

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación es una herramienta fundamental para el desarrollo de toda empresa pudiendo marcar la diferencia con respecto a otras. En ese sentido, como operador de un servicio público, con 2 líneas de tranvía, una cuota interanual de 14 millones de pasajeros y con una plantilla de 179 empleados, resulta imprescindible para nosotros poner en práctica una estrategia de comunicación integral, que se adapte a los cambios y se ajuste a las necesidades de los clientes y de nuestro propio equipo humano.

A lo largo de esta primera década de actividad, nuestra política de comunicación interna se ha orientado y preocupado de que la plantilla comparta la visión, valores y objetivos de la empresa. Fomentar el compromiso con la entidad supone mantener la estabilidad laboral, retener talento, fomentar la creatividad e innovación, etcétera. Todo ello se plasma en una mayor productividad y competitividad con la que poder alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

BALANCE EMPRESA

En doble sesión, nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, expuso la gestión interna y externa desarrollada durante el ejercicio 2016 abordando los siguientes puntos:

- Reubicación de los departamentos de Operación y Comercial.
- Renovación de las oficinas comerciales en las paradas Intercambiador y La Trinidad.



La Dirección General convocó la cuarta sesión informativa dirigida a todo nuestro equipo humano.

- Cierre de las cuentas anuales de 2016 con un beneficio de 360.000 euros.
- Cambio de gestión de la empresa con capital totalmente público.
- Estado de los proyectos locales como la ampliación de la Línea 2, el Sistema de Billetaje sin Contacto, Vía-Móvil y SIMOVE.
- Contrataciones obtenidas como resultado de la oferta de los servicios de asistencia técnica.

DESAYUNO ANIVERSARIO

Como cada 2 de junio, nos reunimos en la cafetería para celebrar nuestro tradicional 'Desayuno Aniversario'. En esta ocasión, el ambiente fue más festivo que en anteriores convocatorias por el ritmo impuesto por la 101 Brass Band para festejar los 10 años de servicio del tranvía.

FIESTA DE NAVIDAD

La Comisión de Navidad, integrada por compañeros de la empresa Teresa Benet, Pablo Oromí y Belén Suárez, planificó diversas actividades para la despedida del año 2017.

Los más pequeños tuvieron su fiesta infantil. El taller de Instalaciones Fijas se convirtió durante toda una tarde en un auténtico parque lúdico con castillos hinchables, pintacaras, gymkana, cantajuegos, etcétera. Los compañeros le otorgaron a esta jornada infantil una nota global de sobresaliente.

Nuestra cena navideña se realizó en la Finca Mac-Kay, una casona canaria del siglo XVI situada en la zona de Finca España. En este bonito entorno, todos los compañeros disfrutamos de la tradicional cena y de una velada de diversión en la que hubo tiempo para entrega de regalos, photocall y sorteos, entre otras iniciativas de dinamización.



La plantilla se divirtió con el espectáculo de la 101 Brass Band.



Foto de familia de la cena de Navidad.

CONCURSO DE FOTOGRAFÍA

En la segunda mitad de 2017 lanzamos el I Concurso de Fotografía Tranvía de Tenerife, dirigido a todo nuestro personal, con el objetivo de aprovechar la visión interna del servicio de nuestro tranvía.

Los compañeros aficionados a la fotografía tuvieron la oportunidad de participar con sus trabajos; en total recibimos 20 propuestas. Los autores premiados fueron Tony López, Kevin Costoya, Jesús Cejas, Héctor Galván, Chema Sánchez, y David González. Como reconocimiento a su colaboración, sus imágenes fueron seleccionadas para nuestro calendario corporativo 2018 y también recibieron como premio una tarjeta microSD de 64 Gb y una batería portátil.

BOLETÍN INTERNO

Esta herramienta digital persigue ser un canal informativo y divulgativo para estar al corriente de la gestión de la empresa, así como de los logros, tanto profesionales como personales, alcanzados por nuestra plantilla.

En el ejercicio 2017 se editaron cinco números, y a finales de año estrenamos una nueva imagen y maquetación de este boletín.

