

✓ Conscientes de que la comunicación es un herramienta que aporta valor y calidad a la empresa, siempre hemos mantenido el compromiso de comunicar qué es Metrotenerife, qué hacemos, qué proyectamos, cuáles son los próximos desafíos, etcétera. Una eficiente divulgación informativa refuerza nuestra marca corporativa entre la opinión pública y entre nuestra propia plantilla. Lograr esa eficiencia es nuestro reto diario.

## Comunicación interna

Con la comunicación interna mantenemos informado a nuestro equipo humano, a la vez que lo intentamos implicar y motivar trasladándole la importancia de la consecución de objetivos y metas que alcanzamos y debemos lograr entre todos.

En este ámbito, destacamos las principales iniciativas:

### SESIÓN INFORMATIVA: BALANCE DE EMPRESA

En el primer cuatrimestre de 2016 celebramos la tercera reunión *Balance de empresa* en la que nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, informó a la plantilla de la gestión y resultados correspondientes al ejercicio 2015.

Asimismo, explicó a la plantilla el desarrollo de otras importantes actuaciones y retos alcanzados en este periodo:

- Actualizó la situación de los proyectos locales para la ampliación de la Línea 2 del tranvía hacia el suroeste de la ciudad y los avances en nuestro futuro Sistema de Billetaje sin Contacto.



**Más del 95 % de los empleados valoraron positivamente la reunión informativo anual que ofreció nuestro gerente.**

### Balance Sesión Informativa 2015

- Participación: 50,81 %.
- Más del 95 % valoraron positivamente la reunión.
- Informó sobre la adjudicación que hemos logrado para la pre-operación del Tren-Tranvía de Cádiz.
- Comentó nuestra participación en el concurso para la operación del tranvía de Granada.

### RECONOCIMIENTOS

Siempre destacamos el papel primordial de nuestra plantilla para el crecimiento de Metrotenerife y por este motivo la dirección de la empresa reconoce y pone el valor cada año el talento y el compromiso de sus trabajadores.

Coincidiendo con la celebración del noveno aniversario del tranvía, nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, reconoció la labor del personal de varios departamentos:

- Departamento de Proyectos, por conseguir los últimos contratos en el exterior como el del tranvía de Cádiz.
- Agentes de Fiscalización y Ventas, por su implicación y trabajo diario.

A finales de diciembre homenajeamos, con un entrañable acto, a Juan Tienza Cuéllar con motivo de su jubilación. Como jurista y jefe de gabinete del presidente del Cabildo Insular de Tenerife participó en todo el proceso de creación de nuestra empresa y en el desarrollo del proyecto de lo que hoy en día son nuestras dos líneas de tranvía.

En agradecimiento a su trabajo y dedicación bautizamos el vehículo 107 con su nombre.

### DESAYUNO ANIVERSARIO

Se ha convertido en una cita habitual en nuestro programa interno de actividades. Por tercer año celebramos en la cafetería de nuestra empresa el *Desayuno Aniversario* para conmemorar los nueve años de servicio del tranvía (2 de junio de 2007). Hasta allí acudió gran parte de la plantilla



**Reconocimiento a nuestros Revisores, Agentes de Fiscalización y Ventas, por su labor diaria.**



**Homenaje al jurista Juan Tienza como pieza fundamental en la creación de nuestra empresa y en el desarrollo del proyecto del tranvía.**

y los que no pudieron asistir por estar en servicio tuvieron la opción de recibir su desayuno para llevar, un detalle que gustó a todos.

Nuestro gerente participó en este acto y pudo saludar personalmente a todos los compañeros. Como recuerdo de esta fecha cada trabajador recibió un regalo corporativo.

### BOLETÍN INTERNO

Con esta herramienta intentamos que los integrantes de la plantilla se sientan partícipes de la actualidad y los avances de la empresa al tiempo que sirve de altavoz para difundir los logros profesionales y personales de nuestro equipo humano.

Con una media de 20 noticias por boletín, las principales secciones han registrado los siguientes impactos informativos por cada edición:

- Actualidad Metrotenerife, 73.
- Programa de Responsabilidad Social, 26.
- Comunidad Tranvía, 21.

En este ejercicio se editaron y distribuyeron de manera interna 8 boletines, registrándose un total de 938 visitas y una media de 48 usuarios únicos por boletín.



**Compañeros de los distintos departamentos participaron en el calendario 2017 que diseñamos con motivo de los 10 años de servicio del tranvía.**

### CALENDARIO 10º ANIVERSARIO

El próximo año celebramos los 10 años de servicio del tranvía (junio 2007) y con tal motivo nos hemos animado a elaborar nuestro calendario 2017 en el que participaron compañeros de los distintos departamentos en representación de los más de 180 profesionales que integran la totalidad de la plantilla. El calendario también transmite los valores que la marcan la identidad y gestión de la empresa.

