manuel Trujillo Brito, Iñaki Díez Naranjo e Ignacio Teresa Fernández han estado realizando labores de formación, supervisión y asesoría para la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía en Cádiz.

2. **Supervisión del proyecto “LRT Haifa-Nazareth”. (Israel)**

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

Los servicios se empezaron a prestar en el mes de agosto de 2019, con una duración prevista de entre 10 y 13 años. El contrato consiste en la supervisión del diseño, construcción, material rodante e inicio de la operación del proyecto “LRT Haifa-Nazareth”, tren-tram, cuya trazado será de 40,6 km., de los cuales 34 discurren por vía interurbana y 7 km. en segmento urbano. El proyecto incluye 9 estaciones interurbanas y 8 urbanas, edificio de Talleres y Cocheras y Puesto Central de Control. Se prevé una demanda de 30 millones de pasajeros anuales. Metrotenerife aporta su

experiencia en operación de sistemas ferroviarios.

El monto de los servicios que se siguen ofreciendo depende de la dedicación efectivamente realizada. Hasta el momento han sido Raúl Parra Hermida, director de Proyectos, Iñaki Díez Naranjo, ingeniero de Proyectos e Ignacio Teresa Fernández, director de mantenimiento, los profesionales de Metrotenerife que han participado en el proyecto.



## ■ Metrotenerife

### ● Servicios y Consultoría

#### 3. Apoyo en la implementación y gestión de los asuntos ambientales y sociales para Albanian Railways. (Albania)

El contrato, firmado en consorcio con las empresas Ardanuy y SPA el 27 de enero de 2020, tiene una duración de 4 años y se facturará en función de la dedicación real prestada. Los profesionales implicados en el mismo son Raúl Parra Hermida como “Civil Engineering advisor” e Iñaki Díez Naranjo como apoyo a este último.

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

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

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

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

- Durante los procesos licitatorios: pliegos, reuniones con interesados, clarificaciones a los licitantes, evaluación de ofertas, participación en los comités de evaluación, etc.
- Asistir al cliente con la gestión y administración de las obras y supervisión de los contratos de ingeniería, así como el reporte al financiador (BERD) sobre los documentos financieros relevantes.

#### 4. Training and Assesment In Maintenance. (Israel)

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



Tranvía de Jerusalén (foto de parenelmundoquemesubio.blogspot.com.es)

## ■ Metrotenerife

### ● Servicios y Consultoría

#### 5. Anteproyecto de operación y sistemas del tranvía de Palma. (España)

En octubre de 2021 se firmó este contrato entre el Consorcio de Transporte de Mallorca, y la UTE conformada por Saitec y Metrotenerife, por un importe económico de 116.000 euros. La duración inicial prevista era de 6 meses si bien se han producido modificaciones en los plazos y al finalizar el ejercicio 2022 se encontraba todavía en curso.

El alcance del contrato tiene como objeto la redacción del anteproyecto de explotación y sistemas técnicos del tranvía de Palma de Mallorca. Los trabajos de Metrotenerife se centran en la parte de explotación de este sistema ferroviario mallorquín: definir las características de la operación tranviaria y de sus elementos constitutivos para concretar y establecer las velocidades comerciales, tiempos de recorrido, material rodante, cocheras o terminales, entre otros aspectos. Además, en la redacción del anteproyecto del tranvía de Palma se plantea la posibilidad de implantar los dispositivos desarrollados por Metrotenerife, como son Simove, Vía-Móvil y la chaqueta de carril extraíble.

Raúl Parra Hermida es el director de este proyecto, en el que también han colaborado Iñaki Díez Naranjo, ingeniero de Proyectos, y Pablo Oromí Frago, ingeniero técnico de Obras Públicas de nuestra compañía.

#### 6. Mantenimiento de SIMOVE en Metro Ligero Oeste de Madrid. (España)

Finalizada la venta e instalación de SIMOVE para la totalidad de la flota de Metro Ligero Oeste (MLO) de Madrid, esta entidad ha suscrito con Metrotenerife un contrato de mantenimiento de los equipos durante un año, que estará, en principio, en vigor hasta noviembre 2023. Pablo Martín Pacheco, nuestro responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas, lidera este servicio.



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

La empresa Wawa Consultores en Movilidad S.L. fue seleccionada para la asistencia técnica a la Sociedad de Grandes Trenes de Senegal promovida por Proexca dentro del proyecto Ingenia 2 del Programa MAC, por un importe que ascenderá a 14.295,2€. Para la prestación de esta asistencia la empresa canaria requirió de los servicios de Metrotenerife, con el objeto de desarrollar los contenidos que requieren conocimiento especializado del sector ferroviario.

El servicio, finalizado en diciembre de 2022, consistió en la realización del estudio de gestión de flujo de viajeros y emisión de billetes. Raúl Parra Hermida, director de Proyectos, Iñaki Díez Naranjo, ingeniero de Proyectos y Teresa Benet Muñoz, técnico de Proyectos Internacionales, han sido los encargados de proveer esta asistencia técnica.





# Comunicamos

■ Comunicación Interna.....	52
■ Boletín digital.....	52
■ Comunicados internos.....	53
■ Campaña de comunicación interna .....	54

■ Comunicación Externa .....	58
■ Gabinete de prensa	
Medios de Comunicación .....	58
■ Redes Sociales .....	59
■ Congresos y Jornadas.....	60
■ Publicidad .....	68
■ Portal de Transparencia .....	70





## ■ Comunicación Interna

### ● Boletín digital

Nuestro boletín digital viene siendo una de las herramientas más recurrentes de comunicación interna en nuestra empresa, informando sobre la actividad de Metrotenerife y con el objetivo de transmitir cultura organizacional. En este sentido, con la perspectiva de dinamizar los flujos informativos de la organización, sirve para colaborar en la consolidación del clima laboral y generar sentido de pertenencia entre los empleados, informando, formando y entreteniendo.

En 2022 se han publicado 6 boletines en los que se han incluido un total de 101 artículos.

El número de vistas totales fueron 656, dato inferior al año anterior debido a que se han publicado 2 boletines menos que en el anterior ejercicio.

La media de usuarios únicos sube 1,6 puntos respecto a 2021, situándose en 45,6.



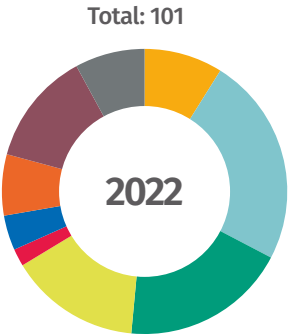
### Boletín interno:

NÚMERO DE BOLETÍN	FECHA EDICIÓN	TOTAL VISITAS	TOTAL USUARIOS ÚNICOS
79	Enero 2022	59	43
80	Marzo 2022	194	54
81	Julio 2022	101	49
82	Septiembre 2022	69	42
83	Noviembre 2022	87	43
84	Diciembre 2022	146	43



### Boletín Metrotenerife 2022, distribución por secciones:

- Aniversario: 9
- Actualidad Tranvía: 24
- Empresa: 19
- Jornadas y Congresos: 15
- Servicio Tranvía: 2
- Nos visitan: 4
- Comunidad Tranvía: 7
- Metrotenerife solidario: 13
- Otras noticias: 8



# Comunicamos

## ■ Comunicación Interna

### ● Comunicados internos

Se han enviado, de diferentes ámbitos, 195 comunicados internos por correo electrónico dirigidos a toda nuestra plantilla, con la finalidad de informar acerca de situaciones concretas y de interés general de la compañía.

Las comunicaciones enviadas se distribuyen de la siguiente manera:

- **Calidad y Seguridad:** 15 comunicados, 5 de estos relativos a medidas de la COVID-19.
- **Comercial:** 1
- **Informática:** 21
- **Mantenimiento:** 7
- **Recursos Humanos:** 25
- **Comunicación y Relaciones Públicas:** 107, de ellos 2 comunicados se enviaron en nombre del presidente
- **Comité de empresa:** 17. El Comité de empresa ha enviado 17 comunicados.
- **Otros:** 2



# Comunicamos

## ■ Comunicación Interna

### ● Campaña de comunicación interna

#### 15º Aniversario de Metrotenerife

El 2 de junio se cumplieron 15 años desde que el Tranvía de Tenerife entrara en funcionamiento con la inauguración de la Línea 1, el 2 de junio de 2007. Dos años después pusimos en marcha la Línea 2, el 30 de mayo de 2009.

Estas dos líneas conforman una red tranviaria que conecta los principales barrios, centros sanitarios, educativos, administrativos y comerciales del área metropolitana de Tenerife, y con ello damos cobertura a un 66% de la población de los municipios de Santa Cruz y La laguna. En todo este tiempo el Tranvía de Tenerife ha superado la cifra de los 200 millones de pasajeros transportados.

Con motivo de este aniversario, se lanzó una campaña de comunicación para celebrar los 15 años de la puesta en servicio. La campaña y las múltiples actividades que se organizaron con el objetivo de agradecer a la sociedad la fidelidad mostrada a este medio de transporte y hacerles partícipes de nuestro 15º Aniversario fueron presentadas por nuestro presidente en una rueda de prensa.

En dicha presentación, el presidente agradeció a toda la plantilla de Metrotenerife su compromiso y el trabajo realizado para llegar a estos 15 primeros años de nuestro tranvía, en los que se ha logrado mantener un servicio de calidad y de gran utilidad para la población. De manera especial, agradeció la implicación de todos en estos duros años de pandemia.

Los actos conmemorativos del 15º Aniversario del Tranvía se iniciaron con la presentación de una unidad rotulada bajo el lema 'Conectando a más de 200 millones de pasajeros', que estuvo en circulación durante todo el mes de junio. El diseño de esta rotulación representa el compromiso y los valores por los que trabajan de todos los profesionales de Metrotenerife para que el metro ligero sea un servicio público de calidad y competitivo.

Además, se creó un logotipo conmemorativo que estuvo presente en todas las piezas de la campaña de comunicación del 15º Aniversario. Se incluyó en los pies de correo corporativo y en las cabinas de todos nuestros tranvías también se pudo ver desde el 2 de junio y hasta finales de año.

Con la imagen y diseño de la campaña, se produjeron e instalaron carteles en los mupis de todas las paradas de la red, carteles también para el interior de los tranvías. Se publicó esta información en las pantallas de las máquinas expendedoras, en las pantallas Led de las paradas y en pantallas táctiles ubicadas en nuestras oficinas comerciales y en la recepción de nuestra sede principal. También emitimos por la megafonía de las paradas y del interior de los tranvías el siguiente mensaje de agradecimiento:

“Gracias por estos 15 años viajando juntos”, locutado por Alicia Rodríguez, la voz del tranvía.

En nuestras redes sociales se publicaron las diferentes actividades que se fueron celebrando por nuestro aniversario, y dirigidas tanto a la ciudadanía como a los empleados de Metrotenerife.





# Comunicamos

## ■ Comunicación interna

### ● Campaña de comunicación interna

Preparamos unos carteles diseñados con información y fotos históricas de la red en las que mostramos lugares del antes y el después del tranvía, que titulamos 'Ayer y hoy, 15 años conectando', y que instalamos en algunas de nuestras principales paradas. Fue una acción en la que echamos la vista atrás y mostramos cómo ha cambiado y evolucionado la fisonomía de nuestra área metropolitana con la construcción del tranvía.

También los medios de comunicación jugaron un papel muy importante en la celebración de nuestro aniversario. Prensa, radio y televisión se sumaron a la celebración del Aniversario del Tranvía realizando programas y reportajes especiales. Televisión Canaria, a través de 'Ponte al Día', realizó durante toda la mañana del 2 de junio conexiones en directo en el propio servicio del tranvía o bien en nuestras cocheras entrevistando a usuarios y a trabajadores.

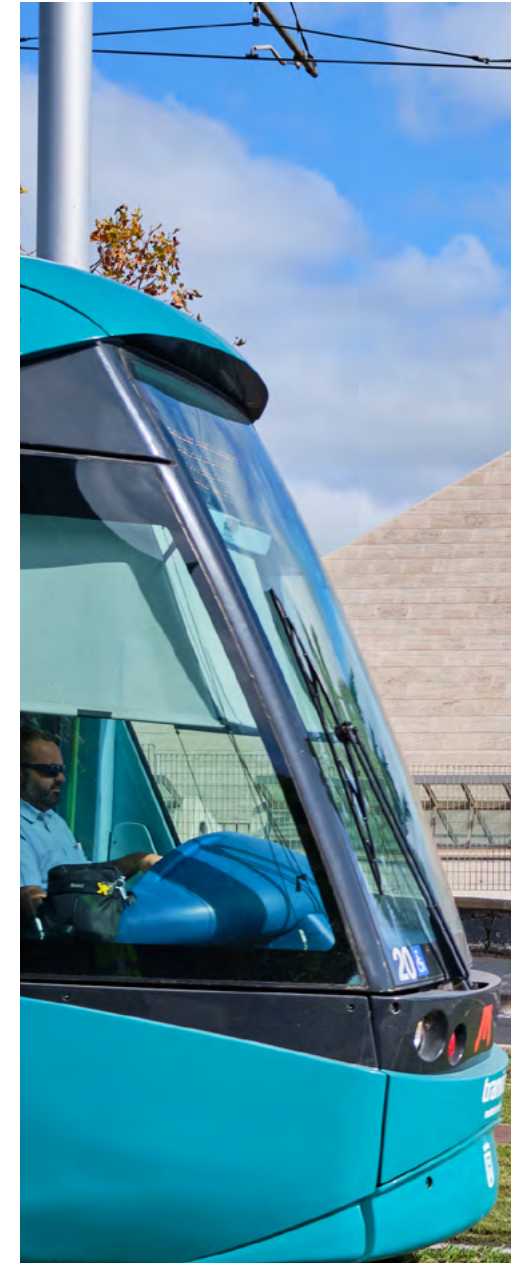
Además de estas acciones dirigidas al público en general, repartimos regalos a nuestros pasajeros en las paradas y en el interior de los tranvías como muestra de agradecimiento y

organizamos una divertida Gymkana en la que los participantes tuvieron que superar varias pruebas a lo largo de la red del tranvía. También instalamos una muestra fotográfica e informativa en el hall del Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife que se trasladó a algunas paradas de la red tranviaria, de tal forma que transeúntes y viajeros pudieron ver y comparar, en esos puntos, el antes y después del área metropolitana. Cuatro grandes estructuras triangulares mostraron 12 paneles con toda la información de interés de nuestro tranvía, tocando las principales cualidades del transporte guiado y lo que representa este servicio para la zona capitalina de la isla. La accesibilidad, la sostenibilidad, la efectividad de nuestro medio de transporte se puso de manifiesto para que la ciudadanía pudiera tener toda esta información a la vista durante el tiempo que duró esta exposición.

Dentro del programa de actividades internas enfocadas a los empleados de Metrotenerife, destacar la celebración de un almuerzo al que pudimos asistir todos los trabajadores. Para ello se ofreció un amplio horario para que los compañeros/as de los distintos turnos pudieran celebrar y brindar por este

nuevo aniversario. Además, se obsequió a todo el personal con algunos regalos como recuerdo del nuestro 15º aniversario.

Por otro lado, una de nuestras salas del edificio de Talleres y Cocheras se convirtió por unas horas en un set de radio para la emisión en directo del programa Tajaraste de la SER en Radio Club Tenerife, que dirige Puchi Méndez. Algunos de nuestros compañeros asistieron como público e incluso varios tuvieron la oportunidad de ser entrevistados y compartir recuerdos e impresiones con los oyentes a través de las ondas.



# Comunicamos

## ■ Comunicación Interna

### ● Campaña de comunicación interna

#### Nueva cartelería de señalización de acceso a las instalaciones de oficinas y de talleres y cocheras.

Este año hemos renovado la señalética de acceso en algunas zonas de la sede de Metrotenerife, para una mejor regulación del flujo de personas y vehículos, con un diseño más funcional.



#### Cartelería medidas COVID-19 sobre aforos salas

Metrotenerife continuó aplicando en 2022 las medidas y protocolos de higiene y desinfección establecidas por el Gobierno central y canario contra la COVID-19.

En este caso, además de otras medidas ya implantadas, se diseñó e instaló nueva cartelería para informar sobre los aforos en las salas de la sede de nuestra compañía.



*Aforo máximo cafetería, marzo 2022*



*Aforo máximo sala de conductores*



*Aforo máximo cafetería, enero 2022*

## ■ Comunicación Interna

### ● Campaña de comunicación interna

#### Cartelería interna “Fomento del ahorro y eficiencia energética”

El 2 de agosto se publicó en el BOE el Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural.

Se trata de una norma aprobada en el marco del Plan Nacional que da respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, que, entre otras, recoge una serie de medidas de ahorro energético y climatización.

En concreto, el Título V de la norma introduce un conjunto de medidas dedicadas al fomento del ahorro y la eficiencia energética, entre las que destaca el denominado Plan de choque de ahorro y gestión energética en climatización. El Plan estará vigente hasta el 1 de noviembre de 2023.

Mantener las temperaturas de calefacción y refrigeración

a 19 y 27 °C, respectivamente en los edificios y locales destinados a los usos administrativo, comercial (tiendas, supermercados, grandes almacenes, centros comerciales y similares), y en los de pública concurrencia, es decir, los de uso cultural (teatros, cines, auditorios, centros de congresos, salas de exposiciones y similares), de espectáculos públicos y actividades recreativas, de restauración (bares, restaurantes y cafeterías) y de transporte de personas (estaciones y aeropuertos):

La temperatura del aire en los recintos calefactados no será superior a 19 °C.

La temperatura del aire en los recintos refrigerados no será inferior a 27 °C.

Las condiciones de temperatura anteriores estarán referidas al mantenimiento de una humedad relativa comprendida entre el 30% y el 70%.

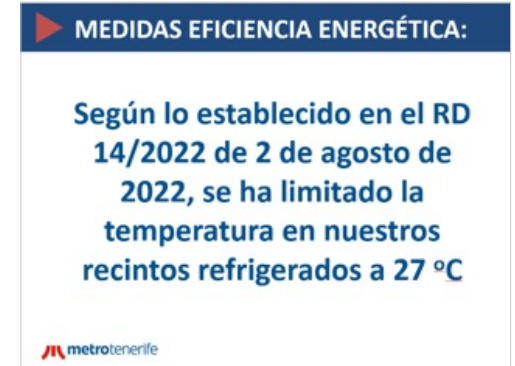
Estas limitaciones, que entraron en vigor el día 9 de agosto y tendrán vigencia hasta el 1 de noviembre de 2023, se aplicarán, exclusivamente, durante el uso, explotación y

mantenimiento de las instalaciones térmicas de los edificios y locales, con independencia de las condiciones interiores de diseño.

En este sentido, en Metrotenerife se aplicaron las indicaciones del RD y se hicieron las comunicaciones pertinentes para informar a todos los/as empleados/as y a los visitantes de nuestras instalaciones.

Adicionalmente, se les recuerda otras medidas que debemos mantener en todas nuestras instalaciones, y que favorecen el fomento del ahorro y la eficiencia energética, como las siguientes:

- Apagar las luces de los recintos, talleres o despachos que no se estén utilizando.
- Recordar apagar el equipo de Aire Acondicionado una vez finalizada la jornada laboral.
- Tener las puertas de los espacios refrigerados cerradas cuando los equipos de Aire Acondicionado están en funcionamiento.





## ■ Comunicación Externa

### ● Gabinete de prensa –Medios de Comunicación

El gabinete de prensa de Metrotenerife se encarga de una parte importante de las relaciones entre Metrotenerife y los medios de comunicación. Lo gestiona como empresa contratada la agencia Ecopress Comunicaciones. Convoca ruedas de prensa, gestiona entrevistas, recoge las peticiones de los periodistas y les ofrece un servicio personalizado y a medida de sus necesidades. Nuestro gabinete de prensa también ofrece ayuda a los profesionales de los medios de comunicación en la búsqueda de información referente al sector ferroviario y más concretamente del Tranvía de Tenerife y los proyectos desarrollados por nosotros.

En 2022 hemos emitido 64 notas de prensa, 51 enviadas desde el Cabildo de Tenerife y el resto enviadas directamente desde Metrotenerife. Destacando la información del estado del servicio del tranvía informando de cambio de horarios, frecuencias y acontecimientos relevantes, reconocimientos empresariales y desarrollo de actos institucionales, y noticias relacionadas con el 15º Aniversario del tranvía.

Hemos desarrollado ruedas de prensa puntualmente. Este año nos hemos

centrado en convocar a los medios de comunicación en presentaciones y actos relacionados con el 15º Aniversario de Metrotenerife. En total se hicieron 4 ruedas de prensa, y se enviaron 5 fotonoticias a los medios para su publicación.

Este año registramos **1.734 referencias** en radios y televisiones de ámbito local y nacional, distribuidas como se detalla a continuación:

- Referencias de la actualidad del tranvía:
  - 693 referencias en radio
  - 182 referencias en televisión
- Entrevistas a nuestros representantes políticos, presidente del Cabildo, presidente de Metrotenerife, y director Insular:
  - 104 referencias en radio
  - 19 referencias en televisión
- Otras referencias; Intervenciones de expertos y tertulianos, boletines informativos, etc:
  - 583 referencias en radio
  - 153 referencias en televisión

La repercusión obtenida en medios impresos y soportes digitales locales y nacionales fue de **4.493 publicaciones**, repartidas de la siguiente manera:

- Periódicos locales: 708 publicaciones; 535 del tranvía y 173 de trenes.
- Portales digitales de los periódicos locales: 480: 371 publicaciones sobre el tranvía y 109 sobre el tren.
- Portales digitales locales: 1.611. 1.232 de tranvía y 379 publicaciones de trenes
- Portales digitales nacionales: 770 publicaciones; 589 del tranvía y 181 de tren.
- Portales digitales internacionales: 3 publicaciones del tranvía.
- Otros medios locales: 15 publicaciones; 13 del tranvía y 2 de trenes
- Prensa nacional: 25 publicaciones; 15 del tranvía y 10 del tren
- Prensa del sector transportes: 23
- Portales digitales nacionales del sector transportes: 150: 148 del tranvía y 2 del tren.

La información que predominó en los medios fue la relacionada con el servicio de nuestro tranvía, enfocando la noticia en cambios de horarios, frecuencia e incidencias.

De agosto a diciembre, la bonificación del 50% en el precio del billete y la gratuidad que se activará el 1 de enero de 2023 fue lo más destacado de las publicaciones.

## ■ Comunicación Externa

### ● Redes Sociales

Las empresas se adaptan a la era digital y desarrollan mecanismos de relación con sus clientes e incluso con sus empleados a través de las redes sociales, considerándolas como un canal más de comunicación e interacción con sus públicos objetivos.

El interés de las empresas por adaptar sus productos y servicios a las nuevas necesidades de los clientes han hecho que el uso de las redes sociales esté evolucionando y abriendo sus puertas a nuevos servicios de carácter estratégico, llegando a ser la principal fuente de información para realizar análisis predictivos de conductas y tendencias sociales.