Las principales secciones han registrado el siguiente número de noticias:

- Actualidad Metrotenerife, 50



Recibimos una veintena de propuestas fotográficas para nuestro calendario 2018.

- Metrotenerife Solidario, 17
- Comunidad Tranvía, 20

La media de noticias por número se ha cuantificado en más de 22 y se ha registrado 618 visitas con una media de usuarios únicos por boletín de 52.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Somos una empresa que ofrece un servicio de transporte público, de gran calado social, comprometida y partícipe de la vida de nuestra isla. La colaboración en actividades, proyectos o iniciativas de diversa índole han acaparado una parte importante de nuestra gestión comunicativa.

En este año hemos enviado 60 notas, de la que 50 corresponden a nuestro gabinete de prensa y el resto se han elaborado en coordinación con otras instituciones y entidades. Además, hemos organizado 6 ruedas de prensa y concertado 38 entrevistas.

Nuestra labor de comunicación ha generado más de 1.700 referencias repartidas de la siguiente manera:

- prensa escrita, 544
- prensa digital, 1.120
- radio, 84
- televisión, 38

Por otro lado, también hemos intensificado el uso de nuestro canal Youtube (Tranvía Tenerife) como otra herramienta más de divulgación que complementa y enriquece nuestra gestión informativa. El canal cuenta con más de medio centenar de vídeos, 24 corresponden a 2017 y han contabilizado cerca de 2.140.000 visualizaciones.



Hemos registrado 1.700 referencias de nuestro tranvía en los medios de comunicación.

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

Las estrategias y recursos de comunicación se han centrado en el 10º Aniversario del Tranvía de Tenerife y, especialmente, en la celebración de la sexta edición del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía. Asimismo, la promoción de la tarjeta sin contacto ten+, y sus diferentes títulos de transporte, también han formado parte de nuestra labor divulgativa.

No obstante, hemos lanzado nuevas campañas y retomado otras que, por su efectividad y buenos resultados, consideramos apropiadas para incidir en la fidelización de pasajeros, la educación social y convivencia cívica, la promoción de títulos de transporte o en la prevención del fraude, entre otros aspectos. Esas campañas también fueron publicadas en nuestras redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, así como en el canal Youtube.



Enero

DISFRUTA YA DE VÍA-MÓVIL
Acción divulgativa para promover las ventajas y fomentar el uso de la aplicación.



Abril

¿ERES NOVELERO?

A través de nuestros principales canales de comunicación online se busó a usuarios voluntarios para testar la tarjeta sin contacto ten+.



Mayo

6º CAMPEONATO EUROPEO DE CONDUCTORES DE TRANVÍA

Promoción de esta competición internacional como parte de los actos conmemorativos del 10º Aniversario del Tranvía.



COMUNICACIÓN



Junio

10º ANIVERSARIO: NUESTROS VIAJEROS NOS CUENTAN

Un grupo de viajeros ha querido compartir con nosotros sus vivencias, experiencias y anécdotas en estos 10 años de servicio.



EN VERANO SIGUE AHORRANDO CON VÍA-MÓVIL

Campaña informativa sobre los descuentos por utilizar esta app para desplazarte a la playa santacruzera de Las Teresitas.



Julio

ABONO JOVEN. TENERIFE SIN FIN.

El Cabildo Insular lanza este nuevo título de transporte mensual que permite a los menores de 30 años viajar por 35 euros por toda la isla.



COMUNICACIÓN



Septiembre

ELLOS SON HÉROES ¿Y TÚ?

Colaboramos con el Ayuntamiento de La Laguna y el colectivo Queremos Movernos en la concienciación y el respeto de los espacios destinados a personas con movilidad reducida y discapacidad.



Diciembre

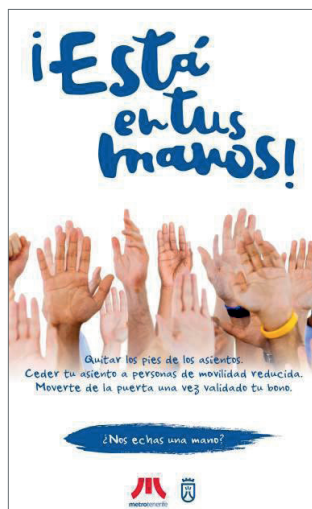
PARA APARCAR ASÍ, MEJOR UTILIZA EL TRANSPORTE PÚBLICO

Acción para fomentar el uso del tranvía y la guagua para desplazarse en el área metropolitana durante la época navideña.