## Comunicación externa

Una parte importante de la gestión de la Comunicación de la empresa es la relación con los medios de comunicación, con los que mantenemos un contacto constante. En este sentido, hemos enviado un total de 63 notas y/o comunicados a lo largo del año. Cincuenta y una de esos comunicados emitidos directamente desde nuestro gabinete de prensa y el resto se han realizado en colaboración con otras instituciones y entidades. La gestión en comunicación se completa con la concertación de 33 entrevistas y la organización de 6 ruedas de prensa.

La actividad informativa generada por el Tranvía de Tenerife ha tenido los siguientes impactos directos en los medios de comunicación:

- Prensa escrita: 625
- Prensa digital: 1.254
- Radio: 94
- Televisión: 42

## CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

Cada año lanzamos acciones promocionales con diversa finalidad, como incrementar el número de pasajeros y consolidar su fidelización, prevenir el fraude, así como dar a conocer determinados servicios o recordar hábitos y normas en el transporte. En el ejercicio 2016 pusimos en marcha, en distintas etapas del año, las campañas:

- *iNo vayas de listillo!.*
- *400 euros dan para mucho.*
- *9 años contigo, moviendo a más de 118 millones de pasajeros.*
- *En verano sigue ahorrando con Vía-Móvil.*



Se enviaron 63 notas y/o comunicados de prensa y se concertaron más de una treintena de entrevistas.



La campaña 'iNo vayas de listillo!' para concienciar a los usuarios sobre la necesidad de validar el billete.

- *Bono ¡Chiquita cara!.*
- *Los Reyes Magos, además de Magos son sabios.*

### SOPORTES PUBLICITARIOS: TRANVÍAS ROTULADOS Y PARADAS

Nuestros tranvías y paradas continúan siendo utilizados como soportes publicitarios por numerosas empresas ya que ofrecen un alto impacto sobre un público objetivo que utiliza nuestro servicio (45.700 pasajeros de media diaria) o transita por nuestras estaciones y a lo largo de las dos líneas. En 2016 rotulamos 16 tranvías con la imagen de instituciones, campañas publicitarias y empresas.

### REDES SOCIALES

Las redes sociales son una plataforma de comunicación permanente con nuestros clientes, con un alto índice de difusión así como de interactividad. Ventajas que debemos aprovechar para estar más cerca de ellos para ofrecerles mayor eficiencia en el ámbito de la comunicación, en especial en la inmediatez de la información.

Nuestra presencia en Facebook y Twitter (@tranviatenerife) alcanzó los 31.203 usuarios, un incremento de penetración del 18,45 % respecto a 2015, y que se reparte de la siguiente manera:

- Facebook Tranvía de Tenerife: 10.402
- Facebook Zona Comercial Tranvía: 5.523
- Twitter @tranviatenerife: 12.299
- Twitter @zctransvia: 2.979

A estas redes sociales sumaremos con total probabilidad para el próximo ejercicio un nuevo canal como es Instagram dado el crecimiento en importancia que está adquiriendo entre nuestros clientes.



**En 2016 se rotularon 16 tranvías con las campañas publicitarias de distintas empresas.**

## JORNADAS Y ENCUENTROS PROFESIONALES

Este tipo de iniciativas constituye un espacio idóneo para el intercambio de experiencias y para el debate, un marco perfecto para conocer otros modelos de buenas prácticas pero también para promover y difundir el buen hacer, los proyectos y la gestión de Metrotenerife. Podemos destacar de 2016 las siguientes jornadas:

- Encuentro de Comunicadores Ferroviarios Nacionales, marzo (Madrid).
- 62<sup>nd</sup> Light Rail Committee meeting, mayo (Polonia).
- 13<sup>a</sup> Reunión del grupo de trabajo de tranvías y metros ligeros de Alamys, junio (Málaga).
- III Congreso Iberoamericano de Innovación Pública, septiembre (Tenerife).
- Feria Innotrans, septiembre (Alemania).
- VIII Congreso de Innovación Ferroviaria, octubre (Valencia).
- Congreso Anual y 30<sup>o</sup> Asamblea General Alamys, octubre (Santiago de Chile).
- III Jornadas de Movilidad Inteligente: Movilidad Sostenible + Tendencias del Transporte, noviembre (Gran Canaria).
- Encuentro de Comunicadores Ferroviarios Nacionales, noviembre (Bilbao).



**Nuestro gerente participó, entre otros encuentros sectoriales, en el VIII Congreso de Innovación Ferroviaria.**

- 63<sup>rd</sup> Light Rail Committee meeting, noviembre (Italia).
- 14<sup>a</sup> Reunión del grupo de trabajo de tranvías y metros ligeros de Alamys, diciembre (Madrid).