Según el “Estudio de movilidad y demanda de Tranvía de Tenerife. Noviembre 2022”, más del 81% de los usuarios del tranvía de Tenerife pertenece a alguna red social, observando un aumento en el número de usuarios del tranvía que a la vez son seguidores en Redes Sociales. Por lo que consideramos muy importante mantener estos canales de comunicación actualizados:

- Del 48 % de usuarios del tranvía que tienen Facebook, el 49,60 % siguen el perfil oficial del Tranvía de Tenerife.
- Del 27,60 % con perfil en Twitter, el 55,30 % son seguidores de nuestra cuenta oficial.
- Del 67,30 % con perfil en Instagram el 47,80 % son seguidores del perfil del Tranvía de Tenerife.
- Y, por último, del 30,30 % con perfil en Tik-Tok el 48,40 % son seguidores de la cuenta del Tranvía de Tenerife.

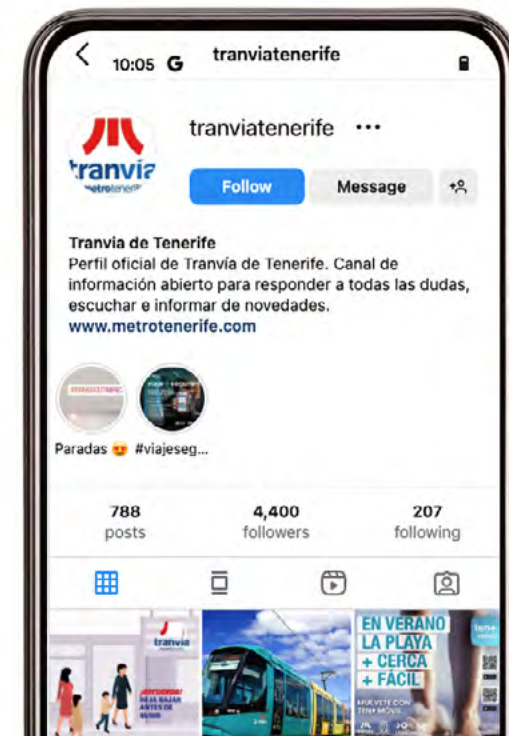
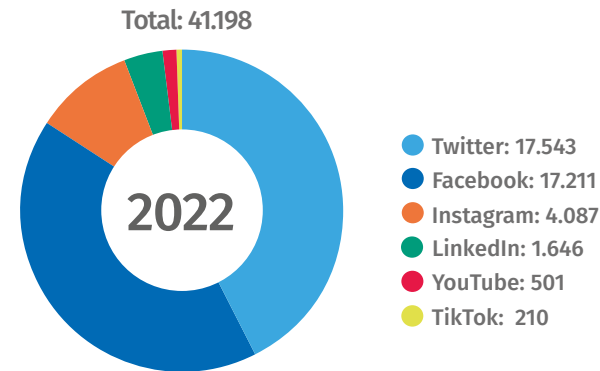
En 2022 Metrotenerife alcanzó la cifra de **41.198 seguidores** en redes sociales entre los perfiles propios: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Tik Tok y Youtube.

Estas cifras representan un crecimiento en seguidores en Redes Sociales del **9,20 % (+3.488 seguidores), respecto al año 2021.**

Para 2023 está previsto un plan específico para apoyar su crecimiento, principalmente, en Instagram y Tik Tok, redes que según los últimos estudios presentan el mayor potencial de evolución a corto plazo.



## Seguidores Redes Sociales:



## ■ Comunicación Externa

### ● Congresos y Jornadas

Durante 2022 hemos organizado y participado en diversos eventos tanto de carácter local, como nacional e internacional, teniendo presencia todos los departamentos de la compañía, y que se describen a continuación:

## Febrero

- **10 de febrero de 2022. Nuestra “chaqueta carril” se presenta en la LRT Excellence Days.** Pablo Oromí, ingeniero de Metrotenerife y uno de los desarrolladores de la chaqueta aislante extraíble de carril, acudió a la jornada *LRT Excellence Days* de Reino Unido para presentar este novedoso dispositivo ante operadores y empresas internacionales vinculadas al sector del transporte guiado.

Los *LRT Excellence Days* están organizados por la británica Mainspring, empresa editora relevante en la industria ferroviaria, y su objetivo es mostrar casos prácticos e innovaciones tecnológicas aplicables a los sistemas guiados.

- **10 de febrero de 2022. Conocemos nuevos mercados de trabajo: Australia y Colombia.** La Asociación Ferroviaria Española-Mafex y la

Cámara de Comercio de Gran Canaria nos invitaron el pasado mes de febrero a asistir a diversos encuentros empresariales para conocer las oportunidades de inversión que ofrecen en países como Colombia y Australia.

Por ello, nuestra compañera Teresa Benet, técnica de Proyectos Internacionales, estuvo presente en el Foro sobre Australia que organizó Mafex en Madrid, y en el que tuvo conocimiento de que el Gobierno Federal australiano ha aprobado un importante plan de inversión en infraestructuras y que contempla el impulso al ferrocarril.

- **11 de febrero de 2022. Mesa de trabajo sobre Colombia.** Acto organizado por la Cámara de Comercio de Gran Canaria y con la asistencia del Embajador de Colombia en España, D. Luis Guillermo Plata. El embajador expuso ante los asistentes las facilidades de inversión que el país sudamericano está implementando en diversos sectores económicos. Representando a Metrotenerife asistió al acto Teresa Benet, técnica de Proyectos Internacionales.

- **15 y 16 de febrero de 2022. Jornadas Técnicas de Ingeniería de la Universidad de La Laguna.** Pablo Martín, responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas, y Sara Estévez, ingeniera de Mantenimiento de Material Móvil, informaron a los estudiantes de la Escuela Superior de Ingeniería y Tecnología sobre las salidas laborales, la investigación y divulgación en ingeniería que desarrollamos desde Metrotenerife.

Asimismo, Sara Estévez intervino también en un encuentro online (16 de febrero) con alumnos de varios institutos canarios para motivarles en la elección de carreras de ingeniería, además de realizar una transmisión en directo desde la zona de nuestros Talleres y Cocheras para que conocieran las instalaciones. Su participación en estas jornadas también ha servido para dar más visibilidad y favorecer la integración de la mujer en sectores laborales como la ingeniería, donde su presencia en la actualidad es menor.

- **23 de febrero de 2022. Comisión del grupo de trabajo de pictogramas y signos gráficos de La Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC).** Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistieron Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medioambiente, y Santiago Correa y María Arroyo, responsable y técnica del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Además, estuvieron presentes representantes de otros operadores nacionales: Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat De Catalunya, Ferrocarrils Generalitat Valenciana, Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro de Sevilla, Metro Liger Oeste, RENFE y el coordinador de ATUC.

Durante la reunión se revisó y seleccionó a las personas que de cada operador conformarían este grupo de trabajo de pictogramas, se aprobó el texto de invitación y se revisó la plantilla del documento que recopila todos los pictogramas compartidos por los operadores.



## ■ Comunicación Externa

### ● Congresos y Jornadas

#### Abril

- **4 de abril de 2022. Comisión del grupo de trabajo de pictogramas y signos gráficos de ATUC.** Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistió Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medioambiente. Además, estuvieron presentes representantes de otros operadores nacionales: Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat De Catalunya, Ferrocarrils Generalitat Valenciana, Metro Bilbao, Euskotren, Metro de Sevilla, Metro de Málaga, RENFE, Tram Operadora y ATUC. En esta comisión nos reunimos con representantes de entidades de referencia de la discapacidad intelectual y expertos en accesibilidad cognitiva con el fin de analizar conjuntamente los pictogramas recopilados.
- **5 de abril de 2022. Foro de Sostenibilidad.** Rebeca Estévez, directora financiera de Metrotenerife participó en formato presencial en la Mesa redonda «Finanzas e inversión sostenible en el sector ferroviario» del Foro de Sostenibilidad, organizado por Mafex, y celebrada en Madrid.
- **7 de abril de 2022. Light Rail Day.** Teresa Benet, técnica de proyectos internacionales en el departamento de Proyectos de Metrotenerife, viajó hasta Copenhague para asistir al Light Rail Day - “*Accidents and Tram Safety*”, y presentar SIMOVE, nuestro sistema avanzado de ayuda a la conducción, que supervisa de forma continua la velocidad en cada tramo, aportando un plus de seguridad ya que actúa para evitar cualquier situación de riesgo, avisando al conductor o parando el vehículo si es necesario.
- **21 y 22 de abril de 2022. Comisión del grupo de trabajo de Recursos Humanos de ATUC.** Se celebró en Málaga la reunión de la Comisión de Gestión y Desarrollo de Personas que engloba a las empresas de transporte, y a la que asistió Francisco Granados, jefe de área de Recursos Humanos de Metrotenerife. En dicha reunión se abordó cómo ha afectado la reforma laboral de diciembre de 2021 en las empresas del sector, así como la situación de contratación laboral.
- **27 de abril de 2022. Alumnos de la Universidad de La Laguna visitan nuestra sede.** Pablo Oromí, ingeniero del departamento de Proyectos, recibió a algunos de sus alumnos universitarios de Ingeniería Civil de la ULL, para mostrarles los talleres y cocheras de Metrotenerife, y explicarles todos los aspectos técnicos del servicio de tranvía. Durante la visita también participó Sara Estévez, ingeniera de Mantenimiento, que se centró en la parte de la mecánica de las unidades.
- **28 de abril de 2022. Alumnos del curso de energía solar fotovoltaica y térmica del centro de formación CETEPRO nos visitan.** Ignacio Teresa, director de Mantenimiento, dio respuesta a las dudas y preguntas planteadas por los estudiantes del Centro de Formación Profesional sobre el funcionamiento y producción energética de la planta fotovoltaica que tenemos en la cubierta de nuestras instalaciones. La visita se completó con un recorrido por las instalaciones guiados por María Arroyo, del área de Comunicación.
- **28 de abril de 2022. Nueva edición de COMUS 2022.** El II Congreso Online de Movilidad Urbana Sostenible (COMUS 2022) contó con la conferencia de nuestro director de Proyectos, Raúl Parra, sobre “Mantenimiento de Metros Ligeros”, en la que expuso los conceptos básicos, así como las técnicas y herramientas para desarrollar la labor de mantenimiento.
- **28 y 29 de abril de 2022. Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC.** Celebrada en Málaga. Por parte de Metrotenerife asistieron Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, y Santiago Correa, responsable del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas. Además, estuvieron presentes representantes de otros importantes operadores nacionales: Euskotren, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat de Catalunya, Ferrocarrils Generalitat Valenciana, Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro de Sevilla, Metro Málaga, Tram Operadora, Tranvía de Parla y ATUC. En este encuentro se actualizaron las medidas que sobre accesibilidad en los transportes se han venido adoptando, y se realizó una visita a las instalaciones del Metro de Málaga.

# Comunicamos

## ■ Comunicación Externa

### ● Congresos y Jornadas

## Mayo

- **18 de mayo de 2022. Asistimos a *European Light Rail Congress* celebrado en Zaragoza**, participando con una presentación: *Bringing sustainable solutions for light rail infrastructure*, realizada por Pablo Oromí, ingeniero del departamento de Proyectos de Metrotenerife.  
  
En el acto de clausura de este congreso, nuestro presidente Enrique Arriaga, anunció que en 2023 Tenerife acogerá el congreso europeo de tranvías. Este evento anual está organizado por Mainspring y se considera uno de los más relevantes del continente. En este sentido, el congreso impulsa el conocimiento y el debate sobre la innovación y desarrollo de metros ligeros y tranvías como factores clave para la movilidad sostenible.
- **20 de mayo de 2022. Visita técnica de METROGUAGUA (Guaguas Municipales de Las Palmas de Gran Canaria)**. Responsables de Metroguagua de Las Palmas se acercaron a conocer nuestras instalaciones. Visitaron nuestros Talleres y Cocheras, y realizaron un recorrido en tranvía acompañados por Raúl Parra, director de Proyectos,

y Santiago Correa, responsable del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.

En la reunión mantenida posteriormente se abordaron varios temas sobre el servicio, como la resolución de incidencias en los accesos que cruzan o usan la vía, incidencias con peatones en la zona sin vía segregada, priorización semafórica y otros asuntos de interés para las áreas de Operación y Comercial del operador grancanario.

- **7 de mayo de 2022. Participamos en la mesa de trabajo 10 “movilidad y Conectividad”**. Santiago Correa, responsable del departamento de Comunicación y Relaciones públicas, participó en la mesa de trabajo 10 “Movilidad y Conectividad” en el marco del Plan estratégico turismo Santa Cruz de Tenerife 2022-2027. Una iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a través de la Sociedad de Desarrollo para la elaboración del Plan Estratégico de Turismo del municipio de Santa Cruz de Tenerife.



## ■ Comunicación Externa

### ● Congresos y Jornadas

## Junio

- **1 de junio de 2022. Nuestro dispositivo Chaqueta Carril se presenta en Varsovia.**

Nuestra chaqueta aislante extraíble de carril sigue dándose a conocer en el sector ferroviario. Esta vez, Pablo Oromí, ingeniero de Proyectos, viajó hasta la capital de Polonia para presentar este dispositivo en la Cámara de Transportes Urbanos del país (IGKM). Oromí estuvo acompañado en su intervención de Juan José Gainza, director de Desarrollo de Productos de Arcelormittal, empresa líder en la fabricación de carriles y secciones especiales con la que actualmente estamos lanzando nuestro dispositivo al mercado internacional.

- **2 y 3 de junio de 2022. Reunión de Comunicación y Relaciones Institucionales, de ATUC. Celebrada en Tenerife.** Los operadores del transporte público colectivo de la Isla, Metrotenerife y Titsa, fuimos anfitriones de la Comisión de Comunicación y Relaciones Institucionales de ATUC. A esta comisión asistieron 26 representantes de las principales empresas nacionales del transporte público del país para abordar las nuevas perspectivas y tendencias

en campañas publicitarias, el papel que juega la comunicación en eventos especiales para reforzar la reputación de los operadores, además de reflexionar sobre cómo se ha afrontado la pandemia a nivel comunicativo. Asistieron representantes de los principales operadores de transporte ferroviario y por carretera del país.

- **3 de junio de 2022. Visita institucional del Cabildo de Gran Canaria a Metrotenerife.** Autoridades del Cabildo de Gran Canaria nos visitaron para conocer diversos aspectos técnicos y de mantenimiento del servicio del tranvía. Nuestro presidente, Enrique Arriaga, dio la bienvenida a Miguel Ángel Pérez del Pino, vicepresidente Primero y consejero de Gobierno de Obras Públicas, Infraestructuras, Transporte y Movilidad del Cabildo grancanario, así como a Azahara Sosa Delgado, directora de Vicepresidencia Primera, y los acompañó en su recorrido por las instalaciones. Ignacio Teresa, director de Mantenimiento, explicó y respondió con todo detalle a diversas cuestiones relativas a la mecánica, proveedores, repuestos, sistema de seguridad, y al resto de detalles de interés que para los políticos grancanarios fueron surgiendo.

- **14 y 15 de junio de 2022. Celebración en Sevilla de la 16ª Reunión de las Direcciones Económico - Financieras de las Explotaciones Ferroviarias en España.** Rebeca Estévez y Laura Castro, directora y analista financiera de Metrotenerife, acudieron en Sevilla a la 16ª Reunión de las Direcciones Económico - Financieras de las Explotaciones Ferroviarias en España para compartir experiencias y conocimientos en la gestión financiera.
- **20 de junio de 2022. Celebración de la 27ª Edición de los Comités Técnicos de Alamys, en Cádiz.** Raúl Parra, director de Proyectos de la empresa, intervino en esta edición con la ponencia "Problemática en el mantenimiento de vía tranviaria", en la que expuso nuestra experiencia sobre la sustitución de carriles por desgaste efectivo, rotura de sujeciones sobre traviesas, degradación de placas de asiento en sujeciones directas y búsqueda de soluciones alternativas de revestimientos y enchaquetados.
- **21 de junio de 2022. Nuestra Chaqueta extraíble de carril, nominada en los Railtech Innovation Awards.** Nuestra chaqueta aislante

extraíble para carril de garganta fue nominada en los premios *Railtech Innovation Awards 2022*, dentro de la categoría Infraestructura. La ceremonia de entrega se realizó durante la feria Rail Tech Europe 2022, que se celebró del 21 al 23 de junio en Utrecht. Pablo Oromí, ingeniero de Proyectos de Metrotenerife, fue el encargado de realizar la presentación sobre la chaqueta carril y que ha despertado gran interés entre los asistentes a la convocatoria de estos importantes premios para el sector en celebrada en los Países Bajos.

- **21 de junio de 2022. Reunión Comité de Comunicadores Ferroviarios de Vía Libre.** Por otro lado, estuvimos presentes en la reunión anual del Comité de Comunicadores Ferroviarios, que Vía Libre y la Fundación de los Ferrocarriles de España celebraron en la ciudad vasca de San Sebastián. Los responsables de Comunicación valoraron las medidas adoptadas durante la crisis sanitaria por la COVID-19 y su impacto una vez finalizada. También visitaron las instalaciones de los operadores Euskotren y Euskal Trenbide Sarea (ETS), que acogieron este Comité.



## ■ Comunicación Externa

### ● Congresos y Jornadas

#### Julio

- 6 de julio de 2022. Plan Estratégico de Turismo de Santa Cruz de Tenerife 2022-2027. Como agentes de referencia en la movilidad del área metropolitana de nuestra isla, fuimos invitados a la Jornada Técnica de Turismo de Santa Cruz, promovida por el Ayuntamiento capitalino, para analizar y reflexionar sobre las próximas líneas de actuación en este campo. En la mesa de trabajo compartimos ideas y propuestas con Alicia Pérez Ojeda, de ABpro Arquitectos, Pedro Millán, gerente de la Fundación Santa Cruz Sostenible, Marta del Castillo, arquitecta del Consistorio santacrucero, y con Estefanía González, directora de operaciones de City Sightseeing entre otros. Al igual que en un anterior encuentro, expusimos, entre otras cosas, la importancia estratégica que supone para la ciudad conectar la actual Línea 1 con el aeropuerto Tenerife-Norte. Visión que también comparte el Consistorio al incluir esta actuación, junto a otras, en el futuro Plan Turístico de la capital para el periodo 2022-2027.

- 12 de julio de 2022. Comisión del grupo de trabajo de pictogramas y signos gráficos de ATUC. Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistieron Santiago Correa, responsable, y María Arroyo, técnico del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Además, estuvieron presentes representantes de otros operadores y entidades nacionales del sector, como Ferrocarrils Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat Valenciana, Metro Bilbao, Metro de Sevilla, Metro Liger Oeste de Madrid, RENFE y ATUC.

En la reunión se analizaron los pictogramas normativos y otros que se van consolidando y agrupando en una base de datos con el objetivo de que sirva en un futuro a cualquier operador para su implementación en sus servicios.



## ■ Comunicación Externa

### ● Congresos y Jornadas

## Septiembre

- **14 de septiembre de 2022. Comisión del grupo de trabajo de pictogramas y signos gráficos de ATUC.** Celebrada por videoconferencia. Por parte de Metrotenerife asistieron Lucas de la Torre, responsable de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, y Santiago Correa, responsable, y María Arroyo, técnica del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, respectivamente. Además, como suele ser habitual, estuvieron presentes representantes de los más importantes operadores nacionales: Ferrocarrils Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils Generalitat de Catalunya, Ferrocarrils Generalitat Valenciana, Metro Bilbao, Metro de Sevilla, Metro Liger Oeste, Metro Málaga, RENFE, Tram Operadora, CEAPAT (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) y con la coordinación de ATUC.

En esta sesión, el grupo decidió elegir una selección de pictogramas comunes para todos los operadores que serán sometidos al proceso de evaluación por el CEAPAT, para que puedan ser aprobados como válidos y accesibles para su utilización en el sector.

Esta comisión trabaja para lograr unificar señaléticas y los signos gráficos en el sector ferroviario para que todos los operadores puedan tener en el futuro una base de datos común en cuanto a diseño y estructura de las imágenes y señales informativas de uso público.

- **20 de septiembre de 2022. SIMOVE se da a conocer en Berlín, en la feria InnoTrans 2022 y alcanza el galardón Coup de Coeur en esta edición.** Pablo Martín, Rubén Franco, Pablo Oromí, Teresa Benet e Ignacio Teresa, compañeros de las áreas de Informática e Ingeniería de Sistemas, de Proyectos y de Mantenimiento, asistieron a una de las ferias más importantes del mundo ferroviario, InnoTrans (Berlín), para presentar nuestras soluciones e innovaciones comerciales y técnicas a la industria internacional del transporte guiado de todo el mundo que se da cita en este importante encuentro. Para ello pudimos contar con un stand, junto a otras empresas españolas, en el pabellón de Mafex. InnoTrans registró en esta edición 140.000 visitantes y la participación de más de 2.800 expositores de 56 países.

En el transcurso de esta gran feria Euroail Cluster concedió sus Premios

de Innovación. Nuestro ingeniero de Proyectos, Pablo Oromí, fue el encargado de recoger el galardón Coup de Coeur del Jurado por la “Chaqueta Aislante Extraíble de Carril”.

- **22 de septiembre de 2022. La ULL organiza las jornadas “Oportunidades para la colaboración”.** El Instituto Universitario de Desarrollo Regional organizó las Jornadas “Oportunidades para la colaboración” en las que intervino Santiago Correa, nuestro responsable de Comunicación y Relaciones Públicas. En su exposición destacó los diferentes ámbitos de colaboración que históricamente mantenemos con la Universidad de La Laguna en el desarrollo conjunto de proyectos I+D+I, como la “Pala Bivial para la limpieza de vías” o el prototipo de vehículo eléctrico del proyecto Motostudent, y, especialmente, en el campo de las prácticas y la docencia. En relación a este ámbito queremos destacar que en Metrotenerife hemos tenido más de 260 estudiantes universitarios en prácticas, 24 alumnos con beca, colaborado con 23 estudiantes en sus trabajos de Grado y Fin de Grado y tutorizado a 4 alumnos en sus Trabajos de Fin de Máster.

## Octubre

- **19 de octubre de 2022. Participamos en la mesa sectorial sobre África del 7º Encuentro de Empresas Licitadoras.** Teresa Benet, técnica de proyectos internacionales en el departamento de Proyectos de Metrotenerife, intervino en esta mesa sectorial analizando el caso de éxito de Metrotenerife en el ámbito de la ingeniería y transporte. Este acto se celebró en Tenerife, organizado por el Cabildo de Tenerife, Tenerife Licit, Cámara de Comercio de Santa Cruz de Tenerife e IVCEX.
- **21 de octubre de 2022. Visita de Alumnos de la Universidad Europea de Canarias.** Un grupo de estudiantes de 1º de Comunicación Empresarial de la Universidad Europea de Canarias, acompañados de su profesor Enrique Carrasco, nos visitó para conocer el trabajo que se desarrolla desde nuestro departamento de Comunicación y Relaciones Públicas. Posteriormente realizaron un recorrido por los distintos departamentos y áreas de Metrotenerife.

