

| COMUNICACIÓN INTERNA |

En la actualidad, con el crecimiento que hemos experimentado en los últimos años con motivo de la ampliación del ámbito de actuación y de la diversificación de servicios, la comunicación es un factor imprescindible en nuestro día a día.

Estamos convencidos que comunicar es más que transmitir, es identidad, compromiso e integración.

Reunión informativa anual

Por quinto año consecutivo hemos celebrado la Reunión Informativa Anual. En doble sesión tuvimos la oportunidad de dar a conocer a toda nuestra plantilla la gestión y los resultados obtenidos por nuestra empresa durante el pasado ejercicio 2017. Como en anteriores ocasiones, nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, fue el encargado de presentar el balance del conjunto de la actividad de la compañía:

- Demanda de usuarios.
- Cierre de las cuentas anuales de 2017.
- Contrataciones para la asistencia técnica del tranvía Cuatro Ríos de Cuenca (Ecuador).
- Estado de la transición al Sistema de Billetaje sin Contacto.
- Renovación de las certificaciones AENOR.
- Proceso de industrialización de SIMOVE.
- Labor desarrollada a través del Plan Responsabilidad Social.
- Balance del 10º Aniversario del Tranvía.



Andrés Muñoz de Dios informó a la plantilla, en doble sesión, sobre la gestión de la empresa en el año 2017.

Desayuno aniversario

Una vez más nos hemos reunido en la cafetería de la empresa para llevar a cabo el Desayuno Aniversario y así conmemorar los 11 años de servicio del tranvía. Se aprovechó este acto festivo para agradecer el compromiso de la plantilla con la entidad que ha permitido que la marca MetroTenerife alcance un destacado posicionamiento en el ámbito local e internacional.

Toda la plantilla recibió un obsequio conmemorativo para recordar este 11º aniversario.

COMUNICACIÓN INTERNA

Reconocimientos

En el marco del Desayuno Aniversario, la Dirección General puso en valor, en esta ocasión, el trabajo de los formadores de Operación por la labor que han desempeñado desde 2006 hasta la actualidad.

Marcos Hernández Barroso, David Plasencia Mendoza, José Jorge Barrios, Miguel Rodríguez García, Rubens Cabrera Padilla, Francisco Manuel Báez Fernández, Israel Martínez Bermejo y Miguel Francisco Díaz Cabrera, así como Francisco Reyes Díaz, Rubén Hernández Suárez, Juan Carmelo Darías Rodríguez, Jesús Fuentes Cabrera y José María Cañamero Moreno han formado a todos los nuevos conductores que se incorporan al departamento,

además de haberse encargado de tareas formativas en el tranvía de Málaga y en el tren-tranvía de Cádiz.

Boletín interno

El boletín se publicó durante el primer semestre del año, quedando posteriormente en suspensión como consecuencia de la huelga que mantuvimos a finales de 2018.

Las principales secciones han registrado el siguiente número de noticias:

- Actualidad tranviaria: 36 noticias.
- Metrosolidario: 12 noticias.
- Comunidad tranvía: 13 noticias.



Durante el Desayuno Aniversario se reconoció la labor de los formadores del departamento de Operación.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Metrotenerife diversifica su actividad con la explotación comercial de un transporte colectivo como el tranvía, trabajos en proyectos de movilidad insular, y en servicios de asistencia técnica en diferentes países, por lo que requiere de una comunicación externa en la que se combine la información operativa, estratégica y corporativa.

Una actividad que se sustenta, principalmente, en nuestro departamento de Comunicación y Relaciones Públicas y que se refuerza también a través de la web corporativa, las redes sociales o las campañas publicitarias, entre otros canales.

De acuerdo a los datos recopilados, la labor informativa ha sido superior a la registrada en el anterior ejercicio. Esto se ha debido sobre todo a la situación de huelga de la plantilla, un hecho iniciado a finales de año (9 de

noviembre) y que incrementó notablemente el número de referencias hacia la compañía o la propia intervención de nuestro gerente y portavoz en los medios de comunicación.

En total hemos enviado 58 notas de prensa y comunicados, de los que 18 se han elaborado en coordinación los gabinetes de prensa de otras entidades e instituciones. Asimismo, se han concertado y llevado a cabo 57 entrevistas a diferentes responsables de nuestra compañía.

Esta actividad ha generado más de 2.500 referencias:

- prensa escrita: 611
- prensa digital: 1.711
- prensa sector ferroviario: 101
- radio: 147
- televisión: 53



La actividad del tranvía superó en 2018 las 2.500 referencias en medios de comunicación.

| COMUNICACIÓN EXTERNA |

Tranvía de Tenerife. 10 Años de Accesibilidad Universal. 2007-2017

Conmemoramos el 11º Aniversario de la entrada del servicio del tranvía con la publicación de la memoria 'Tranvía de Tenerife. 10 Años de Accesibilidad Universal. 2007-2017'. Este esfuerzo y compromiso social fue reconocido con la certificación en Accesibilidad Universal de AENOR en 2011 que hemos ido renovado año tras año.

El documento está disponible en formato digital en la web oficial de Metrotenerife, [Memoria Accesibilidad](#), cumpliendo los criterios de WCAG2.0 con un grado de accesibilidad AA. Asimismo, se editó exclusivamente medio centenar de ejemplares para su presentación.

