

Nueva web accesible

La comunicación empresarial es una herramienta estratégica en la gestión de un servicio público como es el tranvía, con una media diaria de 43.000 usuarios. Supone un valor añadido, tanto interno como externo, que nos ayuda a fortalecer nuestra imagen en la sociedad y a incrementar la competitividad y, por otro lado, reforzar el sentimiento de pertenencia entre nuestro propio equipo humano.

La web corporativa es el mejor escaparate que puede tener una empresa dada la globalización que brinda Internet; es el espacio idóneo para transmitir nuestros valores, servicios, noticias, etcétera.

En este año, con motivo de nuestro séptimo aniversario hemos activado la nueva web del tranvía, con la misma dirección de siempre, www.metrotenerife.com, pero ofreciendo un nuevo diseño, más moderno e intuitivo, y que a su vez goza de altas cotas de accesibilidad.

Gracias al asesoramiento técnico de la Sociedad Insular de las Personas con Discapacidad (Sinpromi) y a la Organización Nacional de Ciegos (ONCE), nuestra web superó los distintos tests de accesibilidad cumpliendo así con los estándares de calidad en esta materia, al ofrecer un contenido comprensible y de fácil navegación. Con este nuevo paso en comunicación garantizamos que todos nuestros clientes puedan acceder a la web en condiciones de igualdad. Asimismo, tiene el plus de ser 'responsive', es decir, su diseño se adapta a cualquier dispositivo de visualización que tenga el usuario (tablet, Smartphone, PC...).

El contenido, que está disponible en español e inglés, también ha sido totalmente renovado y diariamente se actualizan las noticias o asuntos de interés, con lo que este soporte digital mantiene al día la información que presenta. Por un lado, los usuarios tienen acceso a una información más institucional en secciones como 'Nuestra Empresa', 'Proyectos', 'Contrataciones' y 'Servicio y Consultorías',



donde poder consultar las memorias de la empresa, las avances en el servicio de consultoría externa, publicación de ofertas de trabajo o concursos públicos, entre otros temas, y por otro lado, también pueden acceder a la información comercial del servicio en apartados como 'Recorrido y Horarios', 'Billetes y Tarifas' y 'Guía del usuario'. El contenido se completa con sala de prensa, recursos audiovisuales y la interactividad a través de su enlace a nuestras redes sociales.

Comunicación interna

• Tras la realización de un primer estudio de *clima laboral*, desde Metrotenerife hemos ido implantando diversos canales de comunicación entre empresa y plantilla para contribuir al refuerzo de nuestra cultura corporativa.

Sesión informativa: balance de la empresa

Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, ofreció a toda la plantilla los principales datos y resultados de la compañía en el pasado ejercicio:

- cierre del ejercicio 2013
- demanda del tranvía de Tenerife
- evolución de Vía-Móvil
- proyectos locales (líneas del tranvía y trenes) e internacionales (concursos y contrataciones de servicios externos y consultoría)

Más del 50 % de nuestra plantilla acudió a esta reunión, que ha sido valorada positivamente por más del 87 % de los compañeros que estuvieron presentes.



Jornadas de Puertas Abiertas

Celebramos las primeras *Jornadas de Puertas Abiertas* para todo el personal de la empresa con el objetivo de favorecer la comunicación interdepartamental e intradepartamental. Cada área explicó al resto de la plantilla su labor, sus competencias, gestiones; en definitiva, se trató de dar a conocer a todos los empleados el día a día de cada departamento.

En total se realizaron 8 ponencias, las cuales han contado con una media por jornada de 36 asistentes, es decir, un 20,65 % sobre el total de la plantilla. El 96 % de los asistentes apoya que se repita este tipo de iniciativa.

Reconocimiento interno

La app Vía-Móvil nació de las mentes innovadoras de nuestro propio equipo de trabajo y ha supuesto un interesante hito para el sector del transporte público. Por este motivo, en la celebración del séptimo aniversario del Tranvía de Tenerife, la dirección agradeció y reconoció, en presencia de gran parte de la plantilla, la labor de los compañeros de las distintas áreas implicadas en el desarrollo de Vía-Móvil. Participaron en la creación de esta aplicación Christophe Beuillé, nuestro Gerente Adjunto, y varios componentes de los departamentos de Comercial e Informática e Ingeniería de Sistemas liderados por Gonzalo Umpiérrez y Pablo Martín, respectivamente.



Boletín digital

Desde hace más de dos años venimos elaborando un boletín interno de carácter mensual en el que se reúne toda la información generada por el Tranvía de Tenerife, tanto nuestras actividades internas como otros temas inherentes a nuestra gestión.