## ■ Comunicación Externa

### ● Congresos y Jornadas

## Noviembre

- **8 de noviembre de 2022. Jornada Dircom sobre comunicación en Pymes y ODS.** Santiago Correa y María Arroyo, del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, intervinieron en la jornada “Comunicación, Pymes y Objetivos de Desarrollo Sostenible”, organizada por Dircom Canarias. En esta ocasión presentamos los Factores Ambientales, Sociales y de Gobierno de Metrotenerife (ESG: Environmental, Social and Governance), que siguen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Dichos ESG llevan años actuando como paraguas de las acciones empresariales ligadas a la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad y, como tal, en Metrotenerife hemos asumido, desde nuestra constitución, un compromiso de servicio público de calidad para ofrecer un transporte de todos y para todos.

Empresas canarias como Compañía Cervecería de Canarias, Woll Consultores, Grupo Fedola, Ashotel y Phillip Morris Spain también dieron a conocer su gestión en este ámbito.

- **10 de noviembre de 2022. Visita técnica con alumnos del IES Salesianos.** Rafael Ros, jefe de Taller, ofreció una charla a los estudiantes de la rama de Automoción del Colegio Salesianos-La Cuesta sobre la parte técnica y mecánica de los tranvías. Esta charla informativa se completó con una visita por las instalaciones con especial atención a la zona de talleres y cocheras.

- **14 de noviembre de 2022. Nueva visita de Guaguas Municipales de Las Palmas.** Guaguas Municipales de Las Palmas se interesa por nuestro sistema gestor de expedientes. La directora financiera de la compañía, Rebeca Estévez, nuestra abogada, Carmen Hernández, y Pablo Martín, responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas, se reunieron con Guaguas Municipales para presentarles el proceso de implantación de nuestro sistema de gestor de expedientes.

Tras el encuentro, Rebeca y Carmen acompañaron al director general de la empresa municipal de transporte público de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, Miguel Ángel Rodríguez, y a los directores de Informática, Control Interno y de

Asesoría Jurídica y Contratación de esta compañía, José Hernández, Jesús Jiménez y Adrián Delgado Montesdeoca, en su recorrido por nuestra sede.

- **30 de noviembre de 2022. Nueva reunión telemática de trabajo de pictogramas accesibles de ATUC.** Nueva sesión del grupo de trabajo “Pictogramas y signos gráficos” para seguir avanzado en el objetivo de elaborar una guía común para este tipo de señalética. Además de nuestros compañeros del departamento de Comunicación, Santiago Correa y María Arroyo, también participaron, de manera telemática, responsables de Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, Ferrocarril de la Generalitat Valenciana, Metro Bilbao, Metro Sevilla y Tram Operadora, entre otros representantes de operadores nacionales.

Bajo el asesoramiento del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas se revisó la selección de pictogramas comunes en todas las empresas operadoras y se acordó, entre otros

asuntos, trabajar en la definición de pautas básicas para la unificación de criterios en cuanto a diseño y ubicación de los mismos.

Para dar continuidad a los trabajos, entre todos los miembros de la comisión se han creado pequeños grupos para analizar y alcanzar los objetivos propuestos. En ese sentido, desde Metrotenerife trabajaremos en el subgrupo bajo la temática de la Accesibilidad junto con otros compañeros de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).



# Comunicamos

## ■ Comunicación Externa

### ● Congresos y Jornadas

## Diciembre

- 13 de diciembre de 2022. Egresados ESIT de la Universidad de La Laguna. Encuentro de Ingenieros Industriales: Retos y Expectativas. El principal objetivo del evento es el intercambio de experiencias entre los profesionales que se formaron en el centro, potenciando la interconexión dentro de dicho colectivo, así como la creación de un vínculo estable entre el centro y sus egresados. El programa se dividió en varios bloques de interés: movilidad, competencias profesionales, formación, salidas profesionales, transformación digital y ejercicio libre de la profesión.

En el bloque de salidas profesionales, en la rama de ingeniería electrónica industrial y automática, participó nuestra compañera Sara Estévez, ingeniera de Mantenimiento.



# Comunicamos

## ■ Comunicación Externa

### ● Publicidad

Durante el año 2022 se realizaron diversas campañas de promoción y comunicación, tanto del uso del Tranvía en general como de aspectos relacionados con cambios y modificaciones en el servicio, así como de uso de la aplicación ten+ móvil.

Adicionalmente, realizamos una campaña específica de promoción

del uso del Abono Joven, al tiempo que continuamos difundiendo y explicando entre nuestros usuarios la obligatoriedad de validar sus bonos, incluidos los abonos mensuales, nada más acceder al tranvía.

Además, dentro de la campaña informativa y divulgativa “Tranvía de Tenerife, comprometido con el

medioambiente”, se identificaron los 26 tranvías de nuestra flota con el distintivo que hemos diseñado de ‘Transporte Sostenible’, remarcando que el tranvía es el medio de transporte colectivo que menos contamina en las ciudades y que su uso favorece el cuidado del medioambiente, así como el bienestar de la sociedad.

Por último, indicar que con motivo del 150º Aniversario del tranvía creamos una campaña específica de imagen y posicionamiento de la marca que estuvo presente en nuestros diferentes soportes publicitarios. Los resultados de todas las campañas fueron positivos ya que tuvieron una gran aceptación social y, a la vez, favorecieron el crecimiento y fidelización de nuestros clientes.





# Comunicamos

## ■ Comunicación Externa

### ● Publicidad

#### Campaña Transporte Sostenible

Desde el mes de noviembre, los 26 tranvías que conforman la flota de Metrotenerife, lucen el distintivo de Transporte Sostenible por su compromiso con el medioambiente.



Esta acción se publica como campaña informativa y divulgativa bajo el título “Tranvía de Tenerife, comprometido con el medioambiente”.

El presente y futuro de la movilidad pasa por el transporte colectivo guiado, un sistema sostenible, eficiente y determinante contra el cambio climático y, más aún, teniendo también en cuenta que el tranvía y el futuro tren son parte de la solución que contribuya a paliar los problemas de movilidad que sufrimos diariamente en la isla.

La sostenibilidad energética y medioambiental del Tranvía de Tenerife se sustenta en medidas y dispositivos como la planta fotovoltaica (880 kW) que hemos instalado en las cubiertas de nuestras instalaciones de Talleres y Cocheras, con la que cubrimos hasta un 18% de las necesidades energéticas de la red tranviaria. O podemos también citar también el freno regenerativo de los vehículos, que permite

transmitir la energía generada por la frenada de un tranvía a otro que circule próximo. Esto ha supuesto un ahorro del 34% en el consumo total de tracción de la flota. En nuestra línea en la zona metropolitana contamos con una pendiente continua que nos permite maximizar y aprovechar la energía creada por el freno de los tranvías que circulan en sentido descendente, una característica propia de nuestra orografía a la que hemos podido sacar un beneficio ‘sostenible’.

Recordar que el tranvía tiene una operación de cero emisiones porque no produce CO2 en su circulación y de esta forma contribuye en la reducción de la huella de carbono. Además, el sistema del transporte guiado, ayuda a disminuir la contaminación acústica en las ciudades y cuenta con una plataforma verde en más del 70% del recorrido de sus líneas.





■ **Comunicación Externa**

- **Portal de Transparencia**

Hemos alcanzado la máxima puntuación, 10 sobre 10, en el portal de transparencia como así recoge el informe de 2021 elaborado por el Comisionado de Transparencia del Gobierno de Canarias.

Por tanto, en Metrotenerife cumplimos plenamente con la Ley autonómica 12/2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información. Asimismo, el índice de transparencia estatal nos situó en una puntuación de 8,87 de acuerdo a la Ley 19/2013.

En los últimos años Metrotenerife ha mantenido una línea ascendente en esta materia pasando de un 9,11 en 2019 a un 9,69 al año siguiente y ya en 2021 logramos el 10. Estos buenos resultados avalan el trabajo e implicación de todos los departamentos de la compañía por tener y ofrecer una gestión transparente y accesible a la ciudadanía.

La evaluación que el Comisionado ha realizado al portal de transparencia de Metrotenerife tuvo en cuenta el grado de cumplimiento de la información obligatoria, el soporte web, la publicidad activa y la transparencia voluntaria.

Asimismo, se analizaron aspectos como información institucional, servicios y procedimientos, economía, estadística, retribuciones, entre otros.

La Comisión de Transparencia de Canarias es un órgano creado por la Ley canaria de Transparencia para el fomento, análisis, control y protección de la transparencia y del derecho de acceso a la información pública en el ámbito canario.

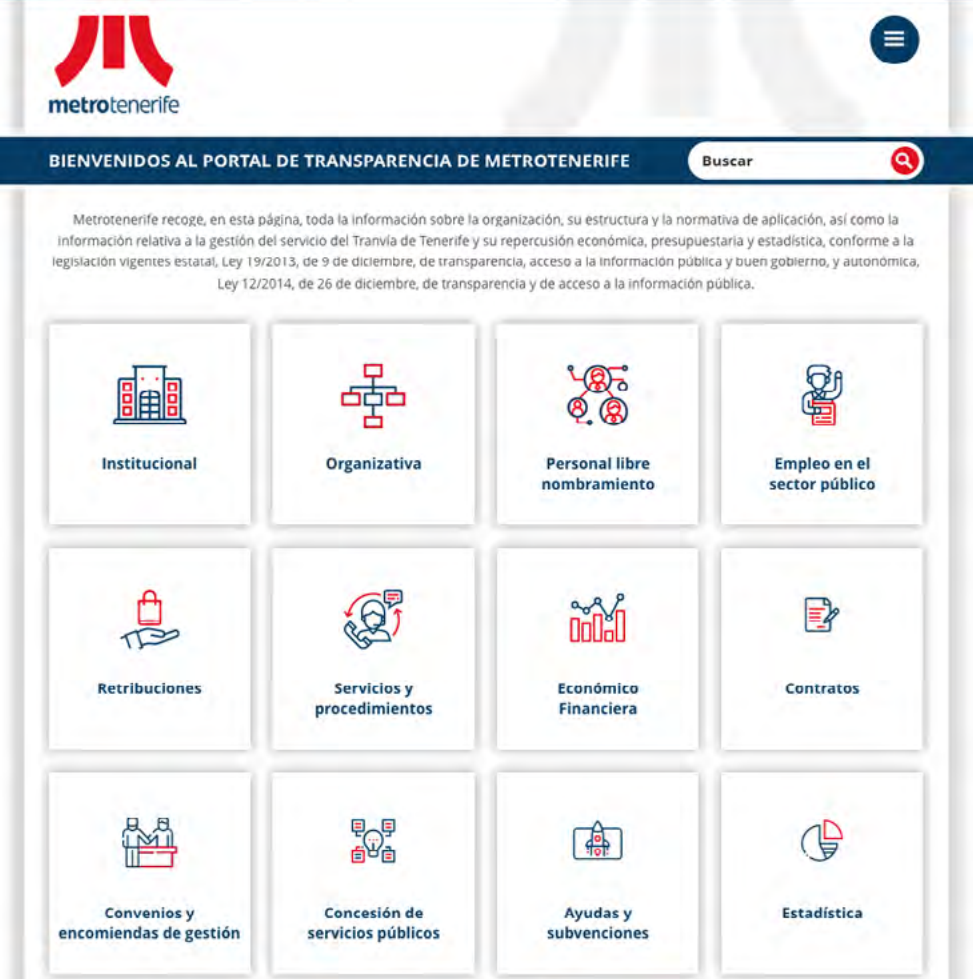
Acceda a nuestro [portal de Transparencia](#)

Nuestras notas son:

	2020	
	Autoevaluación	Evaluación
Índice Transparencia Canarias	9.97	9.69
Índice Ley Estatal	9.28	9.28

	2021	
	Autoevaluación	Evaluación
Índice Transparencia Canarias	10	10
Índice Ley Estatal	9.36	8.87



# El año en imágenes

■ Enero .....	72	■ Julio .....	80
■ Marzo.....	73	■ Septiembre.....	81
■ Abril.....	74	■ Octubre.....	83
■ Mayo.....	75	■ Noviembre .....	85
■ Junio .....	78	■ Diciembre.....	87



## Enero



**12 de enero. Donamos a Cruz Roja 5.000 euros para los afectados por el volcán de La Palma.**

El presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga hizo entrega de la donación a Mayte Pociello Marty, presidenta provincial de Cruz Roja en Santa Cruz de Tenerife, quien destacó el carácter solidario que siempre ha mostrado el Tranvía de Tenerife apoyando iniciativas de diversa índole.

En la entrega de la donación también estuvo presente el director insular de Movilidad, José Alberto León, subrayando que Metrotenerife tiende su mano y se suma a otras muchas entidades para ayudar en un momento tan excepcional como el que vivió La Palma y en el que se necesita la colaboración de todos.

 [IR AL VÍDEO](#)



**13 de enero. Se suspende el servicio nocturno de fin de semana por las medidas contra la COVID-19 correspondientes al nivel 4.**

Esta variación del servicio se mantuvo mientras estuvieron activadas las correspondientes medidas de control establecidas por el Gobierno de Canarias contra la COVID-19 en nivel 4. La ocupación máxima por tranvía se situó en el 75%, equivalente a 150 pasajeros (todos los asientos ocupados y 90 pasajeros de pie).

Para ofrecer una información adaptada a la medida, la aplicación tranviaonline fue actualizada al nuevo umbral del 75%, avisando a los usuarios del grado de ocupación de los tranvías que llegaban a sus paradas, donde también se activaron los avisos sonoros.



**21 de enero. El Tranvía acogió la formación de guías caninos de las policías locales de Canarias.**

Desde hace varios años Metrotenerife colabora con la Academia Canaria de Seguridad en la realización de estas prácticas de formación para que las unidades caninas se capaciten en la detección de estupefacientes en el interior de vehículos de transporte público. Esta acción formativa fundamental para que las unidades caninas se familiaricen con este tipo espacios, estuvo coordinada por el subinspector de la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife, Víctor Alejo Rodríguez, junto a los instructores Yeray Mesa y Carlos Díaz. En ella participaron un total de 25 agentes en formación procedentes de diferentes islas y municipios, como La Orotava, Granadilla, La Laguna, Santa Cruz, Las Palmas de Gran Canaria e Ingenio, además de los perros policías Teno y Odín.

Como en anteriores ediciones, pusimos a disposición de esta actividad formativa un tranvía en las cocheras de nuestra compañía para el desarrollo de los ejercicios de intervención policial en transporte público. Dichos ejercicios se centraron en prácticas de marcaje pasivo, de tal forma que los perros policías focalizan la existencia de la sustancia estupefaciente tanto en personas como en cualquier otra ubicación en el interior del vehículo.

 [IR AL VÍDEO](#)



## Marzo



### 1 de marzo. En Metrotenerife colaboramos con la ONCE para mejorar la autonomía de las personas ciegas.

Como viene siendo habitual, anualmente Metrotenerife cede bonos de transporte a la ONCE con los que se preparan acciones prácticas para los afiliados a la entidad. Mediante las cuales se ayuda a personas ciegas a familiarizarse con el equipamiento interior del tranvía y los recorridos hasta las paradas, para que aprendan a comprar y validar los billetes, y también reconocer los espacios adaptados en el interior de los vehículos y paradas.

El Tranvía de Tenerife es un transporte avalado con la certificación de Accesibilidad Universal de Aenor en todos sus servicios, contando con vehículos que facilitan su uso a personas con discapacidad, a la vez que posibilitan el desarrollo de diversas prácticas para familiarizarlas en la utilización de este medio de transporte

público. En este acto estuvieron presentes Enrique Arriaga, consejero insular de Movilidad y presidente de Metrotenerife, Andrés Guillén Guillén, director de la ONCE en Tenerife y el director insular de Movilidad, José Alberto León.

 [IR AL VÍDEO](#)



### 7 de marzo. Preaviso de Huelga.

El comité de empresa informó a la plantilla de Metrotenerife que las Secciones Sindicales de CC.OO. y UGT presentaron un Preaviso de Huelga el 7 de marzo ante los incumplimientos de convenio colectivo 2019-2022 que, según ellos, se estaban produciendo.



### 8 de marzo. La revista Rieles celebra el DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER, con la participación de nuestra conductora Mónica Torres.

Nuestra conductora Mónica Torres participó en la iniciativa “Ferroviarias del Mundo” puesta en marcha por Trenes Argentinos en las redes sociales con motivo del Día Internacional de la Mujer. Mónica Torres, junto a compañeras de Trenes Argentinos, Trenes de Chile y Renfe, intervino mostrando el avance de las mujeres en el ámbito ferroviario en el mundo.

 [IR AL VÍDEO](#)

## Marzo



**11 de marzo. Retomamos el servicio nocturno de fin de semana.**

La Línea 1 del Tranvía de Tenerife volvió a operar de manera ininterrumpida en la madrugada de los sábados, domingos y festivos, entre las 00:00 y las 06:00 horas de la mañana tras la flexibilización de las medidas de la COVID-19.



**12 de marzo. Se celebra la Asamblea de Afiliados y Afiliadas de CC.OO. y UGT.**

En esta asamblea, convocada por la Sección Sindical de CC.OO. y UGT para informar a sus afiliados y afiliadas sobre la reunión que mantuvieron los representantes sindicales y representantes de la dirección de Metrotenerife, resultó aceptada la propuesta del Cabildo de Tenerife, quedando reflejadas dichas propuestas en un documento que se firmó el 21 de marzo.



**21 de marzo. Se firma el acuerdo transitorio entre la Dirección y la Representación Legal de los Trabajadores de Metrotenerife.**

Representantes de la dirección de Metrotenerife, y de la Representación Legal de los Trabajadores y Trabajadoras, acordaron establecer un período transitorio de 6 meses y aplicar la interpretación reflejada por la Representación Legal de los Trabajadores de los artículos remitidos en el documento enviado el pasado 28 de diciembre de 2021.

Con la firma de este acuerdo quedó sin efecto el preaviso de huelga presentado ante la Dirección General de Trabajo el 7 de marzo.

## Abril



**5 de abril. Metrotenerife impulsa en las paradas del tranvía la campaña de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) "¿Cómo podemos ayudarte?".**

Presentada en la parada de Fundación, el Tranvía da visibilidad de los servicios gratuitos que presta la AECC a pacientes de cáncer y familiares, además de detallar las formas de contacto y colaboración para la próxima campaña de cuestación.

Con este tipo de acciones solidarias, el Tranvía de Tenerife demuestra ser más que un servicio de transporte al desarrollar una importante labor de concienciación y sensibilización social sobre diversas realidades.

 [IR AL VÍDEO](#)

## Abril



### 20 de abril. Fin de las mascarillas en interiores.

El Gobierno de España decretó el fin de las mascarillas en interiores el 20 de abril, poniendo fin a 699 días en los que tuvimos que convivir con las mascarillas de forma obligatoria en todo el país.

A partir de este día, su utilización pasó a ser voluntaria con carácter general, salvo en algunos supuestos, como en el transporte público o en centros sanitarios y sociosanitarios.

En este sentido, el Real Decreto 286/2022 eliminó la obligatoriedad en los centros de trabajo. Sin embargo, también dejó la puerta abierta para que fueran las empresas las que establecieran este deber entre sus empleados, por lo que concretamente, a través de los responsables en materia de prevención de riesgos laborales, y de acuerdo con la correspondiente evaluación de riesgos del puesto de trabajo, fueron los que determinaron las medidas preventivas

adecuadas que debían implantarse en el lugar de trabajo o en determinados espacios de los centros de trabajo.



### 25 de abril. Mejoramos la calificación crediticia gracias a nuestras finanzas, según Standard&Poor's.

La agencia destaca en su informe que Metrotenerife es clave en los esfuerzos del Cabildo de Tenerife para promover e incrementar el uso del transporte público, y continúan evaluando el perfil crediticio autónomo (SACP: Stand Alone Credit Profile) de la empresa en "a+", reflejando así, en su opinión, el fuerte y sólido perfil de la compañía tinerfeña en cuanto a riesgo empresarial y financiero.

Cabe señalar que la calificación otorgada a Metrotenerife, como entidad del gobierno de la isla, nunca puede estar por encima de la otorgada al gobierno soberano del país y, en consecuencia, S&P limita la calificación de Metrotenerife al mismo nivel que la calificación de España, alineando su perspectiva con la otorgada al gobierno central.

## Mayo



### 2 de mayo. El tranvía operó hasta la parada Teatro Guimerá durante el Baile de Magos de Santa Cruz.

Como venía siendo habitual, adaptamos el servicio de la Línea 1 con motivo de la celebración del popular Baile de Magos de las Fiestas de Mayo de Santa Cruz. Durante este Baile de Magos, la Línea 1 operó entre las paradas La Trinidad y Teatro Guimerá para no circular por la zona de fiesta y así garantizar la seguridad del servicio y de los propios asistentes a esta tradicional celebración.



## Mayo



**20 de mayo. El tranvía 111 alcanza el millón de kilómetros recorridos con viajeros.**

El tranvía 111 es la primera unidad, de las 26 que componen la flota, en llegar a esta cifra histórica, justo cuando se conmemora el 15º Aniversario de la inauguración de nuestro servicio. El tranvía 111 fue de las primeras unidades que llegó a la isla y de las que comenzó a circular con el inicio del servicio comercial el 2 de junio de 2007. Al igual que el resto de vehículos que componen la flota de tranvías de Tenerife, las unidades han sido objeto de mantenimiento y revisiones continuas para conservarlos en las mejores condiciones de servicio.

Enrique Arriaga, presidente de Metrotenerife, agradeció la labor y compromiso que demuestra cada día el equipo de Mantenimiento de Metrotenerife para que los tranvías circulen con los niveles de calidad que nos exigimos en el servicio de tranvía.



**20 de mayo. Tenerife acogerá en 2023 el Congreso Europeo de Tranvías.**

Metrotenerife y el Cabildo insular lograron que el Congreso Europeo de Tranvías se celebre el próximo año en la isla de Tenerife, en marzo de 2023. Este evento anual, considerado uno de los más relevantes del continente, impulsa el conocimiento y el debate sobre la innovación y desarrollo de metros ligeros y tranvías como factores clave para la movilidad sostenible. Su organización corre a cargo de la prestigiosa compañía editorial británica Mainspring, especializada en servicios de marketing y consultoría en materia de transportes.

El presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, y el director de Mainspring, Matthew Johnston, realizaron este anuncio en el acto de clausura del Congreso Europeo 2022 que se celebró en Zaragoza.



**21 de mayo. Operamos hasta Teatro Guimerá durante la carrera Binter Night Run de Santa Cruz.**

Debido a la celebración de la prueba atlética Binter Night Run, el sábado 21 en la capital santacrucera, a partir de las 20:00 horas los servicios de tranvía de la Línea 1 finalizaron en la parada Teatro Guimerá. Así, las paradas Fundación e Intercambiador estuvieron fuera de servicio temporalmente durante la duración de la carrera, aunque el resto del recorrido de la Línea 1 y todo el resto de sus paradas funcionaron con normalidad para seguir conectando Santa Cruz y La Laguna.

## Mayo



### 25 de mayo. Cumplimos 15 años de servicio con más de 200 millones de pasajeros.

El 2 de junio se cumplieron 15 años de la entrada en funcionamiento de la Línea 1 (2007) que, junto con la Línea 2 (2009), conforman nuestra red tranviaria que conecta los principales barrios, centros sanitarios, educativos, administrativos y comerciales del área metropolitana de la isla. Y en todo este tiempo el Tranvía de Tenerife ha superado la cifra de los 200 millones de pasajeros transportados.