VÍA-MÓVIL ES AHORA TEN+MÓVIL

Nuestra aplicación unifica imagen con el nuevo sistema de billeteaje sin contacto ten+.



Diciembre

¡ESTÁ EN TUS MANOS!

Nueva campaña publicitaria para el uso cívico del tranvía.



10 AÑOS ACERCÁNDOTE A LA NAVIDAD...

Felicitación navideña del tranvía a todos sus usuarios.

SOPORTES PUBLICITARIOS: TRANVÍAS ROTULADOS

Seguimos apostando por la comercialización de nuestros tranvías como soportes publicitarios para las empresas dado su alto impacto y alcance entre la población usuaria del tranvía y la que transita por nuestras paradas y a lo largo de las líneas del área metropolitana.

En 2017 se rotularon 21 tranvías generándose un incremento de los ingresos del 38 % en relación al ejercicio anterior.

REDES SOCIALES

Es un hecho que las redes sociales ya son otro canal de información que ha traído consigo nuevas formas de comunicación para las empresas. En ese sentido, el último Estudio de Demanda, el 76 % de nuestros pasajeros afirmaron pertenecer a una red social y, es por ello, que estas plataformas representan para nosotros una pieza fundamental en la comunicación comercial e institucional, pero sobre todo, en el contacto directo y permanente con el propio usuario.

En Facebook y Twitter (@traviatenerife) alcanzamos 35.579 seguidores, un incremento de penetración del 12,53 % respecto a 2016, y que se distribuye de la siguiente manera:

- Facebook Tranvía de Tenerife: 18.486
- Twitter @traviatenerife: 16.627
- Instagram tranvía: 466



Los ingresos por rotular tranvía se incrementaron un 38 % respecto al anterior ejercicio.

JORNADAS Y ENCUENTROS PROFESIONALES

Con el objetivo de conocer la realidad del sector al tiempo que promover nuestros proyectos y servicios, hemos participado en diversas reuniones sectoriales durante el año 2017, entre las que destaca:

Tram Summit, enero (Reino Unido)

En este encuentro internacional se expusieron las buenas prácticas en materia de seguridad llevadas a cabo por algunos operadores.

Presentación del Proyecto de Ingeniería de la ampliación de la Línea 2, febrero (Tenerife)

En el Casino de Santa Cruz nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, desgranó y explicó de manera minuciosa los fundamentos del estudio técnico del proyecto de ampliación.

Movilidad en Tenerife, junio (Tenerife)

El director insular de Fomento y Movilidad del Cabildo de Tenerife, Miguel Becerra, resaltó en la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife el desafío que tiene la institución insular para facilitar la movilidad de los ciudadanos y visitantes que a diario transitan las carreteras.

15ª Reunión Técnica de Alamys, junio (Tenerife)

Alamys eligió nuestras instalaciones para desarrollar diversas mesas de trabajo sobre la seguridad ferroviaria y el papel de la comunicación en situaciones de crisis.

12th UK Light Rail, julio (Reino Unido)

Cerca de 300 delegados de operadores y de empresas del sector debatieron y presentaron en la ciudad de Manchester las últimas tendencias e innovaciones en el sector.

Comité de Comunicadores Ferroviarios, octubre (Tenerife)

Acogimos este encuentro nacional en el que se analizó los protocolos de actuación y las prácticas de comunicación de algunos operadores.



Alamys celebró su 15ª Reunión Técnica en nuestras instalaciones para celebrar el 10º Aniversario del Tranvía.

ExpoVEA, Feria de Vehículos Alternativos, noviembre (Tenerife)

El Recinto Ferial de Santa Cruz de Tenerife acogió esta iniciativa de exposición e información para impulsar la movilidad sostenible en Canarias.