Con la intención de que el boletín sea un soporte de comunicación ameno y útil, en el año 2014 renovamos su estructura y estética, siempre acorde a nuestra identidad corporativa. Optamos por un formato apaisado con hipervínculos, establecimos secciones fijas, diversificamos su contenido con entrevistas, noticias internas, nacionales e internacionales, sin olvidarnos de la parte

social de nuestra plantilla. En ese sentido, hemos dado más protagonismo a los logros, retos y propuestas de cada uno de nuestros profesionales, tanto en el plano laboral como personal. En el último cuatrimestre del año hemos registrado una media mensual de 45 usuarios y de 115 visitas.

Intranet

Este sistema de red privada nos permite, a través de la plataforma interna, administrar y compartir la comunicación institucional y documental de las distintas áreas, favoreciendo así la información directa y puntual, a la vez que la interacción profesional de nuestra plantilla y su involucración en la gestión de la entidad. Nuestra intranet nos permite gestionar documentación e información institucional y también dispone de una agenda de eventos, galería multimedia con más de 1.000 fotos, notas de prensa, comunicados internos, artículos y noticias de interés, así como la hemeroteca de nuestro boletín interno.

Buzón de sugerencias

Con la finalidad de canalizar la comunicación ascendente plantilla-empresa recuperamos una de las herramientas clásicas, el Buzón de Sugerencias, que instalamos desde el mes de mayo en nuestra cafetería, zona comunitaria y punto de encuentro de los empleados. De esta forma, de manera anónima o personal, la plantilla puede formular propuestas de mejoras, críticas o cualquier tipo de comentario que pueda ayudarnos a conocer su parecer. Al cierre del ejercicio, el cien por cien de las 35 sugerencias recibidas fueron valoradas e, incluso, se respondieron personalmente aquellas que no fueron anónimas. Se tuvieron en cuenta e implementaron las propuestas más viables y beneficiosas para el conjunto de la plantilla, quedando pendientes algunas otras para más adelante.

Comunicación externa

Con el paso de los años nos hemos convertido en una empresa reconocida por ofrecer un servicio público de calidad, efectivo para la movilidad de la población, y también por nuestro compromiso con la sociedad y el carácter innovador que aplicamos en el sector del transporte guiado. La difusión de la actividad, gestión, productos y servicios que generamos desde Metrotenerife resulta de interés para nuestros clientes y el público en general, así como para proveedores, administraciones y distintas organizaciones locales o globales del sector.

Mecanismos de comunicación como ruedas de prensa, campañas o posicionamiento en redes sociales nos ayuda a mantener nuestra presencia en el sector y en la sociedad.

Gabinete de prensa

En 2014 se han enviado 69 notas a los medios de comunicación, se han realizado 9 ruedas de prensa y se han cerrado 32 entrevistas.

Estas gestiones de comunicación directa, junto a otras indirectas, han derivado en más de un millar de apariciones en prensa escrita y digital:

Prensa escrita	1.451
Prensa digital	1.757
Radio	44
Televisión	29

Al desglosar estos datos nos encontramos, principalmente, con que hemos tenido 264 apariciones en la prensa nacional y, concretamente, 56 en los medios del sector del transporte guiado. Por otra parte, hemos tenido una docena de publicaciones en prensa internacional.





Jornadas

Debemos comentar nuestra participación en diversas jornadas del sector, entre otras, el Foro por el Sistema de Gestión de Seguridad Tranviario, organizado en Zaragoza por la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS); el encuentro de socios del proyecto europeo FI Content 2, del que fuimos anfitriones y que se celebró en nuestras propias instalaciones; o las Jornadas sobre el Mantenimiento en el Sector del Transporte y la Logística, que la Asociación Española de Mantenimiento (AEM) celebró en la capital de España, y donde presentamos nuestro Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado, SIMOVE.

Además, nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, asistió como ponente al Primer Seminario Internacional de Tranvías y Transformación Urbana, organizado por Metro Medellín (Colombia), y al que también acudieron técnicos y responsables de los tranvías de Barcelona, Burdeos, Clermont Ferrand y Casablanca, entre otros.

Redes sociales

En la actualidad las redes sociales juegan un papel muy importante en la comunicación con nuestros propios clientes del tranvía, como también con otros medios y usuarios en general del ámbito digital. En este ejercicio hemos experimentado un crecimiento del 37 % respecto a 2013, cerrando el año con 9.701 y 11.080 seguidores en Facebook y Twitter, respectivamente.