Integrado en el paisaje del área metropolitana, el Tranvía contribuye cada día a la calidad medioambiental de Santa Cruz y La Laguna al evitar unos 2.000.000 de desplazamientos en vehículo privado al año.

Por otro lado, los avances tecnológicos y de ingeniería que hemos logrado han colocado a Metrotenerife a la vanguardia del sector el transporte guiado. Una de sus últimas innovaciones es la

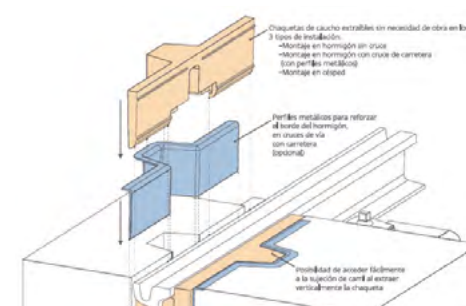
chaqueta aislante extraíble de carril, que se comercializa con el apoyo de la multinacional ArcelorMittal. También está despertando el interés de los operadores el dispositivo SIMOVE, que es un sistema avanzado de asistencia a la conducción para evitar accidentes por exceso de velocidad. Por otro lado, mencionar también nuestra aplicación digital integral Vía-Móvil, para viajar en transporte público. Todos estos dispositivos los tenemos en servicio en nuestro tranvía en Tenerife y también los estamos exportando y comercializando para el sector ferroviario nacional e internacional.

[▶ IR AL VÍDEO](#)



### 26 de mayo. Rotulación especial para celebrar nuestro 15º aniversario.

Iniciamos los actos conmemorativos del 15º Aniversario del Tranvía con la presentación de una unidad rotulada bajo el lema “Conectando a más de 200 millones de pasajeros”, que mantuvimos en circulación durante todo el mes de junio.



### 31 de mayo. Metrotenerife nominada a los premios “Rail Tech Innovation”.

Estos premios *Rail Tech Innovation* reconocen soluciones novedosas aplicables al sector ferroviario. En ese sentido, desde Metrotenerife participamos con nuestro dispositivo de ingeniería “chaqueta aislante extraíble”, para carriles en líneas urbanas de metro ligero.

Este dispositivo posibilita la sustitución de carril en tiempo reducido y sin necesidad de realizar obras de demolición y reposición de revestimientos de vía, con la consiguiente reducción de costes de mantenimiento, a parte de la minimización de impacto y molestias en la ciudad. Además, una vez instalada es compatible con el tráfico rodado en los cruces de vías, está fabricada con materiales reciclados y ofrece aislamiento eléctrico y acústico en la plataforma ferroviaria.

## Junio



**2 de junio.** El día de nuestro aniversario inauguramos la exposición “Ayer y hoy, 15 años conectando” en el edificio del Intercambiador de transportes de Santa Cruz.

Esta muestra formó parte del programa de actos conmemorativos por el 15º Aniversario de la puesta en servicio de nuestro Tranvía y estuvo expuesta en el hall del Intercambiador de transportes durante el mes de junio. A través de unas estructuras triangulares con 12 paneles de gran tamaño, se mostraron entre otros los principales datos de servicio del tranvía, las innovaciones tecnológicas que hemos desarrollado durante estos años, los hitos en accesibilidad que hemos ido cumpliendo y los beneficios medioambiente logrados con nuestro servicio, así como imágenes de la transformación estética que vivió Santa Cruz y La Laguna con el Tranvía.

[!\[\]\(a03a7eb2f4046e1d3c76772003e549ea\_img.jpg\) IR AL VÍDEO](#)



**2 y 3 de junio.** Organizamos, junto a Titsa, un encuentro en el que participaron 21 de las principales empresas de transporte público del país.

En Tenerife acogimos la Comisión de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC), en un encuentro que coincidió con los actos conmemorativos por el 15º Aniversario del Tranvía de Tenerife.

En dicho encuentro se abordaron las nuevas perspectivas y tendencias en campañas publicitarias del sector, el papel que juega la comunicación en eventos especiales para reforzar la reputación de los operadores, además de reflexionar sobre cómo se ha afrontado la pandemia a nivel comunicativo.

La Comisión de ATUC contó, aparte de Titsa y Metrotenerife, con la participación de las compañías Global

y Guaguas Municipales de Gran Canaria, TMB Barcelona, Empresa Municipal de Transportes de Madrid y de Valencia, Tranvía de Murcia, Tranvía de Parla, Moventis, Alsa, Avanza, Metro Ligerio Oeste de Madrid y Ferrocarrils de la Generalitat de Valencia.

[!\[\]\(0d5ec72f61334709c3fc9450209b754f\_img.jpg\) IR AL VÍDEO](#)



**3 de junio.** Recibimos la visita institucional del Cabildo de Gran Canaria.

Nuestro presidente, Enrique Arriaga, recibió a Miguel Ángel Pérez del Pino, vicepresidente Primero y consejero de Gobierno de Obras Públicas, Infraestructuras, Transporte y Movilidad, así como a Azahara Sosa Delgado, directora de Vicepresidencia Primera, ambos del Cabildo insular de Gran Canaria. Después de diversas reuniones también los acompañó en su recorrido por las instalaciones del Tranvía de Tenerife.

[!\[\]\(b64b40baaee5acddc1eab8538ba84754\_img.jpg\) IR AL VÍDEO](#)



## Junio



**7 de junio. El Cabildo otorga a Santa Cruz de Tenerife y a La Laguna una placa conmemorativa por los 15 años del tranvía.**

Enrique Arriaga, vicepresidente primero del Cabildo y presidente de Metrotenerife, entregó a los alcaldes de Santa Cruz de Tenerife y de La Laguna, José Manuel Bermúdez y Luis Yeray Gutiérrez respectivamente, sendas placas conmemorativas por los 15 años de funcionamiento del tranvía uniendo los dos municipios metropolitanos de la isla.

Desde su puesta en funcionamiento el tranvía ha recorrido más de 21 millones de kilómetros, el equivalente a 525 vueltas al mundo, o viajar en 55 ocasiones a la Luna; y la ciudadanía de estas dos ciudades ha sido parte de estos resultados y la principal beneficiada con la implementación de este medio de transporte guiado.



**13 de junio. El Cabildo impulsa la donación de sangre con la colaboración de Metrotenerife y Titsa.**

Renovamos el convenio de colaboración con el Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia (ICHH) para difundir la campaña “Donar sangre es un acto de solidaridad” para concienciar sobre la importancia de la donación de sangre.

Durante los dos meses que duró la campaña, una de nuestras unidades estuvo rotulada con la imagen de la campaña, estimando el impacto en 10 millones de visualizaciones en este tiempo. Esta visibilidad nos ayuda a dar un paso en este acto de responsabilidad social con nuestro sistema sanitario.

 [IR AL VÍDEO](#)



**14 de junio. Entregamos el premio a Mejor Cortometraje en el II Certamen de Cine El Tranvía que organiza la Asociación Cueva de Unicornios en el Centro Cultural El Tranvía de La Cuesta.**

La Asociación Cueva de Unicornios celebró, en el centro cultural El Tranvía de La Cuesta, la segunda edición de su certamen de cine, en la que el premio al mejor cortometraje recayó en el corto “InvICTUS”, dirigido por Keven González Machín, y protagonizado por Vicente Ayala, quien obtuvo también el premio al Mejor Actor del certamen. El segundo premio fue para el corto de Emilio González, “Rómulo”.

Este tipo de festivales son un estímulo para la creación audiovisual que se desarrolla en Canarias y que sin duda contribuyen a la aparición y descubrimiento de nuevas propuestas y futuros talentos del séptimo arte.

Metrotenerife apoya este certamen que se celebra en la plaza donde se ubicaba

la estación del antiguo tranvía que circuló en la isla el pasado siglo, además guarda el último vestigio del tranvía del pasado siglo, la chimenea de la antigua estación que estuvo en La Cuesta”.

Un recuerdo al pasado premiando el arte de cineastas canarios.

## Junio



**17 de junio. El Tranvía se viste de blanquiazul con el CD Tenerife en el último paso hacia el ascenso.**

Nos sumamos a los mensajes de apoyo y ánimo hacia el Club Deportivo Tenerife para la consecución de este objetivo del ascenso a primera en el año de su centenario vinilando uno de nuestros tranvías con los colores del club, su escudo y bajo el lema “Toda la isla con el Tete”, que recoge el sentir de todos los tinerfeños y tinerfeñas.

El día del partido, Metrotenerife amplió el servicio con 4 tranvías más desde las 17:30 horas, hasta que finalizó el servicio a las 12:00 de la noche. Al final, no fue posible alcanzar el sueño, pero la ilusión se mantuvo hasta el último momento.

[!\[\]\(a870788d6ed9b8fd294b7654a8c8526b\_img.jpg\) IR AL VÍDEO](#)



**20 de junio. Colaboramos con Atletas sin Fronteras en talleres formativos para fomentar la inclusión de personas con discapacidad.**

Metrotenerife y la asociación Atletas sin Fronteras impulsan la inclusión social de personas con diferentes capacidades. A raíz del convenio suscrito por ambas entidades, la accesibilidad del tranvía se acercará a estudiantes de Santa Cruz y La Laguna por medio de los talleres de carácter inclusivo que desarrolla la asociación. De esta forma seguimos tejiendo, con nuestro Plan de Responsabilidad Social, una red de cooperación estable para mejorar la vida de distintos colectivos vulnerables de la isla.

[!\[\]\(c50c8b7b2cc2cf9ff925edec0ee94c0d\_img.jpg\) IR AL VÍDEO](#)



**21 de junio. Activamos el plan de servicios especiales durante el Carnaval.**

El Tranvía de Tenerife operó con unidades dobles durante 66 horas ininterrumpidas el fin de semana de Carnaval, que este año se ha celebrado en junio como consecuencia de las medidas COVID-19 activas en febrero.

El dispositivo puesto en marcha durante el Carnaval fue similar al de años anteriores, adaptando el servicio a los diferentes actos celebrados durante la semana, y ofreciendo una gran capacidad de transporte, aumentando frecuencias para evitar aglomeraciones en las entradas y salidas de las paradas.

## Julio



**1 de julio. Activamos el horario de verano.**

Desde el 1 de julio, se activó el horario de verano en el servicio del tranvía para así adecuar la oferta de transporte a la demanda estival.

Como es habitual en estas fechas, la actividad en Santa Cruz y La Laguna desciende de manera considerable y por ello se adaptaron las frecuencias del servicio de tranvía los días laborables. El servicio del fin de semana, tanto en horario diurno como nocturno, no tuvo modificaciones.

## Septiembre



### 1 de septiembre. Comenzamos a aplicar la rebaja en las tarifas de los abonos.

Desde el 1 de septiembre aplicamos el descuento en las tarifas decretado por el Gobierno de España para incentivar el uso del transporte público como ayuda a las familias. Esta reducción de las tarifas se aplicó a los usuarios habituales a través de los diferentes abonos mensuales.

Cada mes una media de cerca de 50.000 personas utilizó el abono de transporte público en Tenerife. El más utilizado fue el abono joven, con 30.687 usuarios, una demanda que incluso se incrementó con esta medida.



### 10 y 11 de septiembre. Nos sumamos a la iniciativa comercial y de ocio “Ven a Santa Cruz”.

Durante el 11 y 12 de septiembre se celebró en Tenerife la primera edición postcovid de “Ven a Santa Cruz”, ofertando un servicio de transporte público competitivo para la población que quiso acercarse hasta la ciudad capitalina, sin tener que preocuparse del vehículo privado.



### 12 de septiembre. Recuperamos la frecuencia habitual del horario de invierno.

Desde el 12 de septiembre se adoptaron las frecuencias definitivas del horario de invierno. Esto supuso que durante los días laborales la Línea 1 operó con tranvías cada 5 minutos y la Línea 2 cada 10 minutos, durante toda la mañana y el mediodía.



### 14 de septiembre. Reforzamos el servicio por las Fiestas del Cristo de La Laguna.

Con motivo de la celebración de las Fiestas del Cristo de La Laguna, el miércoles 14 de septiembre se reforzó el servicio a partir de las 20:30 horas hasta las 12 de la noche. Además, tras la conclusión de la exhibición pirotécnica de los tradicionales fuegos artificiales del Cristo, tres tranvías ofrecieron servicio a demanda desde la parada La Trinidad, efectuando las salidas a medida que sus plazas se iban ocupando, para iniciar el servicio hacia Santa Cruz.



## Septiembre



**16 de septiembre. Colaboramos con la venta de abonos del Lenovo Tenerife.**

Metrotenerife y nuestro equipo de baloncesto de la máxima categoría nacional, Lenovo Tenerife, mantienen desde el año 2012 una línea de colaboración en diversas acciones e iniciativas. En esta ocasión, la campaña de abonos del club, “Contigo tiene sentido”, se publicó durante el mes de septiembre en 17 paradas del tranvía, cuyo servicio registra una media diaria de 50.000 pasajeros. Además, Metrotenerife dio apoyo y cobertura en sus redes sociales a la citada campaña, así como a las promociones y noticias generadas por el equipo aurinegro.

Por su parte, el club cedió una serie de entradas en cada partido para que Metrotenerife pudiera sortearlas entre sus seguidores de redes sociales, fomentando, así, el uso del transporte público.

 [IR AL VÍDEO](#)



**23 de septiembre. Se activa el Plan de Emergencia Insular por fenómenos meteorológicos adversos.**

El Cabildo de Tenerife activó el PEIN, Plan de Emergencias Insular, de manera preventiva y tras el aviso de la declaración de alerta máxima por lluvia, viento y tormentas con riesgo de inundaciones, dictada por la Dirección de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias.

Desde Metrotenerife planificamos un dispositivo especial con acciones preventivas a lo largo de la red del tranvía. Se llevaron a cabo labores de limpieza de los principales imbornales en todo el recorrido del tranvía y de los desagües de las zonas de túneles.

Se verificó el correcto funcionamiento de las bombas de achique ubicadas en diferentes tramos del trazado y se prepararon y distribuyeron otras bombas auxiliares, así como las herramientas

para la limpieza e intervención necesarias para cada caso.

Asimismo, se procedió a la colocación de elementos de protección en los accesos de las subestaciones eléctricas distribuidas por la línea y en otras instalaciones, para preservar la continuidad del servicio.

En cuanto al personal, se organizaron grupos de trabajo y se nombraron las correspondientes guardias para que se pudiera prever y actuar ante cualquier incidencia.



**26 de septiembre. Se desactiva el Plan de Emergencias insular al mejorar la meteorología.**

Al desactivarse el PEIN quedaron derogadas las medidas de protección activadas como la suspensión de actividades al aire libre, se reabrieron las zonas de acampada y áreas recreativas, se autorizaron de nuevo las actividades turísticas guiadas, actividades deportivas en el exterior, así como la programación de trabajos en el exterior dependientes de las áreas del Cabildo insular.

## Septiembre



**28 de septiembre. Galardón a nuestra Chaqueta Aislante Extraíble de Carril en los Premios a la Innovación del Eurorail Cluster.**

Este reconocimiento fue concedido a nuestro dispositivo de Chaqueta Aislante Extraíble de Carril, por la Iniciativa Europea de Clústeres Ferroviarios (ERCI), la principal asociación europea de la industria ferroviaria, que reúne a los 16 mayores clústeres de innovación de 17 países del continente.

El consejero insular de Movilidad y presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, junto al director insular de Movilidad, José Alberto León, quisieron felicitar personalmente al equipo de Proyectos de Metrotenerife por el nuevo galardón internacional y por el desarrollo de este dispositivo que tanto interés está despertando en el ámbito del transporte guiado.

 [IR AL VÍDEO](#)

## Octubre



**6 de octubre. La Emisión de Bonos Verdes de Metrotenerife, reconocida por los Global Light Rail Awards.**

Recibimos una nueva distinción internacional del sector ferroviario. En esta ocasión, los prestigiosos premios Global Light Rail Awards, celebrados en Londres, reconocieron la Emisión de Bonos Verdes de Metrotenerife como una de las mejores iniciativas en sostenibilidad y medioambiente.

Cabe recordar que Metrotenerife es la única empresa en Canarias que ha emitido Bonos Verdes, en línea con las políticas de Transporte y Movilidad Sostenible marcadas para alcanzar los retos del Pacto Verde de la Unión Europea y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Comunidad Internacional.

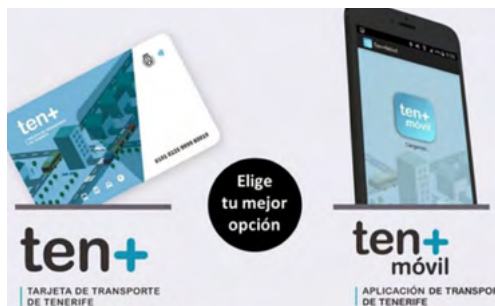
El equipo de Metrotenerife que participó en las complicadas tareas para lograr esta emisión estuvo compuesto por Rebeca Estévez, Laura Castro, Carmen Hernández y Teresa Benet, de los departamentos de Administración Financiera y Proyectos de la compañía.



**7 de octubre. El Tranvía estuvo operativo todo el fin de semana de celebración de “Plenilunio Santa Cruz”.**

Metrotenerife prestó servicio de manera continua durante todo el fin de semana de *Plenilunio Santa Cruz*. Las unidades circularon con frecuencias de 5 y 6 minutos el viernes 7, y de 10 y 12 minutos durante las jornadas del sábado 8 y del domingo 9 de octubre, respectivamente. A esto se sumó el servicio nocturno ininterrumpido que cada fin de semana ofrece la Línea 1.

## Octubre



### 8 de octubre. La cifra de abonados al transporte público se duplicó en Tenerife con los descuentos.

El presidente de Titsa y Metrotenerife, y consejero insular de Movilidad, Enrique Arriaga, destacó que el aumento de pasajeros es reflejo de la efectividad que tuvieron las reducciones aplicadas en los precios de los billetes como medida para promover el transporte público. Muchos clientes que viajan haciendo uso de la tarjeta ten+ monedero, se dieron de alta en los títulos mensuales por la competitividad de los precios.

Durante el mes de septiembre se realizaron 5.368.576 viajes en transporte público, de los que 3.157.425 fueron realizados con abono, lo que implicó que seis de cada diez desplazamientos se pudieron realizar con los descuentos establecidos.



### 31 de octubre. Participamos en la puesta en marcha del Tren-Tranvía de la Bahía de Cádiz.

Durante los últimos seis años Metrotenerife ha venido desarrollando servicios de asistencia técnica para el único transporte guiado en España que puede circular tanto en plataforma tranviaria como en vía ferroviaria.

A partir de la inauguración, y durante los siguientes seis meses Metrotenerife se encargó del seguimiento y supervisión en la operación comercial de este nuevo servicio ferroviario que gestiona la Junta de Andalucía y opera Renfe.



### 31 de octubre. Se abre el proceso de selección para cubrir una plaza vacante de Director/a Gerente.

El lunes 31 de octubre se abrió el proceso para la recepción de solicitudes para ocupar el cargo de Director/a Gerente, vacante desde julio de 2021. El plazo para presentar la documentación solicitada fue hasta el 28 de noviembre de 2022.

En las bases que se publicaron se recogía toda la documentación e información necesaria, destacando los requisitos para poder optar al puesto, además de las funciones que se solicitaron, entre ellas *“realizará todas aquellas labores que conlleven la administración ordinaria de la Sociedad, así como la ejecución de los acuerdos del Consejo de Administración y cualquier función propia de éste que le sea delegada, sin perjuicio de lo que en cualquier momento determinen al respecto sus órganos rectores”*.

Al final de año se publicaron los listados de candidatos provisionales de admitidos y no admitidos (con un total de 4 candidatos admitidos y 19 excluidos). Posteriormente se abrió un plazo de 10 días hábiles para presentar posibles subsanaciones de errores o reclamaciones y así poder tener el listado definitivo de candidatos admitidos para el puesto.



## Noviembre



### 2 de noviembre. Metrotenerife recibió un reconocimiento de Cross Capital por la emisión de Bonos Verdes.

El director de Cross Capital, Munesh Melwani, hizo entrega de una placa como reconocimiento por la emisión de Bonos Verdes de la compañía al consejero insular de Movilidad y presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, quien estuvo acompañado de la directora del departamento de Administración Financiera del operador tinerfeño, Rebeca Estévez.

Los Bonos Verdes son un tipo de deuda que emiten las organizaciones, tanto públicas como privadas, y que se destinan exclusivamente a financiar o refinanciar, en parte o en su totalidad, proyectos socialmente responsables con el medioambiente.

En el caso de Metrotenerife, se emplean para proyectos de transporte verde y ecológico como es el Tranvía de Tenerife y ha permitido refinanciar la deuda contraída para la construcción y puesta en funcionamiento de las actuales Líneas 1 y 2 del tranvía.

 [IR AL VÍDEO](#)



### 2 de noviembre. Metrotenerife, 9 años colaborando con Ámate.

Nos unimos un año más a la Asociación de Mujeres con Cáncer de Mama - Ámate para concienciar a toda la población sobre la importancia de las revisiones periódicas para una detección temprana de esta enfermedad. Y para hacer llegar ese mensaje, la campaña “Nos puede tocar” se mantuvo en los soportes publicitarios de diversas paradas de la red del tranvía durante todo el mes de octubre, mes de sensibilización contra el cáncer de mama.

El Plan de Responsabilidad Social de Metrotenerife respalda solidariamente desde hace casi una década la labor de Ámate para dar a conocer a la ciudadanía la importancia de la detección precoz de esta enfermedad, lo que es vital para poder aplicar inmediatamente los tratamientos adecuados. Tal como recuerda esta asociación, también es muy importante resaltar que el cáncer de mama puede afectar tanto a mujeres como a hombres.



### 13 de noviembre. La Línea 1 del tranvía modificó su servicio por la celebración del Maratón de Santa Cruz.

El domingo 13 de noviembre la línea 1 se vio afectada por el desarrollo del Maratón Internacional de Santa Cruz, dejando fuera de servicio el tramo entre La Paz y el Intercambiador.

## Noviembre



**15 de noviembre. Standard & Poor's otorga a Metrotenerife la máxima calificación por su gestión financiera.**

La prestigiosa agencia *Standard & Poor's* considera que la gestión y gobernanza de Metrotenerife es prudente respecto a la deuda y utiliza una planificación conservadora. Por esta razón, otorgó a Metrotenerife la máxima calificación posible para una empresa pública, que volvió a reconocerlo como emisor estable como ya lo había hecho el informe del mes de abril. Además, la agencia de calificación de riesgo señaló que la posición de la compañía en el mercado podría verse reforzada dada la estrategia de movilidad del Cabildo Insular para la ampliación de líneas ferroviarias y la reducción del uso del vehículo privado.