Diez años dedicados a la accesibilidad, a ir incluso más allá de lo estrictamente legal en esta materia como así reconocen y valoran en sus prólogos las principales entidades y colectivos de la discapacidad: AENOR, Cermi Canarias, Sinpromi, ONCE, Apanate, Queremos Movernos, CoordiCanarias, Ademi Tenerife, AHETE, Fundación en Pié, Fundación Tutelar Sonsoles Soriano, Asociación Educativa-Formativa Jáslem, Asociación de Ataxias del Atlántico, Funcasor, AFES Salud Mental, FASICAN y Down Tenerife.

En la memoria se recogen numerosas actuaciones en paradas, accesos, e instalaciones, la renovación de la banda podotáctil de los andenes, la colocación de barandillas dobles y apoyos isquiáticos, la disposición de bucles magnéticos y la reestructuración de las oficinas comerciales o la instalación de pulsadores de apertura de puertas en braille, entre otras acciones.



Tranvía de Tenerife

10 Años de Accesibilidad Universal 2007-2017



La memoria recoge los principales hitos desarrollados e implementados por el tranvía de Tenerife, en colaboración con los distintos colectivos de la discapacidad.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Reconocimientos

Ten+VAO y SIMOVE han tenido una destacada proyección internacional que ha derivado en la obtención de diferentes premios y reconocimientos en 2018 y que ponen en valor la innovación, fiabilidad y competitividad de nuestros productos.

La funcionalidad ten+VAO fue distinguida por los premios 'Global Light Rail Award' con el galardón a 'Mejor Iniciativa Medioambiental y de Sostenibilidad', así como 'Visión del Año'. Por su parte, SIMOVE fue reconocido por SmartRail World Innovation como 'Proyecto del Año'.

Por otro lado, Fundacom, la plataforma creada por las principales asociaciones de comunicadores de Iberoamérica para la puesta en valor de la comunicación corporativa, nos concedió el Premio Fundacom 2018 en la modalidad de 'Evento Externo de hasta 1.000 personas' por la organización y celebración del 6º Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía; evento internacional con el que celebramos el 10º Aniversario de nuestro tranvía.

Accedimos de manera automática a la fase final de estos galardones tras ser finalista en la última edición de los premios Ramón del Corral, otorgados por la Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom-España).

En su segunda edición, el jurado, integrado 74 profesionales independientes, tuvo que seleccionar los ganadores para 9 categorías, de entre 244 proyectos de más de 70 empresas procedentes de países como



Los galardones 'Global Light Rail Award' están organizados por Mainspring, empresa editora de una de las más importantes publicaciones del mundo ferroviario, la revista Tramway&Urban Transit.



Las asociaciones de comunicadores de Iberoamérica nos concedió el Premio Fundacom 2018 por la organización y celebración del 6º Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía.

España, Argentina, México, Brasil, Portugal, Chile y Colombia, entre otros. Cabe señalar que fuimos la única entidad canaria entre los proyectos españoles presentados al certamen.

Fundacom reconoce los mejores proyectos de comunicación producidos y difundidos en español y/o portugués en el mundo, distinguiendo la excelencia y las buenas prácticas de las relaciones públicas y de la comunicación organizacional en todas sus vertientes.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Campañas de comunicación

Comportamientos cívicos y nuevos títulos de transporte han sido los principales temas tratados en las campañas. En el primer semestre hemos realizado un esfuerzo especial para la promoción de la fase de pruebas de la tarjeta sin contacto ten+, mientras que en el segundo

semestre hemos incidido más en la transición del sistema de billeteaje magnético al sin contacto, además del lanzamiento de la iniciativa 'Revoluciona tu forma de moverte', impulsada por el Cabildo Insular para dar a conocer nuevos billetes y ventajas con la finalidad de incrementar el uso del transporte público en la Isla.



ENERO

Mi trabajo: hacer tu viaje + fácil.

Acción divulgativa para promover y dar a conocer la figura del agente de fiscalización y ventas.



ABRIL

Las oportunidades pasan

El Cabildo Insular de Tenerife inicia la implantación de la nueva tarjeta de transporte sin contacto ten+.



JUNIO

La Laguna, ciudad para las personas

Colaboramos con el Ayuntamiento de La Laguna y el colectivo Queremos Movernos para sensibilizar sobre la accesibilidad universal de las personas con movilidad reducida.



SEPTIEMBRE

10 medidas revolucionarias

El programa 'Revoluciona tu forma de moverte' incluye 10 medidas para promover el uso del transporte público insular a través de la tarjeta de transporte sin contacto ten+. Entre esas medidas destaca la creación de la tarjeta ten+Infantil y el bono Residente Canario, aparte de aplicar descuentos en el Abono Joven y Abono Mes.

OCTUBRE

Activación ten+VAO

'Revoluciona tu forma de moverte' incluyó entre sus medidas el lanzamiento y activación del sistema de bonificación ten+VAO para incentivar el uso del coche compartido. Esta funcionalidad está incorporada en nuestra aplicación digital ten+móvil.



DICIEMBRE

Con el tranvía a un paso de la Navidad

Felicitación navideña del tranvía a todos los clientes y en la que también se fomenta el uso del transporte público durante estas fechas.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Redes sociales

Las redes sociales son una excelente herramienta para compartir información de nuestro servicio teniendo en cuenta que el 79,40 % de los usuarios pertenece a alguna red social de acuerdo al último Estudio de Demanda. Estas plataformas nos permiten la inmediatez, la viralidad e interacción de nuestra actividad informativa. