

- Es indudable que la comunicación está adquiriendo un papel cada vez más relevante y determinante en la gestión de una empresa. Por eso, creemos que invertir en comunicación es apostar por la eficiencia, la transparencia, la credibilidad y la confianza con la sociedad y con nuestro equipo humano.

### Comunicación interna

Un año más nos hemos esforzado en transmitir de manera abierta y plural la actualidad de la empresa a nuestro equipo humano. A través de la comunicación interna contribuimos a fomentar la participación y la motivación de la plantilla además de promover competencias y valores corporativos.

#### SESIÓN INFORMATIVA: BALANCE DE LA EMPRESA

En marzo de 2015 se celebró la segunda reunión informativa anual organizada por la Dirección General. Acudió más del 50 % de nuestra plantilla, quienes valoraron de manera positiva este tipo de iniciativas (+ 96 %).

Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, informó a todos los empleados asistentes sobre el balance y resultados de la empresa en el ejercicio 2014, tocando aspectos como el balance económico de la empresa, los servicios y consultorías prestados así como los proyectos que hemos realizado y aquellos otros que estamos desarrollando.

Muñoz de Dios explicó durante esta sesión los proyectos en los que estábamos trabajando:

- Nuevo servicio de billeteaje sin contacto.
- Alternativas de ampliación de la Línea 1 y Línea 2.
- Línea 3.
- Desarrollo de la primera fase del Tren Sur (Santa Cruz-Candelaria).



**Intervención de nuestro gerente para informar del ejercicio 2014 y de los proyectos futuros.**

### RECONOCIMIENTOS INTERNOS

En el marco de la celebración interna del 8º Aniversario del Tranvía, la Dirección General quiso destacar la labor de algunos de nuestros compañeros:

- Jesús Fuentes, Francisco Rodríguez, Néstor Fernández, y Pedro Herrera, participantes en los Campeonatos Europeos de Conductores de Viena y Barcelona.
- Arancha Moreno y Rubén Franco, integrantes de la Comisión de Fiestas de Navidad de 2014.
- Los empleados que trabajaron para que el tranvía retomara su servicio ante las complicaciones del último temporal de lluvias (octubre 2014).
- Departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas y de Material Móvil por la creación y desarrollo del Sistema de Monitorización de Velocidad Embarcado (SIMOVE).



**Reconocimiento a la Comisión de Fiestas de Navidad de 2014.**



**Reconocimiento a los conductores participantes del Campeonato Europeo de Conductores de Viena y Barcelona.**

BOLETÍN DIGITAL

Durante 2015 hemos seguido editando nuestro boletín interno donde cada mes hemos acercado e informado a la plantilla acerca de la actualidad generada por el tranvía, nuestros proyectos y la actividad de la empresa.

En este ejercicio hemos dado mayor protagonismo a los logros, éxitos y compromisos de nuestro equipo humano, tanto en el plano profesional como en el personal, de hecho, hemos duplicado este tipo de noticias con respecto al pasado año (2014 / 21). En 2015 se editó 11 boletines y esto se ha traducido en 1.356 visitas y más de 500 usuarios únicos.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Desde hace dos años contamos con esta clásica herramienta a fin de mantener un canal para recoger la información que nos traslada la plantilla. Desde su puesta en funcionamiento en 2014, hemos recibido un total de 60 sugerencias y/o propuestas, siendo resueltas 28 de ellas. En el año 2015 registramos 23 sugerencias, esto supone un 38 % menos respecto al año anterior (2014 / 37).



En el ejercicio 2015 contabilizamos una veintena de sugerencias y/o propuestas.



En 2015 editamos un total de 11 boletines.

## Comunicación externa

Como servicio público tenemos la obligación y la responsabilidad de informar de nuestra gestión de manera transparente, fiel y efectiva al conjunto de la opinión pública. La comunicación externa nos ayuda a mantener y fortalecer nuestra imagen corporativa y, especialmente, a transmitir un mayor grado de confianza con los usuarios.

En 2015 hemos enviado a los medios un total de 74 notas de prensa, de las que el 79,2 % proceden directamente de nuestro gabinete de prensa y el resto (20,8 %) se han realizado en colaboración con otras instituciones. Asimismo, hemos concertado 30 entrevistas y organizado 5 ruedas de prensa.

En cuanto a los impactos en los medios de comunicación, éstos se han distribuido de la siguiente manera:

- Prensa escrita: 778.
- Prensa digital: 848.
- Radio: 17 (directos).
- Televisión: 42.

## REDES SOCIALES

Las redes sociales ya son un instrumento más en el campo de la comunicación institucional. Conscientes de esta nueva realidad no dejamos de nutrir y reforzar nuestra presencia en las redes, que en conjunto, han experimentado un crecimiento del 26,76 %.

Facebook Tranvía de Tenerife: 8.960 seguidores  
Facebook Zona Comercial Tranvía: 3.860 seguidores  
Twitter @tranviatenerife: 10.912 seguidores  
Twitter @zctranvia.: 2.611 seguidores



## CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

Bajo la Dirección Comercial hemos realizado diversas acciones promocionales para fomentar el uso del tranvía y de determinados títulos. Las campañas tuvieron una gran aceptación social y contribuyeron al crecimiento y fidelización de nuestros clientes. Las principales acciones fueron:

- Vía-Móvil Insular ‘¿De qué color es tu tarifa plana?’.
- Abono Mes en Vía-Móvil.
- Uso cívico del tranvía ‘Nos seas Mamut’.
- Campaña ‘100.000.000 de pasajeros’.
- Vía-Móvil: ‘¿Bonos de papel?’.
- Campaña Navidad ‘Hacia Belén va el tranvía iclin, clin!’.

También se continuó con la labor de comercialización del tranvía como soporte publicitario. Rotulamos un total de 15 unidades con la imagen de empresas, instituciones y campañas publicitarias.

## JORNADAS Y ENCUENTROS PROFESIONALES

Dentro del apartado de nuestra participación en distintas jornadas del sector podemos citar:

- Undécima reunión técnica de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos, Alamys (Málaga).
- Grupo de trabajo de Alamys ‘Grandes revisiones de infraestructuras’ (Madrid).
- Grupo de trabajo SEFER, Seguridad Ferroviaria (Bilbao).
- Duodécima reunión técnica de Alamys (Barcelona).
- Reunión ‘Sistema de Gestión de Seguridad en Circulación Tranviaria’ de Alamys (Tenerife).



La campaña de Vía-Móvil Insular se presentó en el mes de febrero.



El espectáculo ‘God save the Queen. Tribute to Queen’ se promocionó con la rotulación de uno de nuestros tranvías.



La campaña ¿Bonos de papel? se lanzó en diciembre.