**21 de noviembre. Los tranvías lucen el distintivo de Transporte Sostenible por su compromiso con el medio ambiente.**

Colocamos el distintivo de *Transporte Sostenible* a los 26 tranvías de nuestra flota. De esta forma, queremos remarcar que el tranvía es el medio de transporte colectivo que menos contamina en las ciudades y que su uso favorece el cuidado del medio ambiente, así como el bienestar de la sociedad.

Metrotenerife lleva 15 años ofreciendo un servicio de calidad y puntual que ha conseguido que muchos ciudadanos dejen el coche privado en casa y opten por el transporte público.



**24 de noviembre. Bulo en las Redes sociales.**

Metrotenerife fue víctima de quienes quieren crear alarma social con un hecho falso, que afirmaba que un apuñalamiento había ocurrido en uno de nuestros tranvías. Desgraciadamente estos bulos informativos o *fake news* son habituales en medios digitales y debemos luchar contra ellos con total transparencia y reprobar decididamente este tipo de conductas maledicentes. Finalmente, la información se pudo contrastar, a través de medios nacionales que se dedican a verificar estos bulos y aclarar correctamente el alcance de esta información.



**26 de noviembre. Reforzamos Línea 1 con tranvías dobles por la celebración de la Noche en Blanco de La Laguna.**

Las unidades dobles prestaron servicio ininterrumpido cada 10 minutos durante gran parte de la jornada del sábado 26 de noviembre y hasta la madrugada del domingo, día 27.

El vicepresidente primero, consejero de Movilidad y presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, recordó las ventajas de acudir en transporte público a esta cita, para así evitar los atascos y el tiempo de búsqueda de aparcamiento.

## Diciembre



**2 de diciembre.** El Tranvía registró su demanda mensual más alta con más de 1.650.000 pasajeros transportados en noviembre.

Registramos un récord histórico en el servicio de tranvía alcanzando el pasado mes de noviembre 1.650.013 pasajeros. Esta es la mayor cifra de usuarios del tranvía transportados durante un mes desde la puesta en marcha del metro ligero en 2007. Supone un 2% más de viajeros que la anterior marca registrada en octubre de 2019 (1.617.265).



**5 de diciembre.** El Cabildo prevé destinar 105 millones al transporte público en 2023, tres veces más que en 2018.

El vicepresidente primero y consejero de Movilidad del Cabildo de Tenerife, Enrique Arriaga, presentó en pleno las medidas en las que se está trabajando para garantizar la calidad del servicio de Titsa y Metrotenerife a partir del 1 de enero de 2023, cuando comenzará a aplicarse la gratuidad del transporte público.

Entre las medidas encontramos tres líneas: asegurar la disponibilidad de vehículos, contratar personal y actualizar los sistemas informáticos.



**8 de diciembre.** Reforzamos los servicios de los fines de semana de Navidad.

El esfuerzo y el compromiso del personal del tranvía por mejorar la oferta de transporte durante las fechas navideñas se pone de manifiesto con el refuerzo durante los fines de semana de la etapa navideña y garantizando el servicio durante las jornadas de Nochebuena, Navidad, Fin de Año y víspera de Reyes Magos. Gracias a este servicio especial se pudo aliviar el tráfico en el área metropolitana en estos días de gran afluencia de ciudadanos.



**20 de diciembre.** Preparados para aumentar las frecuencias en horas punta a partir de enero de 2023.

Ante el previsible aumento de la demanda de usuarios por la aplicación de la gratuidad para los abonos recurrentes en el transporte público en enero, adaptamos el Plan de Servicios de 2023 reforzando el servicio desde el 16 de enero, mejorando las frecuencias durante las horas punta de la mañana y del mediodía de cada jornada laboral, siguiendo las instrucciones de la Corporación insular.



## Diciembre



**23 de diciembre. El Cabildo mantiene la bonificación del 50% de forma indefinida en los títulos que no se acojan a la gratuidad.**

El consejo de gobierno del Cabildo de Tenerife aprobó la bonificación del 100% a partir del 1 de enero de 2023 para los bonos mensuales en transporte, que abarcan el bono residente, el abono joven, el abono mensual senior y el abono mensual de personas con discapacidad. Además, también se aprobó la continuación de la reducción del 50% a cargo de la Corporación Insular para aquellos títulos que no se acogen a la nueva gratuidad, que son el bono de cinco viajes y los bonos de Cabildo para jubilados, familia numerosa y personas con discapacidad.



**24 de diciembre. El transporte público presta un servicio especial en Nochebuena y Navidad.**

Titsa y Metrotenerife, empresas de transporte público del Cabildo de Tenerife, modifican, como ha venido siendo habitual, sus horarios durante el fin de semana de Nochebuena y Navidad. Durante el 24 y 25 de diciembre los tranvías circularon hasta las 20.30 horas.

Desde Metrotenerife se animó al uso del transporte público ya que es un medio seguro y eficaz para los desplazamientos en fechas como éstas, ya que se evitan las incomodidades del tráfico en el centro de las ciudades y de hacer colas o buscar aparcamiento, entre otras.



**31 de diciembre. El transporte público prestó servicio durante la noche de Fin de Año.**

Tanto los tranvías de Metrotenerife como las guaguas de Transportes Interurbanos de Tenerife (Titsa) adaptaron sus horarios en Fin de Año y Año Nuevo.

En Fin de Año se registran un gran número de desplazamientos y de celebraciones hasta altas horas de la madrugada, por ello las guaguas y tranvías, como servicio público que son, no dejaron de circular en horario nocturno, con frecuencias muy competitivas que invitaron a dejar el coche en casa y moverse de forma segura durante los festejos.

Las guaguas urbanas e interurbanas y la Línea 1 del tranvía circularon durante la noche de fiesta, mientras que el día 1 de enero comenzaron a funcionar las frecuencias de día festivo.

# Cumplimos 15 años

■ 15º Aniversario Tranvía de Tenerife.....90





## ■ 15º Aniversario Tranvía de Tenerife

**Metrotenerife** celebra un nuevo aniversario del Tranvía. En 2022 se han cumplido 15 años de la entrada en funcionamiento de la Línea 1 (2007) que, junto con la Línea 2 (2009), conforman una red tranviaria conectada a los principales centros sanitarios, educativos, administrativos y comerciales del área metropolitana de Tenerife.





## ■ 15º Aniversario Tranvía de Tenerife

Para conmemorar los 15 años de la entrada en funcionamiento de la Línea 1, se programaron decenas de acciones entre las que destacó la muestra informativa y fotográfica “Ayer y hoy, 15 años conectando” y la rotulación de una de las unidades del tranvía, todo ello con el objetivo de agradecer a la sociedad la fidelidad mostrada a este medio de transporte y hacerles partícipes del 15º Aniversario. También se organizaron gymkanas, sorpresas para los usuarios y hasta la grabación de un flashmob.

Desde 2007 el Tranvía ha prestado servicio durante 181 meses, lo que se traduce en más de 200 millones de pasajeros transportados en cerca de 2.020.000 de viajes comerciales y 21 millones de kilómetros recorridos.

Un servicio para todos, este es el compromiso que marca la hoja de ruta del Tranvía y que le convirtió en 2011 en el primer metro ligero en alcanzar la certificación de Accesibilidad Universal de AENOR. A día de hoy sigue siendo un referente y ejemplo de buenas prácticas en el campo de la accesibilidad para el transporte público. Y en ese compromiso con la ciudadanía destaca su Plan de

Responsabilidad Social a través del cual se canalizan múltiples acciones solidarias e inclusivas, además de dar visibilidad a la labor que realizan colectivos y asociaciones.

Por otro lado, los avances tecnológicos y de ingeniería han colocado a Metrotenerife a la vanguardia del sector el transporte guiado. Una de sus últimas innovaciones es la chaqueta aislante extraíble de carril, que ya está comercializándose en el mercado con el apoyo de la multinacional ArcelorMittal, está despertando el interés de operadores como también lo hacen SIMOVE, un sistema de seguridad en la conducción para evitar accidente por velocidad excesiva, y Vía-Móvil, aplicación integral para viajar en transporte público.



## CONECTANDO A MÁS DE 200 MILLONES DE PASAJEROS

## ■ 15º Aniversario Tranvía de Tenerife

### Exposición 'ayer y hoy, 15 años conectando'



[IR AL VÍDEO](#)

### Diego, ganador de la gymkana



[IR AL VÍDEO](#)

### Obsequios para nuestros usuarios



[IR AL VÍDEO](#)

### Flashmob en tranvías y paradas



[IR AL VÍDEO](#)

**15 AÑOS**  
metrotenerife  
2007 - 2022

**CERCANO**

**SOSTENIBLE**

**PUNTUAL**

**CÓMODO**

**ACCESIBLE**

CONECTANDO A MÁS DE **200 MILLONES** DE PASAJEROS

metrotenerife.com

f t i s y i n



# Información financiera

■ Pérdidas y Ganancias.....	94
■ Balance .....	95
■ Informe de Auditoría de Cuentas Anuales....	96
■ Emisión Bonos Verdes .....	97





## ■ Pérdidas y Ganancias

### Cuenta de pérdidas y ganancias 2022 (eur)

	EJERCICIO 2022	EJERCICIO 2021
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS</b>		
<b>1. Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>21.173.574,20</b>	<b>18.058.767,60</b>
a) Ventas	11.672,21	9.713,20
b) Prestacionesdeservicio	21.701.901,99	18.049.054,40
<b>3. Trabajos realizados por la emp. para su act.</b>	<b>212.136,04</b>	<b>586.481,84</b>
<b>4. Aprovisionamientos</b>	<b>-1.044.872,30</b>	<b>-1.442.606,23</b>
b) Consumo de materias primas y otras mat.	-1.030.490,43	-1.442.606,23
c) Trabajosrealizadosporotrasempresas.	-14.381,87	0,00
<b>5.Otros ingresos de explotación</b>	<b>5.699.128,50</b>	<b>5.361.248,02</b>
a) Ingresos accesorios y otros de gest. corr.	5.618.956,12	5.258.967,63
b) Subvenciones de explotación incorp. al res	80.172,38	102.280,39
<b>6. Gastosdepersonal</b>	<b>-9.054.644,39</b>	<b>-8.701.078,49</b>
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-6.900.855,34	-6.523.154,91
b) Cargas sociales	-2.153.759,05	-2.177.923,58
<b>7. Otros gastos de explotación</b>	<b>-5.914.553,18</b>	<b>-5.457.772,16</b>
a) Servicios exteriores	-5.850.892,05	-5.044.797,35
b) Tributos	-58.015,80	-47.605,00
d) Otros gastos de gestión corriente	-5.645,33	-365.369,81
<b>8. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-4.334.979,49</b>	<b>-4.343.493,37</b>
<b>9. Imputación de subv. de inmovil. no financ.</b>	<b>275.196,84</b>	<b>275.196,72</b>
<b>11. Deterioro por resultado por enajenaciones del inmovilizado</b>	<b>0,00</b>	<b>-1.937,60</b>
b) Resultados porenajenacionesy otras.	0,00	-1.937,60
<b>13. Otros Resultados</b>	<b>-13.740,79</b>	<b>-24.838,45</b>
<b>A.1) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>7.537.245,43</b>	<b>4.309.967,88</b>
<b>14. Ingresos financieros</b>	<b>2.348.753,53</b>	<b>1.386.422,44</b>
b) De valores negociables y otros inst. fin.	2.348.753,53	1.386.422,44
b2) Deterceros	2.273.573,33	1.291.283,04
b3) Ajustes ingresos financieros NPGC	75.180,20	95.139,40
<b>15. Gastos financieros</b>	<b>-2.185.703,12</b>	<b>-23.710.648,69</b>
b) Por deudas con terceros	-2.185.703,12	-23.710.648,69
<b>16. Diferencias de Cambio</b>	<b>35.698,06</b>	<b>32.893,64</b>
<b>A.2) RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>198.748,47</b>	<b>-22.291.332,61</b>
<b>A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>7.735.993,90</b>	<b>-17.981.364,73</b>
<b>19. Impuesto sobre beneficio</b>	<b>0,00</b>	<b>-63.062,29</b>
<b>A.4) RESUL. DEL EJERC. PROC. DE OPERAC. CONTIN.</b>	<b>7.735.993,90</b>	<b>-18.044.427,02</b>
<b>B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>7.735.993,90</b>	<b>-18.044.427,02</b>



## ■ Balance

### Balance de situación del ejercicio 2022 (eur)

ACTIVO	2022	2021
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>178.840.212,14</b>	<b>177.150.718,81</b>
<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>143.107.900,58</b>	<b>146.653.174,83</b>
6. Otro inmovilizado intangible	8.265.412,06	8.540.208,78
7. Acuerdo de Concesión, activo regulado	89.972.787,65	92.860.881,63
8. Activación financiera Acuerdo de Concesión	44.869.700,87	45.252.084,42
<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>29.399.925,17</b>	<b>30.057.911,38</b>
2. Instalaciones técnicas , y otro inm. mat.	2.187.714,18	2.386.826,58
3. Inmovilizado en curso y anticipos	27.212.210,99	27.671.084,80
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>6.332.386,39</b>	<b>439.632,60</b>
2. Créditos a terceros	86.792,56	428.130,19
3. Valores representativos de la deuda	6.034.091,42	0,00
5. Otros activos financieros	211.502,41	11.502,41
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>24.791.713,82</b>	<b>22.950.379,87</b>
<b>II. Existencias</b>	<b>1.867.637,95</b>	<b>1.558.953,61</b>
2. Mat. primas y otros aprovisionamientos	1.857.934,06	1.558.101,55
6. Anticipos a proveedores	9.703,07	852,06
<b>III. Deudores comerc. y otras cuentas a cobrar</b>	<b>7.754.996,09</b>	<b>4.169.274,49</b>
1. Clientes por ventas y prest. servicios	2.761.105,25	467.100,58
3. Deudores varios	2.932.272,29	2.965.048,96
4. Personal	93.634,07	80.687,65
5. Activos por impuesto corriente	1.605.552,77	322.660,98
6. Otros créditos con las Admin. Públicas	362.431,71	333.776,32
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>132.724,96</b>	<b>2.796.419,78</b>
3. Valores representativos de deuda	51.036,90	0,00
4. Derivados	81.170,40	2.796.202,22
5. Otros activos financieros	517,66	217,56
<b>VI. Periodificaciones a corto plazo</b>	<b>240.677,78</b>	<b>268.119,18</b>
<b>VII. Efect. y otros act. líquidos equivalentes</b>	<b>14.795.677,04</b>	<b>14.157.612,81</b>
1. Tesorería	14.795.677,04	14.157.612,81
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>203.631.925,96</b>	<b>200.101.098,68</b>

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2022	2021
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>60.910.169,78</b>	<b>55.417.528,59</b>
<b>A-1) FONDOS PROPIOS</b>	<b>35.611.245,40</b>	<b>27.815.054,95</b>
<b>I. Capital</b>	<b>69.200.000,00</b>	<b>69.200.000,00</b>
<b>III. Reservas</b>	<b>7.954.122,15</b>	<b>7.893.925,60</b>
1. Legal y estatutarias	927.132,47	927.132,47
2. Otras reservas	7.026.989,68	6.966.793,13
<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>-49.033.870,65</b>	<b>-30.989.443,63</b>
2. (Resultados negativos de ejerc. ant.)	-49.033.870,65	-30.989.443,63
<b>VII. Resultado del ejercicio</b>	<b>7.735.993,9</b>	<b>-18.044.427,02</b>
<b>A-2) AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR</b>	<b>0,00</b>	<b>2.097.151,66</b>
<b>II. Operaciones de cobertura</b>	<b>0,00</b>	<b>2.097.151,66</b>
<b>A-3) SUBVENCIONES, DONAC. Y LEGADOS RECIBIDOS</b>	<b>25.298.924,38</b>	<b>25.505.321,98</b>
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>138.878.107,11</b>	<b>140.119.837,15</b>
<b>II. Deudas a largo plazo</b>	<b>129.859.940,10</b>	<b>130.287.550,84</b>
1. Obligaciones y otros valores negociables	129.229.565,10	129.177.915,90
3. Acreedores por arrendamiento financiero	576.875,89	
5. Otros pasivos financieros	53.499,11	1.109.634,94
<b>IV. Pasivos por impuesto diferido</b>	<b>8.432.974,82</b>	<b>9.200.820,06</b>
<b>V. Periodificaciones a largo plazo</b>	<b>585.192,19</b>	<b>631.461,69</b>
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>3.843.649,07</b>	<b>4.563.732,94</b>
<b>II. Provisiones a corto plazo.</b>	<b>554.852,47</b>	<b>542.512,83</b>
<b>III. Deudas a corto plazo</b>	<b>1.658.239,27</b>	<b>2.174.018,90</b>
1. Obligaciones y otros valores negociables	665.708,35	665.343,55
2. Deudas con entidades de crédito	69,00	2.633,80
3. Acreedores por arrendamiento financiero	601.017,25	869.947,67
5. Otros pasivos financieros	391.444,67	636.093,88
<b>V. Acreedores comerc. y otras cuentas a pagar</b>	<b>1.584.287,83</b>	<b>1.800.931,71</b>
1. Proveedores	128.904,81	191.2016,43
3. Acreedores varios	646.055,65	616.581,33
4. Personal (remuneraciones pend. de pago)	300.698,54	286.740,97
6. Otras deudas con las Admin. Públicas	508.628,83	706.387,07
7. Anticipos de clientes.	0,00	15,91
<b>VI. Periodificaciones a corto plazo</b>	<b>46.269,50</b>	<b>42.269,50</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>203.631.925,96</b>	<b>200.101.098,68</b>

## ■ Informe de Auditoría de Cuentas Anuales

El informe de auditoría emitido por Ernst&Young, S.L. incluye una opinión favorable de forma que las Cuentas Anuales de Metrotenerife expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio, y de la situación financiera de la sociedad a 31 de diciembre de 2022, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes a dicho ejercicio, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

Consultar el informe completo con las Cuentas Anuales en el siguiente enlace: [Informe de Auditoría de Cuentas Anuales 2022](#)





## ■ Emisión Bonos Verdes

Los Bonos Verdes son un tipo de deuda que emiten las organizaciones, tanto públicas como privadas, y que se destinan exclusivamente a financiar o refinanciar, en parte o en su totalidad, proyectos socialmente responsables con el medioambiente. En el caso de Metrotenerife, se emplean para proyectos de transporte verde y ecológico como es el Tranvía de Tenerife y ha permitido refinanciar la deuda contraída para la construcción y puesta en funcionamiento de las actuales Líneas 1 y 2 del Tranvía.

En este sentido, también recordar que Metrotenerife es la única empresa en Canarias que ha emitido Bonos Verdes, en línea con las políticas de Transporte y Movilidad Sostenible marcadas para alcanzar los retos del Pacto Verde de la Unión Europea y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Comunidad Internacional.

Esta emisión de Bonos Verdes está siendo reconocida en el ámbito internacional, como pionera entre los operadores de transporte guiado.

En octubre de 2022 los prestigiosos premios Global Light Rail Awards reconocieron nuestra Emisión de Bonos

Verdes como una de las mejores iniciativas en sostenibilidad y medioambiente.

Asimismo, en noviembre recibimos a través de Cross Capital, firma de servicios de inversión canaria, un reconocimiento con motivo de la operación de Bonos Verdes emitida a mediados del año pasado.

La emisión de Bonos Verdes ha supuesto para Metrotenerife una reducción de los costes financieros, lo que nos permite abordar sin restricciones nuevos proyectos.



*Nuestro presidente y vicepresidente, Enrique Arriaga y José Alberto León, recogen este premio junto al equipo que llevó a cabo el trabajo para la Emisión de Bonos Verdes en nuestra compañía; Rebeca Estévez, nuestra directora administración financiera, Laura Castro, analista financiera del área; Carmen Hernández, como responsable jurídica de la empresa; y Teresa Benet, técnica de Proyectos Internacionales de Metrotenerife.*

# Principales indicadores

■ Servicio.....	99	■ Medio Ambiente .....	110
■ Calidad del servicio.....	102	■ Seguridad Vial.....	112
■ Perfil del Usuario .....	105	■ Comercial .....	114
■ Recursos Humanos.....	108	■ Actividad de Mantenimiento.....	115

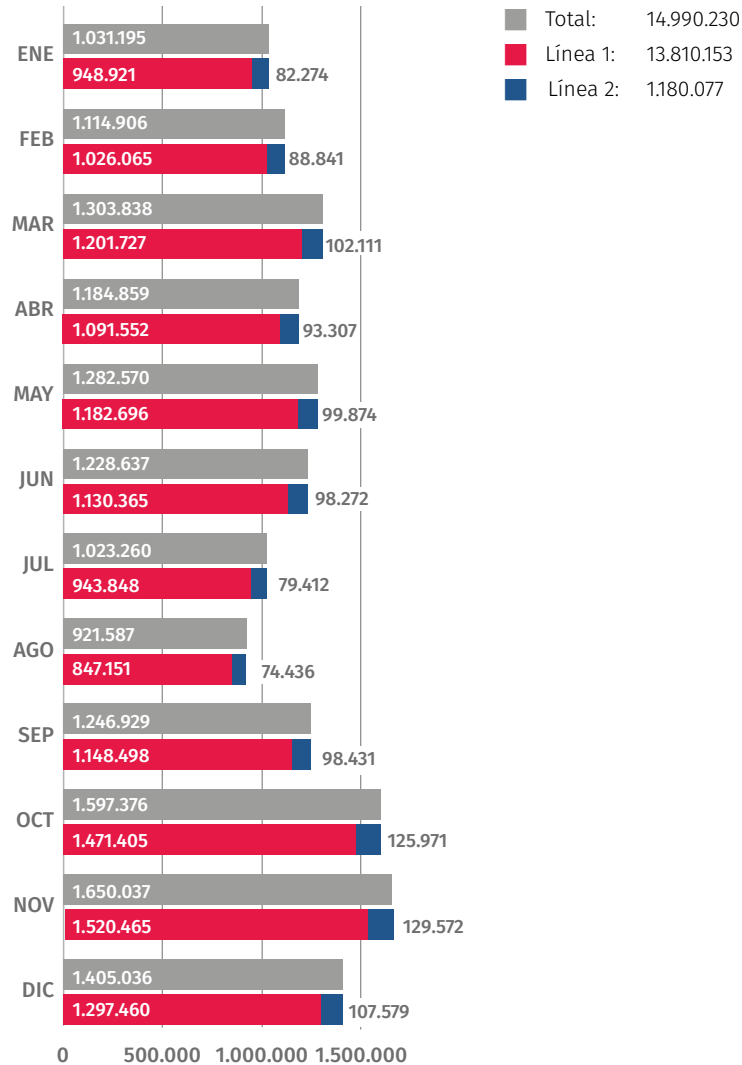


## ■ Servicio (Demanda)

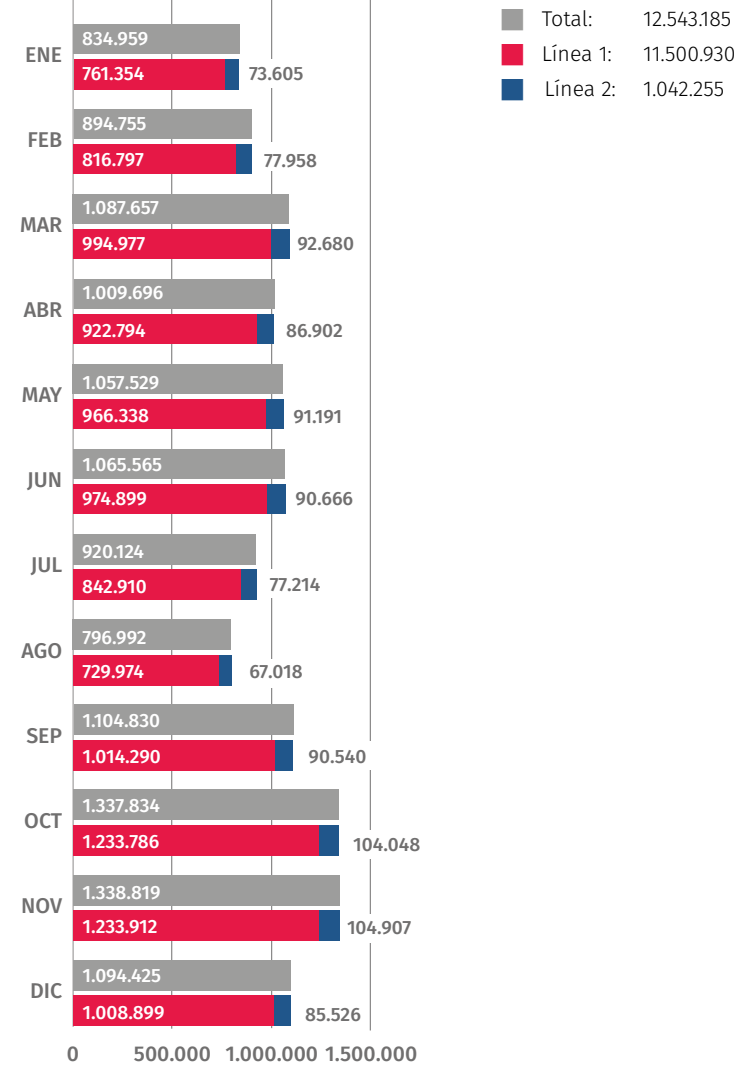


Comparativa mensual de la demanda (2022-2021)

### 2022 Número de cancelaciones



### 2021 Número de cancelaciones



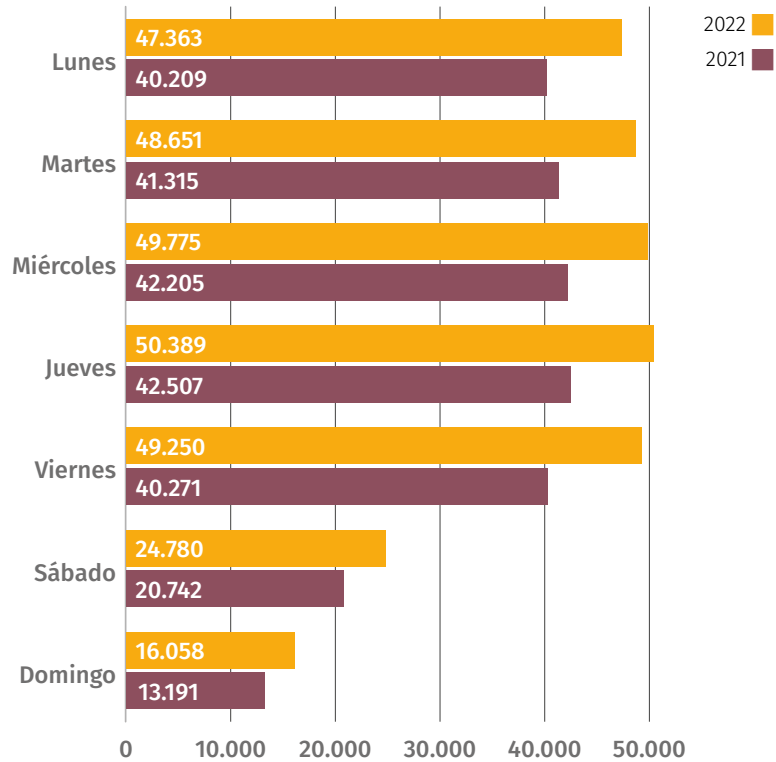


# Principales indicadores

## ■ Servicio (Demanda)



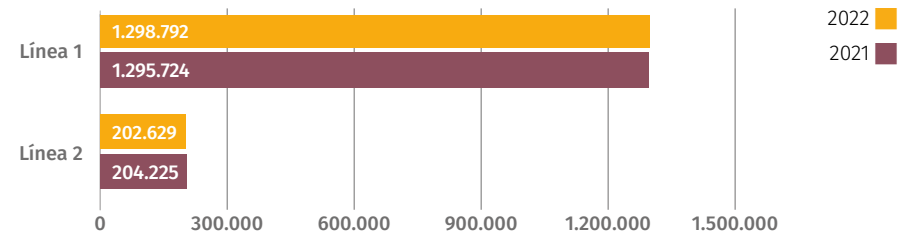
### Demanda por tipo de día (cancelaciones)



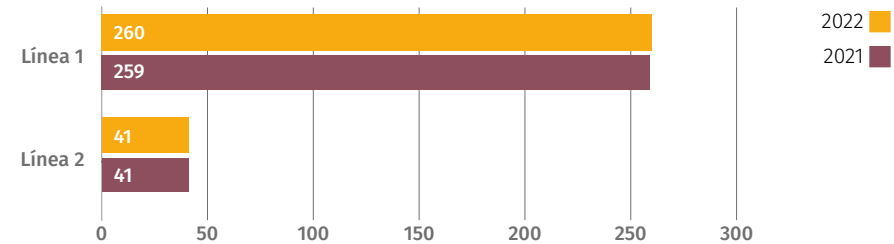
## ■ Servicio (Oferta)



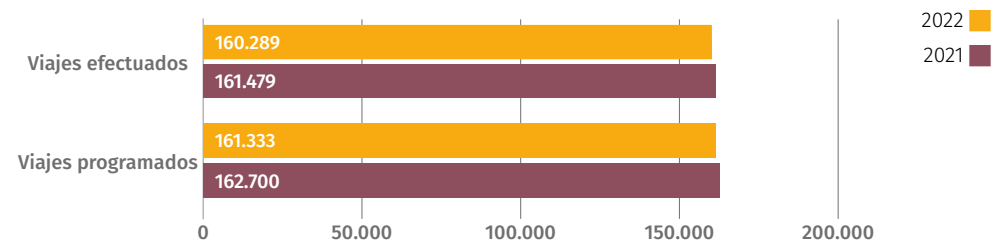
### Producción anual kilométrica real en servicio comercial



### Plazas-kilómetros anuales reales ofertados en servicio comercial



### Fiabilidad del servicio

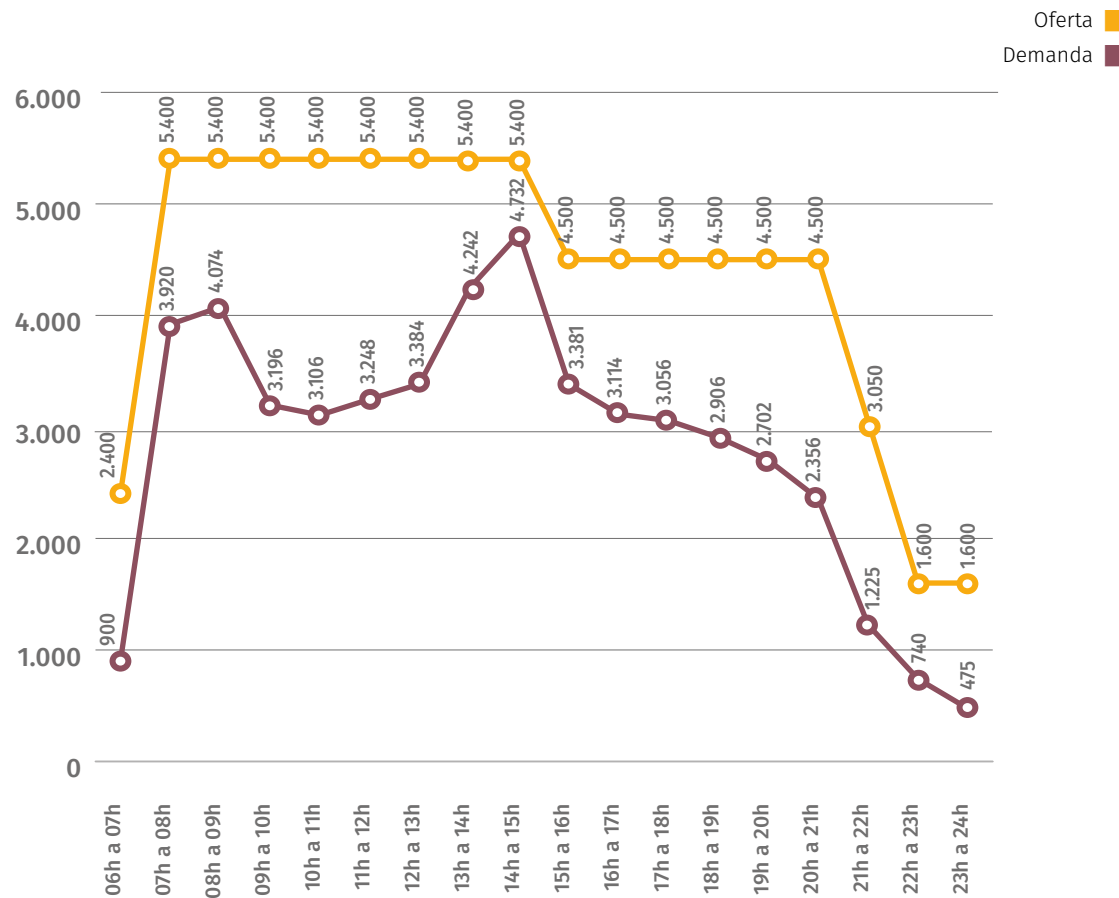


# Principales indicadores

## ■ Servicio (Oferta-Demanda)



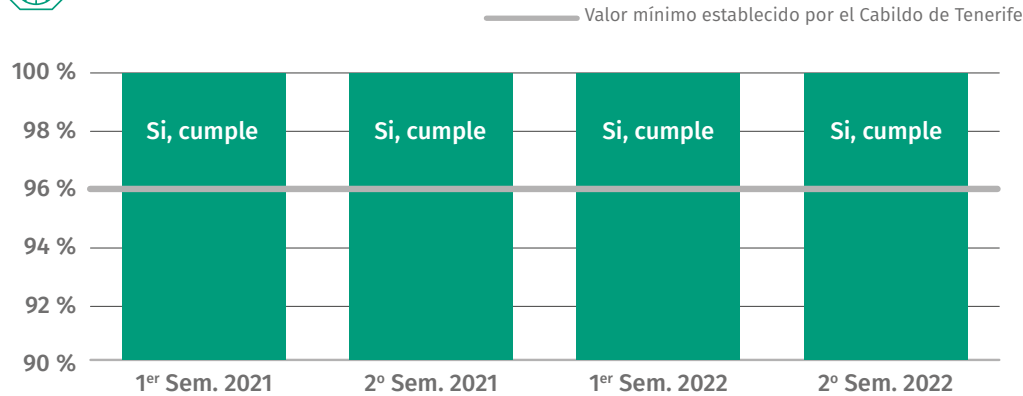
Demanda media/hora en día laborable (2022) en ambos sentidos



## Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



### Fiabilidad semanal\*

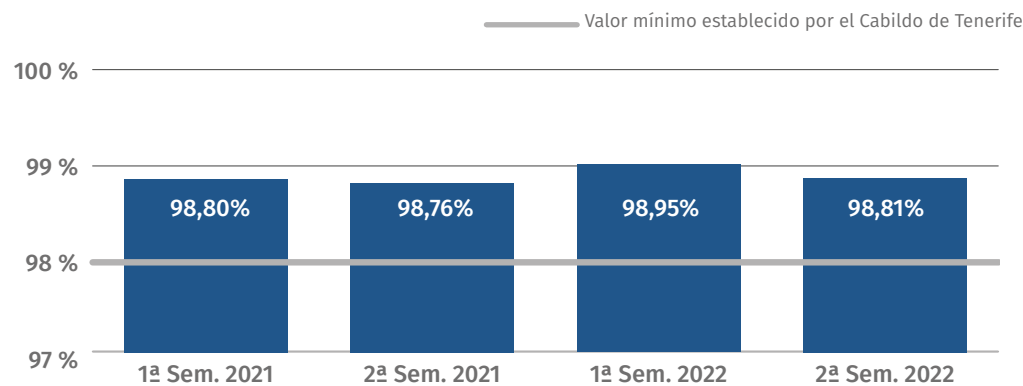


Analizando semestralmente la fiabilidad semanal del servicio, sí se cumple con que la fiabilidad sea  $\geq$  al 96 %.

\*Se refiere a viajes o trayectos completos realizados respetando el horario previsto (admitiendo retrasos inferiores a 5 minutos y no siendo penalizadas las llegadas tempranas), dividido por el número de viajes programados en el periodo considerado.



### Fiabilidad semestral\*

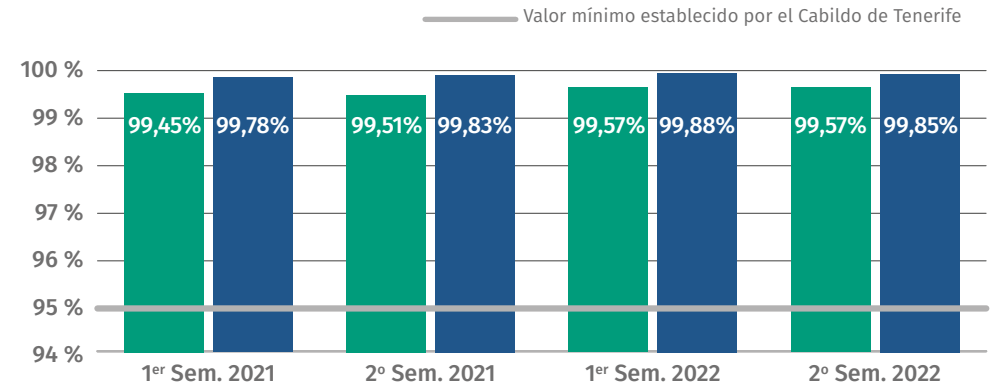


\*Se refiere a viajes o trayectos completos realizados respetando el horario previsto (admitiendo retrasos inferiores a 5 minutos y no siendo penalizadas las llegadas tempranas), dividido por el número de viajes programados en el periodo considerado.

## Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



### Puntualidad

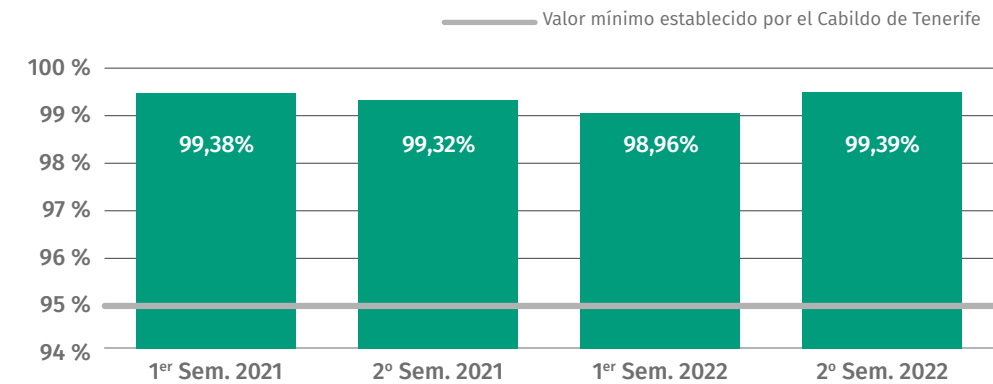


Viages que no se retrasan más de 5 minutos al tiempo programado (resto, salidas tardías)

Viages que no se adelantan más de 15 segundos al tiempo programado (resto, salidas tempranas)



### Puntualidad: primer y último viaje



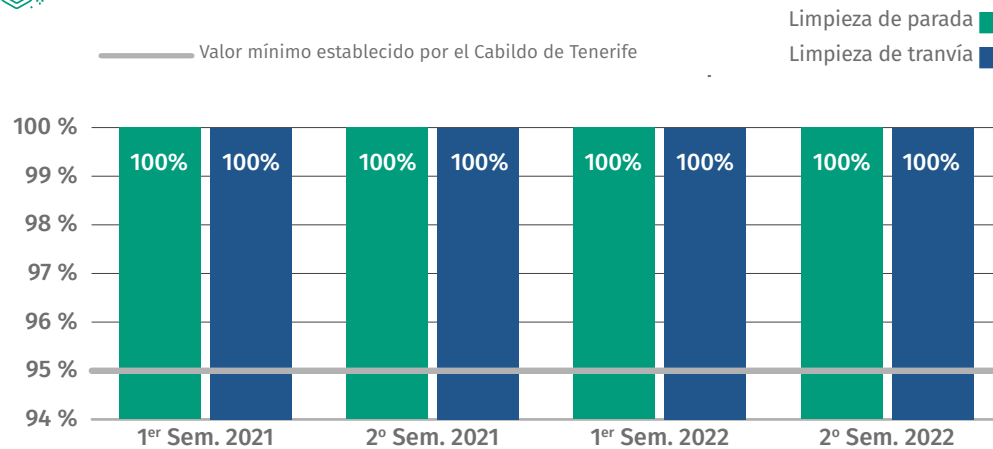


# Principales indicadores

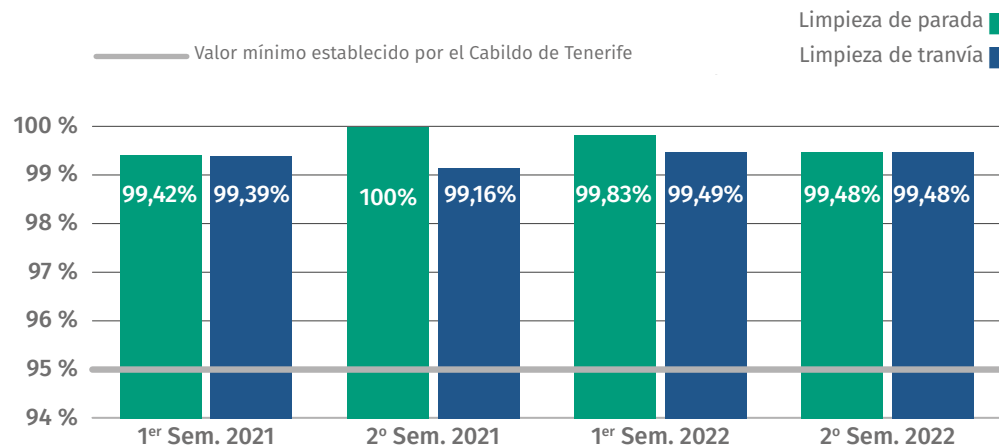
## ■ Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



### Limpieza Material Móvil e Instalaciones Fijas



### Reparación de daños Material Móvil e Instalaciones Fijas

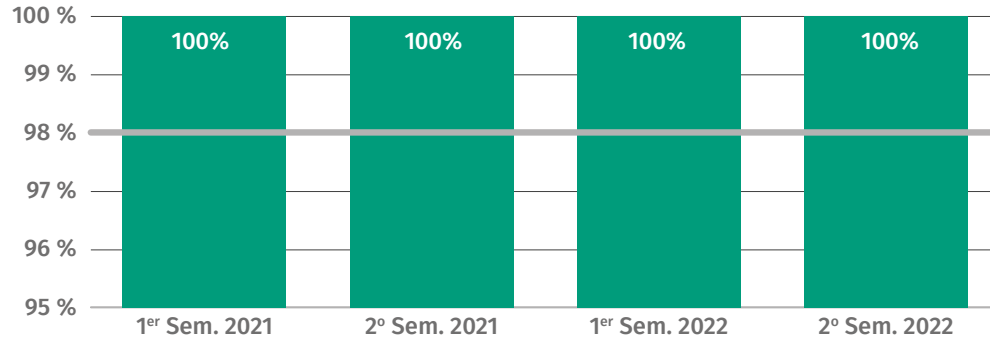


## Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



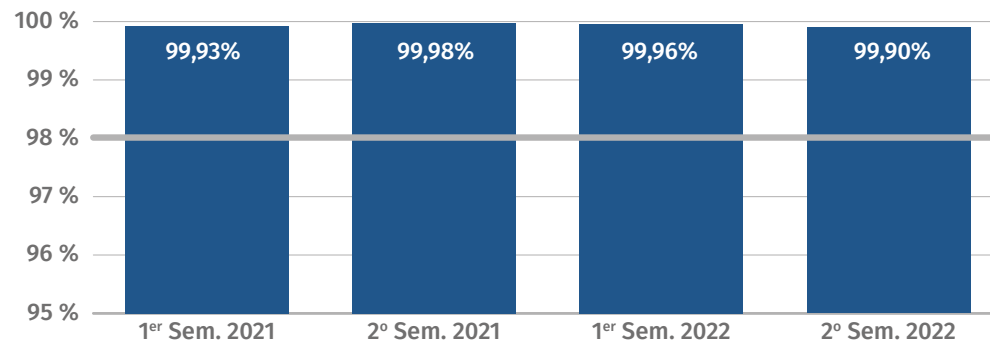
### Reclamaciones

— Valor mínimo establecido por el Cabildo de Tenerife



### Disponibilidad de expendedoras

— Valor mínimo establecido por el Cabildo de Tenerife

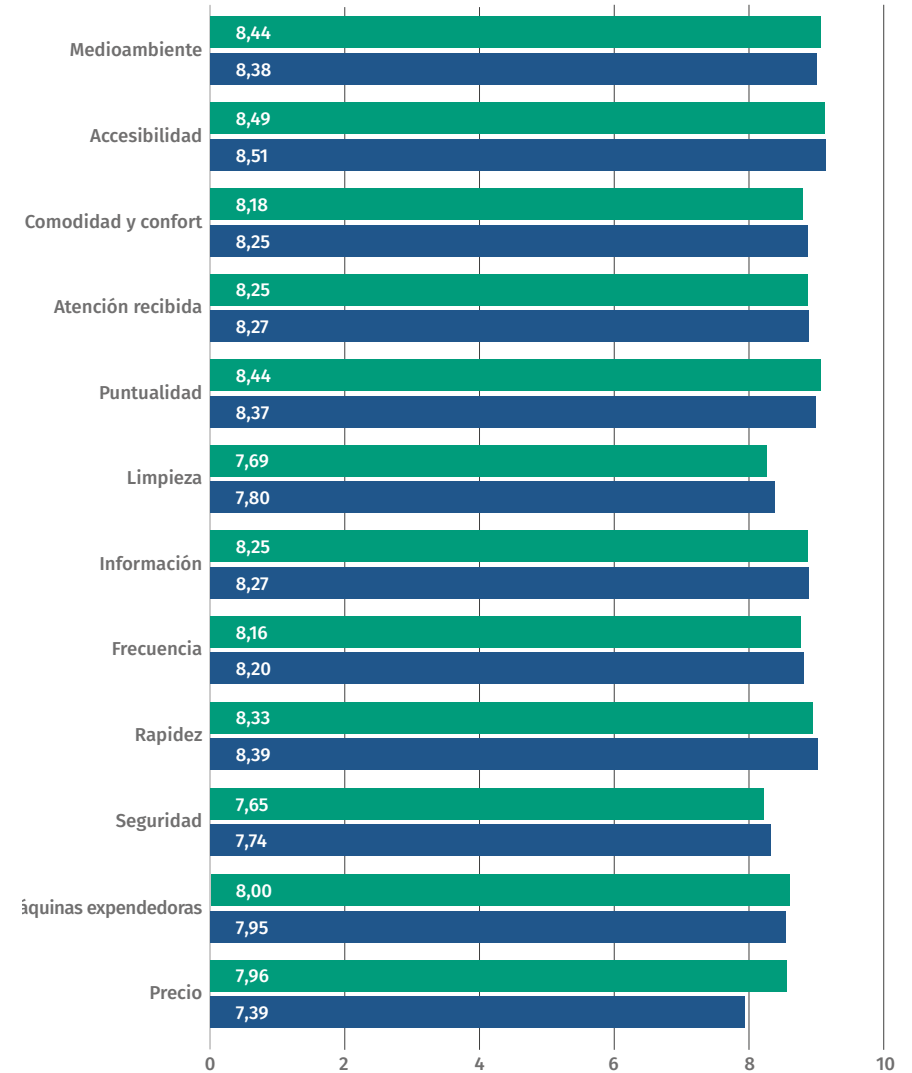


## Calidad del servicio (Pago por disponibilidad)



### Valoración del Servicio

2022 ■  
2021 ■

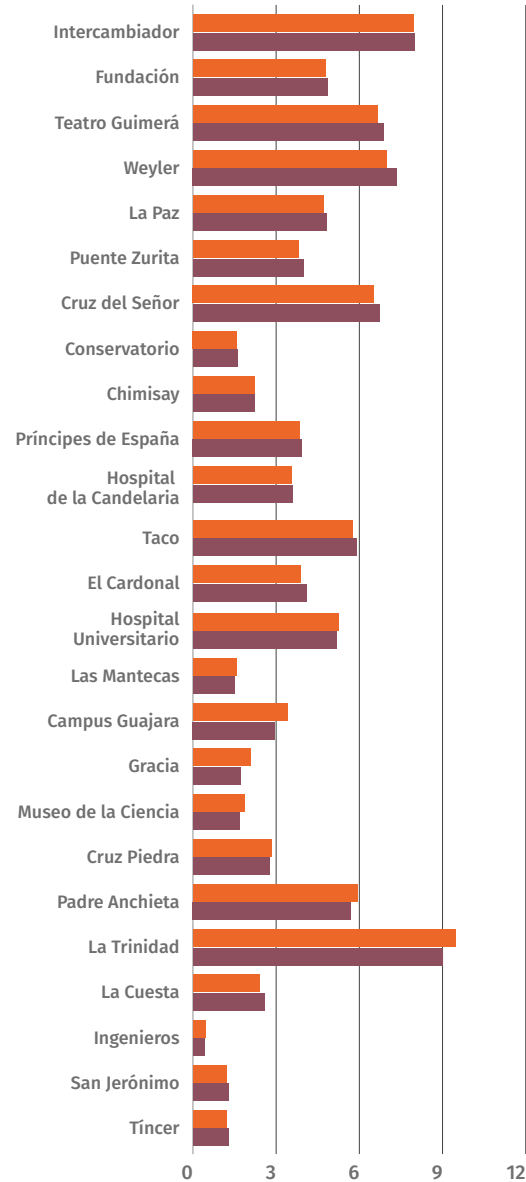


# Principales indicadores

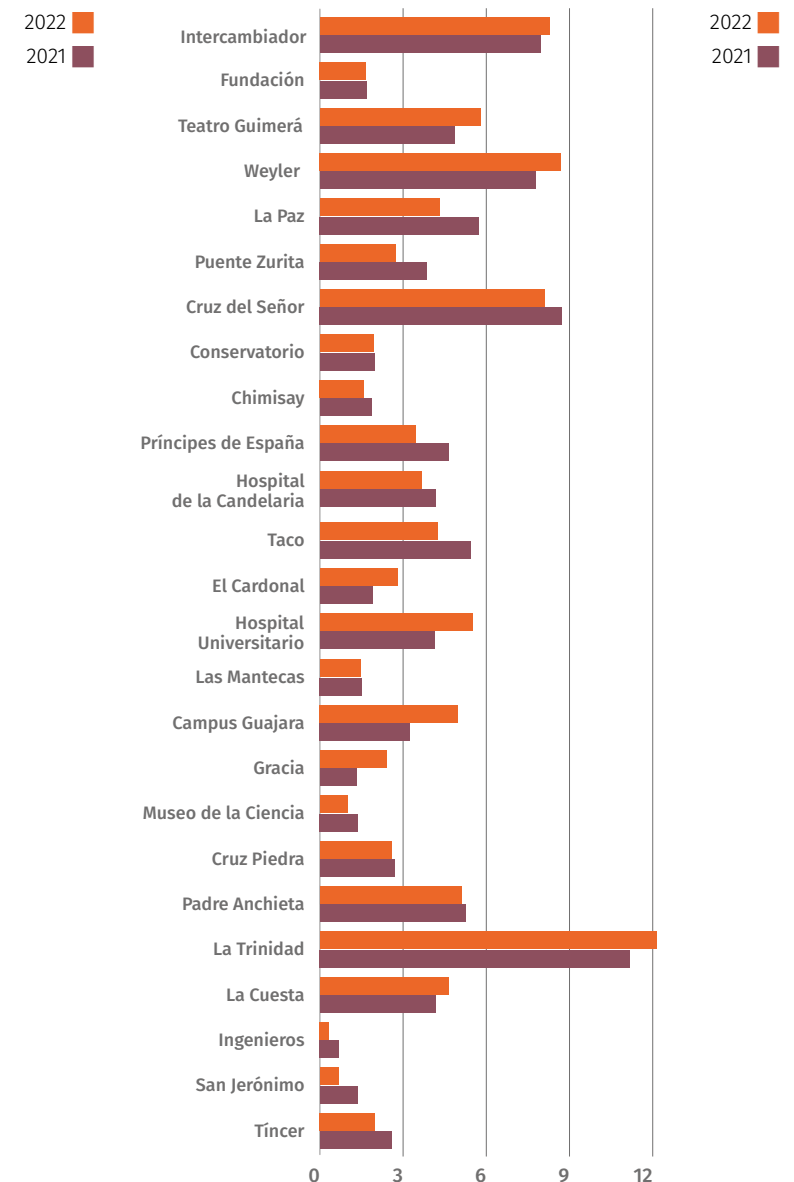
## ■ Perfil del Usuario



### Paradas de origen



### Paradas de destino



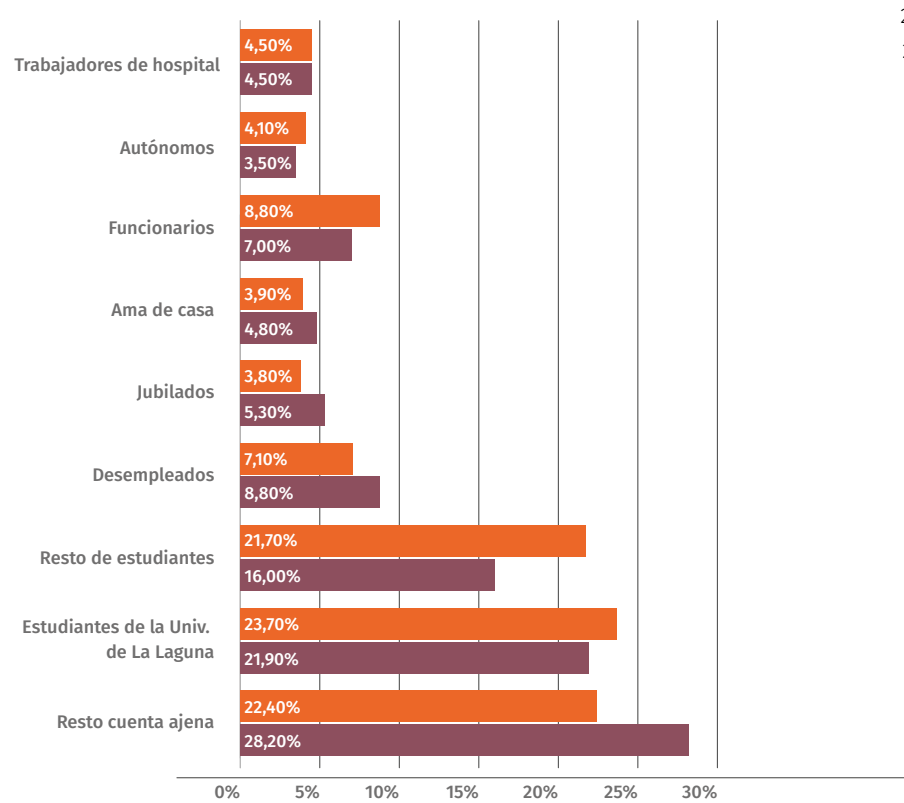


# Principales indicadores

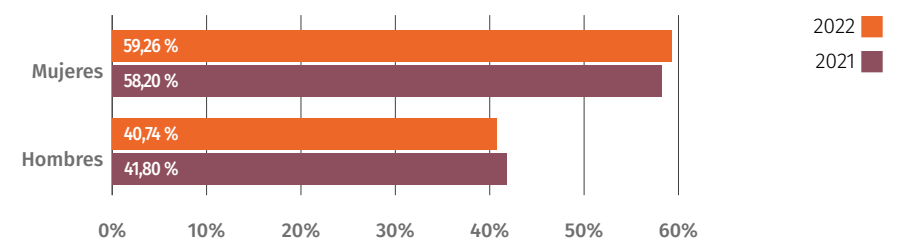
## Perfil del Usuario



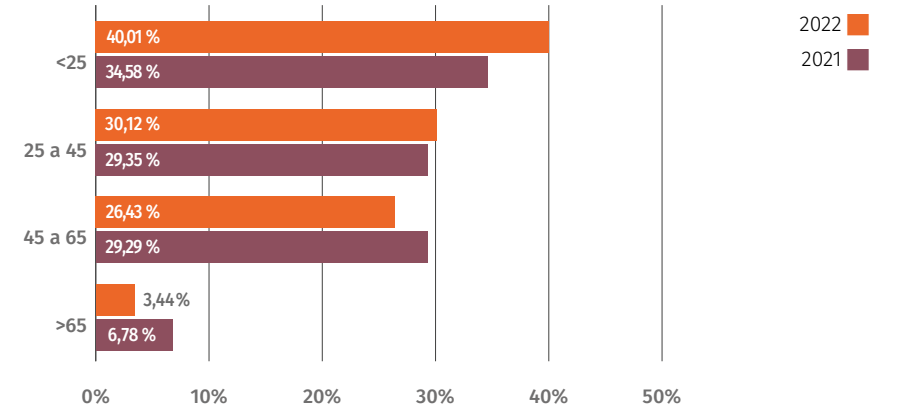
### Ocupación



### Género



### Edad

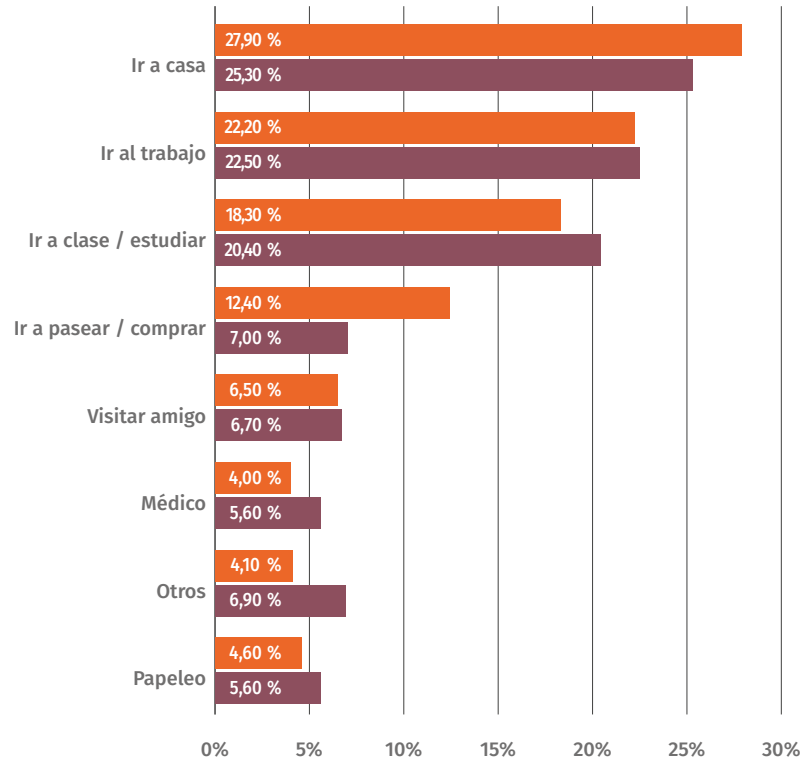


# Principales indicadores

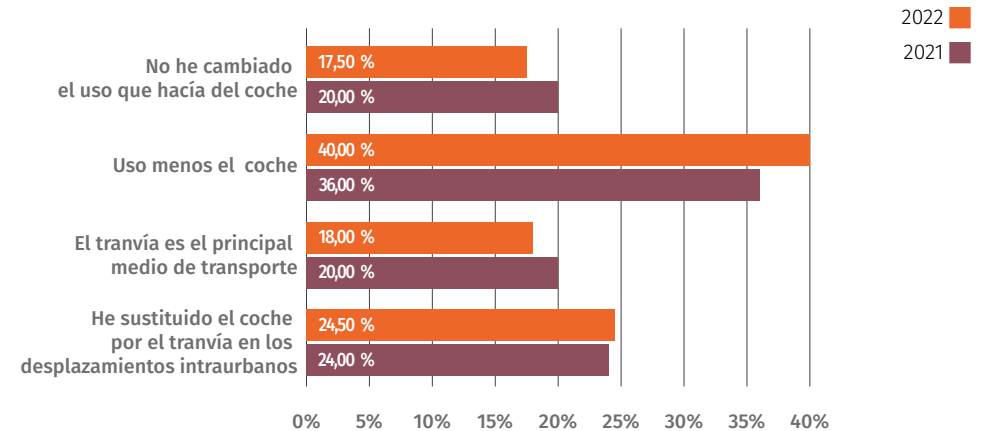
## Perfil del Usuario



### Tipo de movilidad



### Impacto sobre el uso del coche

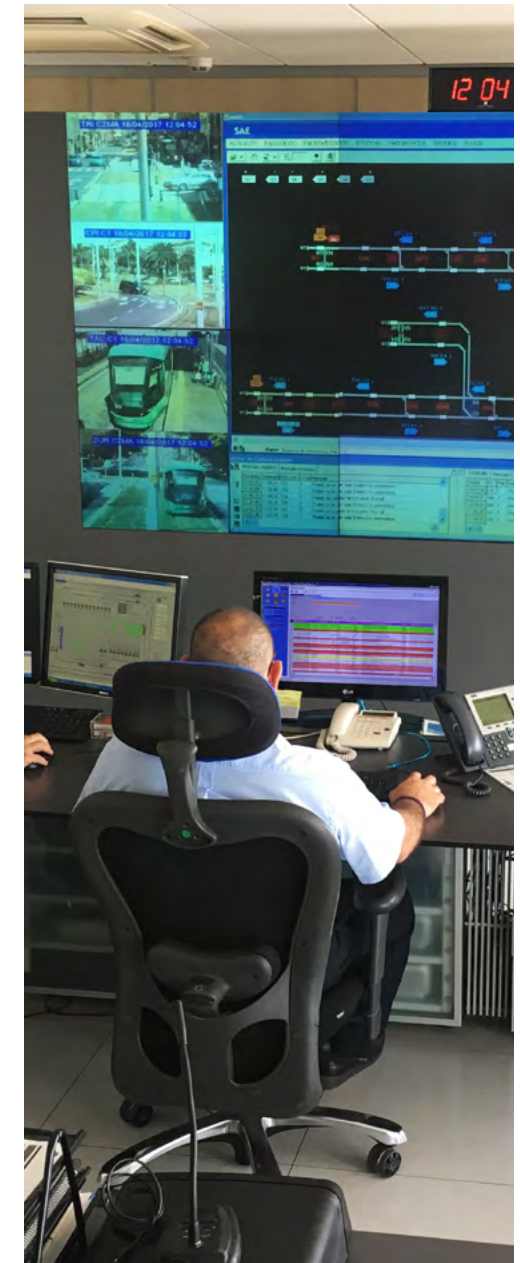


## ■ Recursos Humanos Personal



Distribución de la plantilla por departamentos 2022

Departamentos	Hombres	Mujeres	Total
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
- Servicios comunes	0	3	3
- Informática e Ingeniería de Sistemas	7	0	7
- Comunicación y Relaciones Públicas	1	1	2
- Seguridad y Calidad	1	0	1
<b>DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>43</b>
- Servicios comunes	3	2	5
- Mantenimiento de Instalaciones Fijas	19	0	19
- Mantenimiento de Material Móvil	19	0	19
<b>DIRECCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERA</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<b>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN</b>	<b>93</b>	<b>11</b>	<b>104</b>
<b>DIRECCIÓN COMERCIAL</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>30</b>
<b>TOTAL 2022</b>	<b>170</b>	<b>37</b>	<b>207</b>
<b>TOTAL 2021</b>	<b>172</b>	<b>36</b>	<b>208</b>

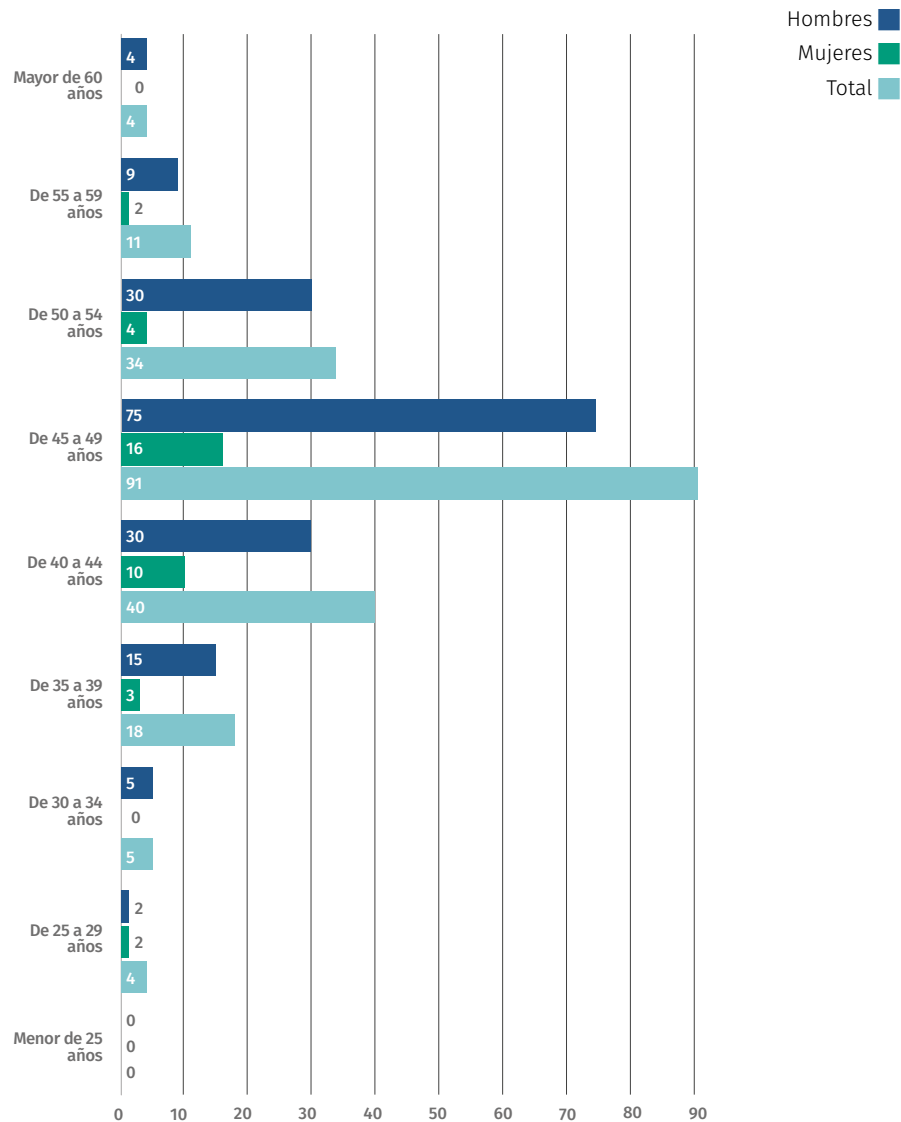




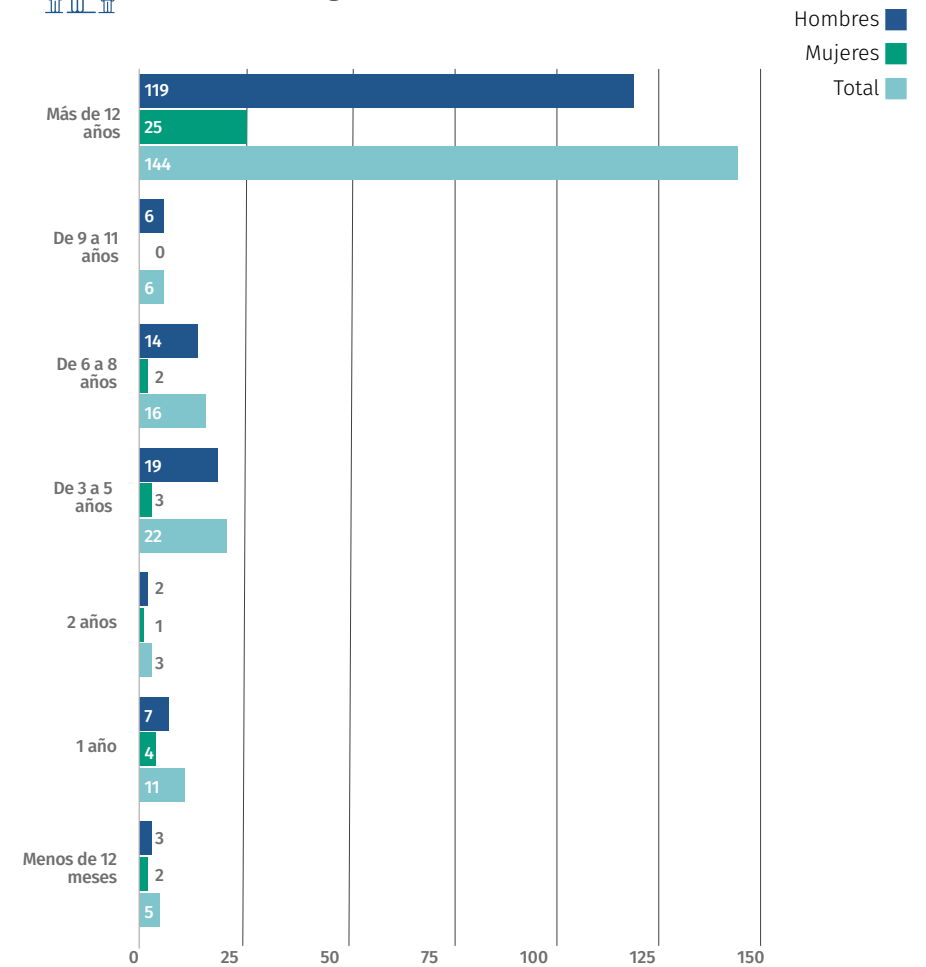
## ■ Recursos Humanos Personal



Piramide de edad 2022



Piramide de atigüedad 2022

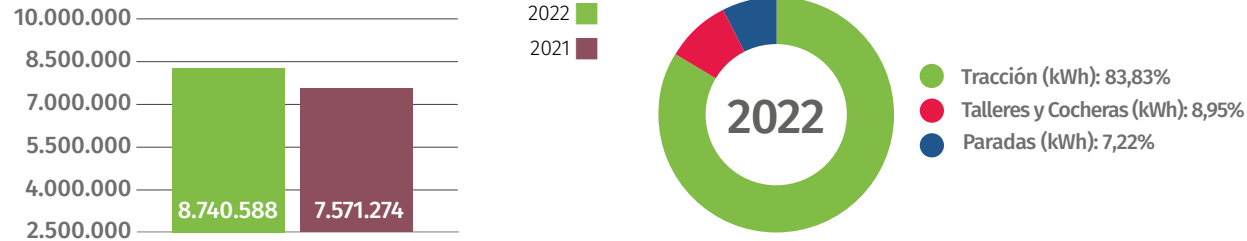


# Principales indicadores

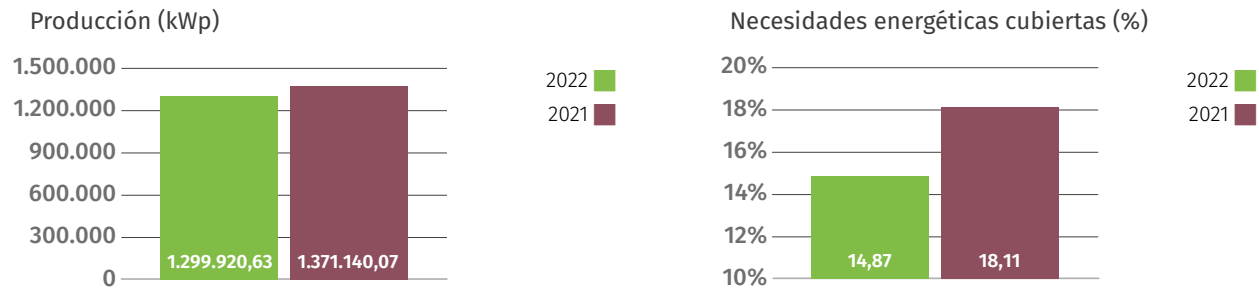
## ■ Medio Ambiente (Consumo de energía)



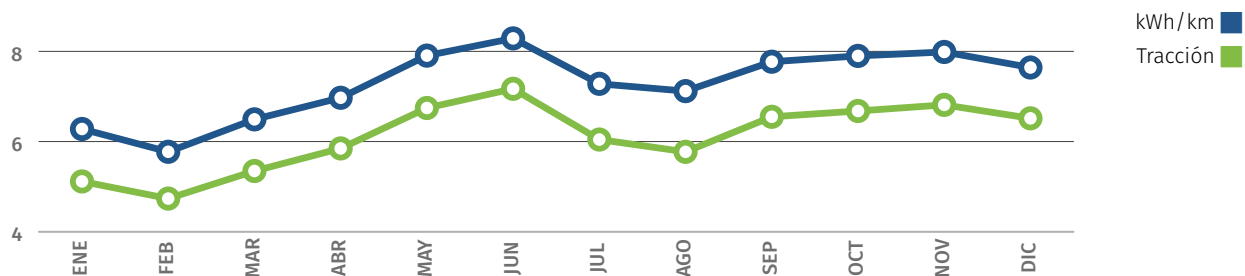
### Consumo anual de energía eléctrica



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



### Ratios de consumo



\*Calculado del consumo tracción mensual/km ofertados+vacío mensual



## ■ Medio Ambiente (Consumo de energía)



### Consumo de energía eléctrica



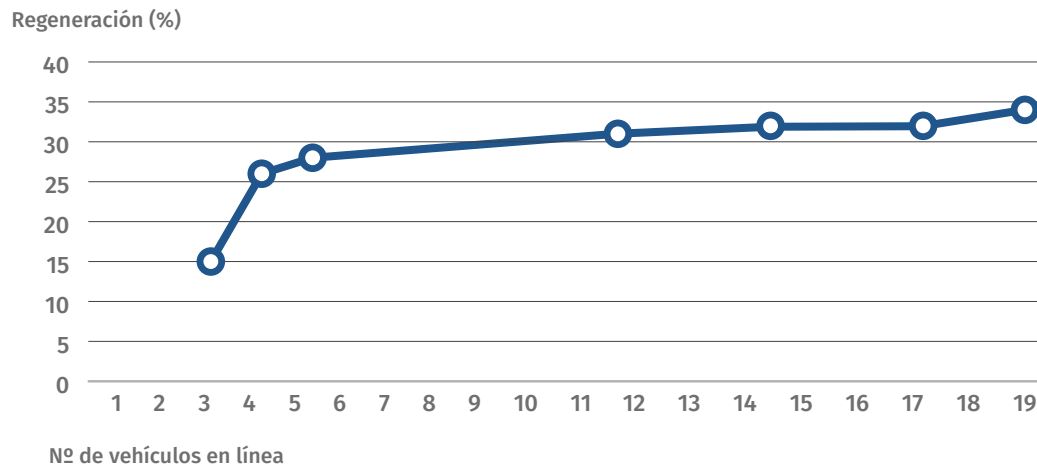
### Tabla de consumo

TIPOS	2022	2021
Consumo de tracción por kilómetro (kWh/Km)	4,71	3,95
Consumo total por kilómetro (kWh/Km)	5,62	4,86
Consumo Total	8.740.588	7.571.274

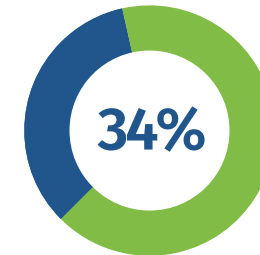
TIPOS	2022	2021
Tracción (kWh)	7.327.527	6.165.842
Talleres y cocheras (kWh)	782.053	760.094
Paradas	631.008	645.338



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



### Energía regenerada\*



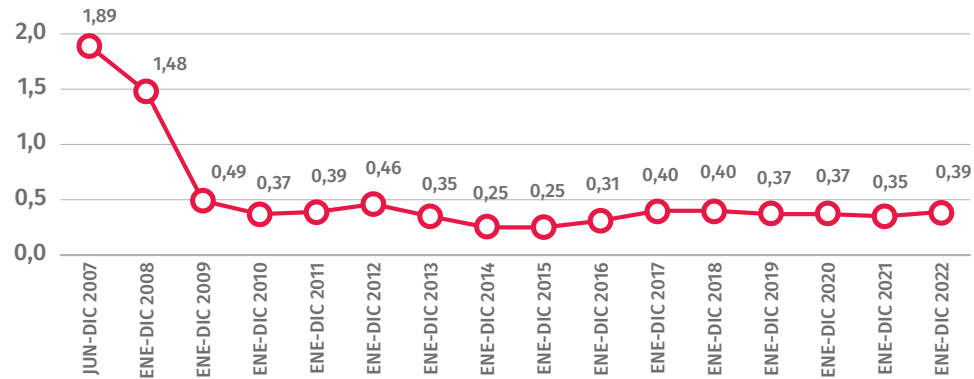
\* La pendiente continua del trazado permite que la energía generada por la frenada de los tranvías, que circulan en sentido descendente, sea aprovechada por los tranvías que operan en sentido ascendente, con lo que se consigue un ahorro de hasta el 34 % en el consumo por tracción.



## ■ Seguridad Vial

### 🚗🚗 Índice de colisión (por 100.000 km)

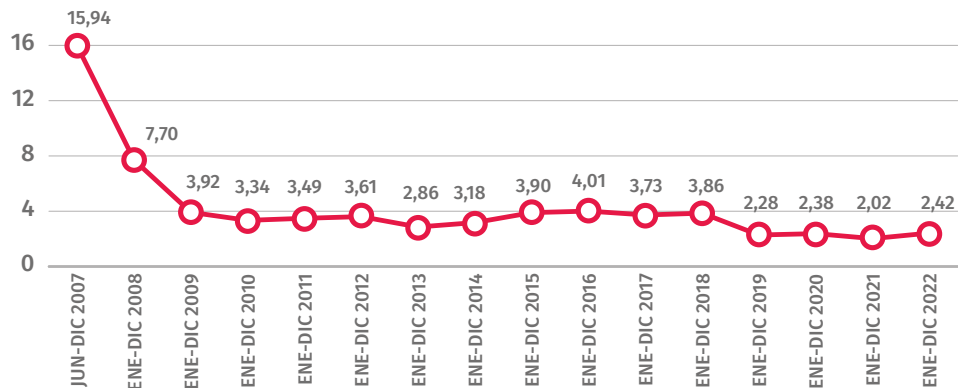
(Nº de colisiones/Nº de pasos por un cruce de vía) \*100.000



### 🚗🚗 Índice de siniestralidad (por 100.000 km)

(Nº de accidentes/Nº de km) \*100.000

Accidente: cualquier incidente que implique un daño material o personal

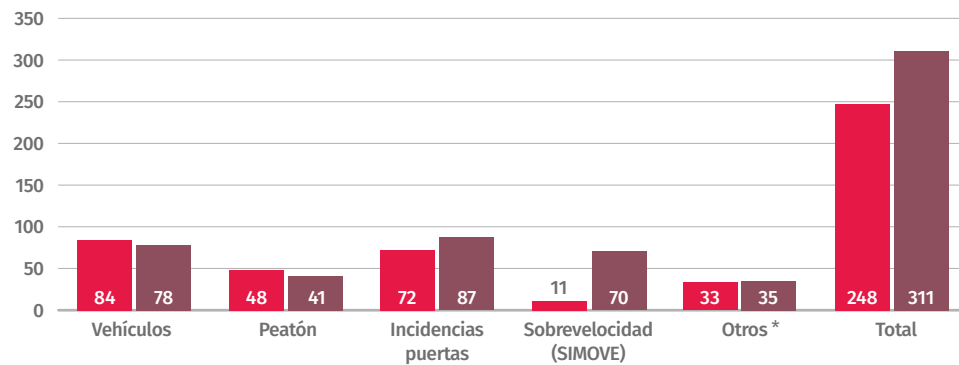


# Principales indicadores

## ■ Seguridad Vial



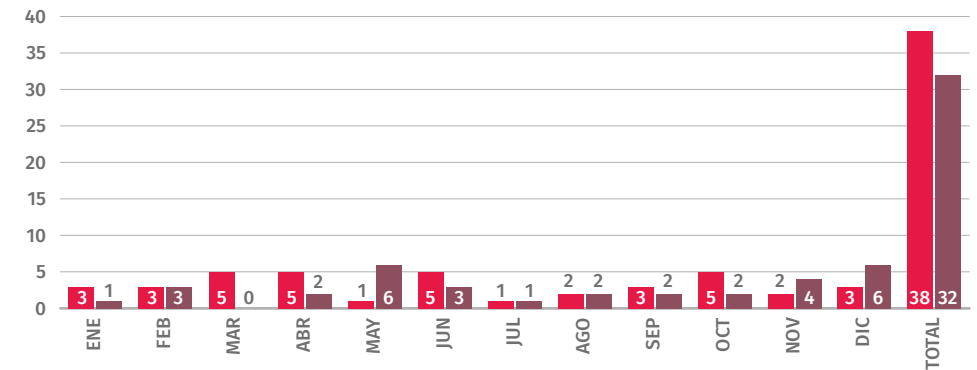
### Número y causas de frenadas de urgencia



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



### Número de accidentes\*



\*Accidente: cualquier incidente que implique un daño material o personal

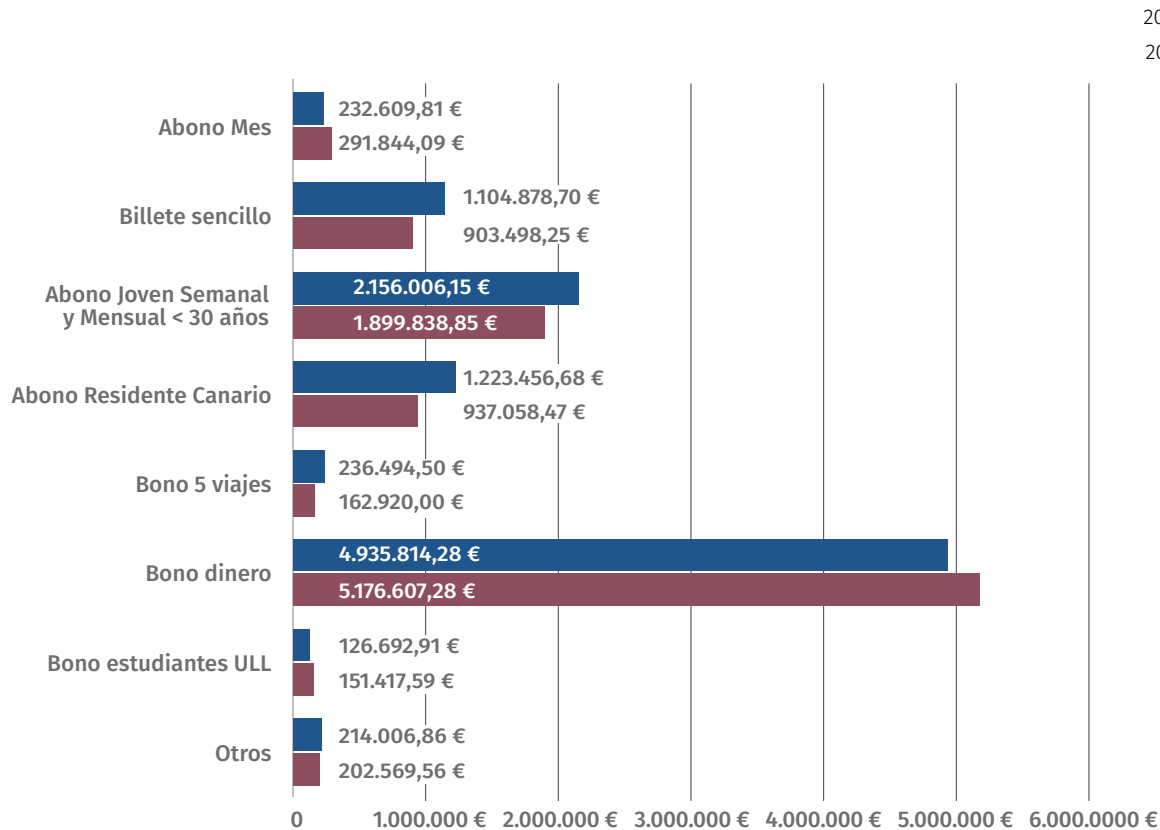


# Principales indicadores

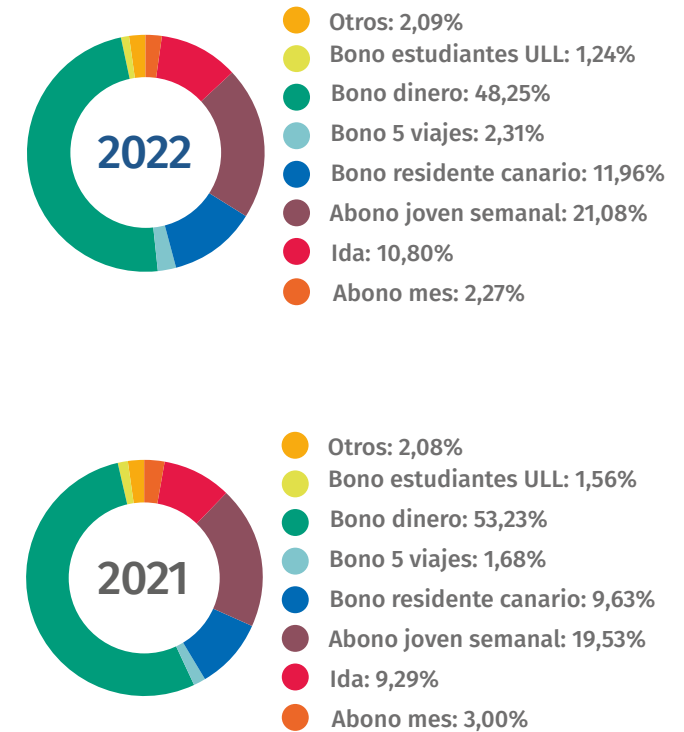
## ■ Comercial (Resultados Anuales)



Recaudación por tipo de título (€)



Recaudación por tipo de título (%)





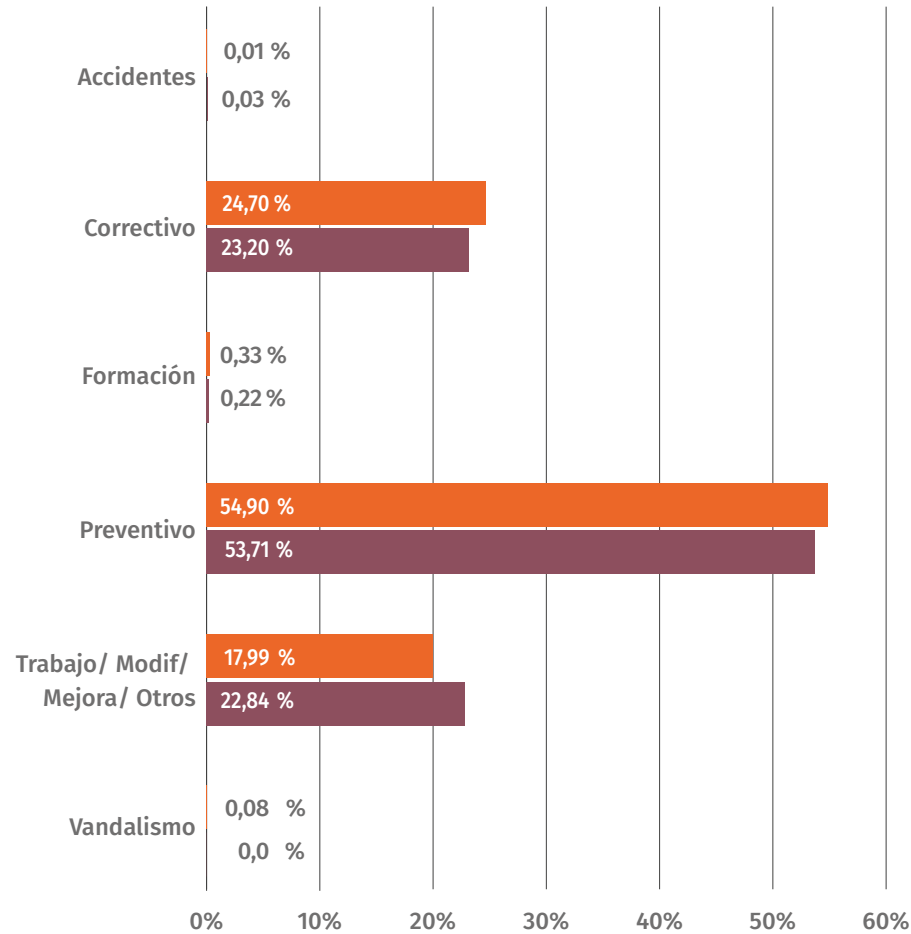
# Principales indicadores

## ■ Actividad de Mantenimiento



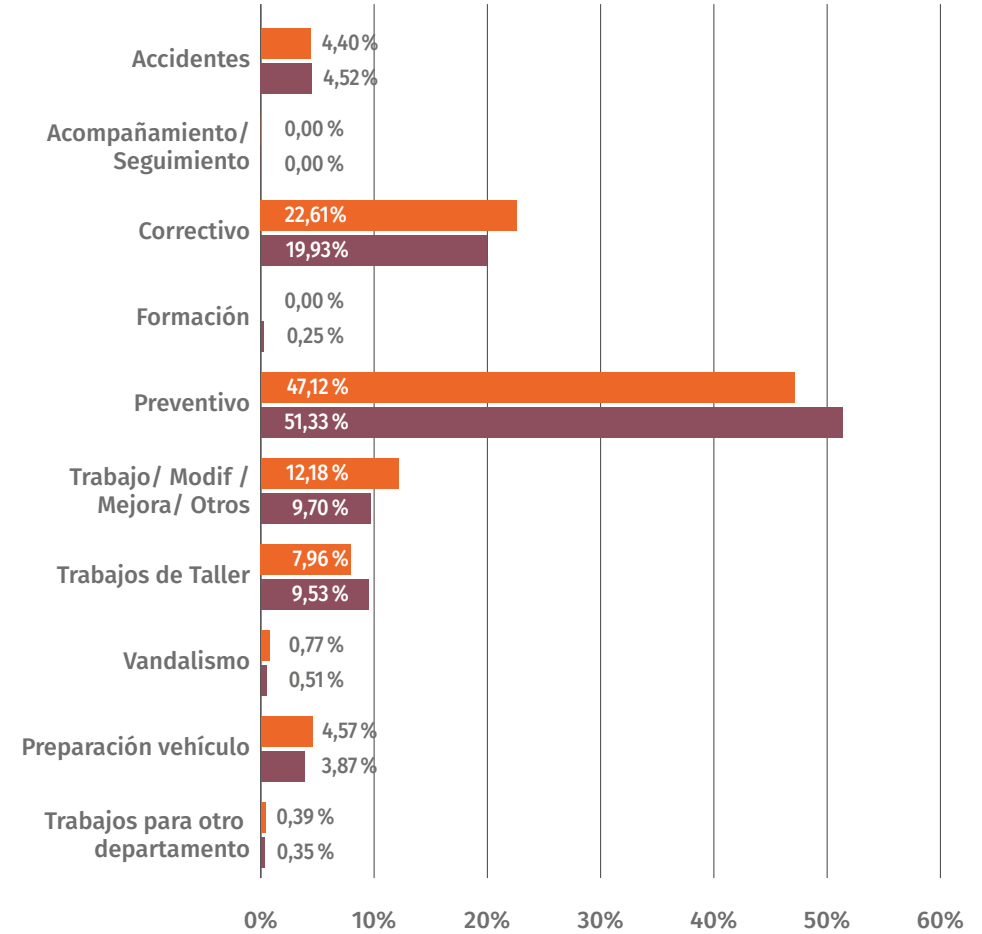
Reparto horas de Material Móvil (%)

2022  
2021



Reparto horas de Material Móvil (%)

2022  
2021



# Memoria Anual **2022** METROTENERIFE



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



Miembro de:

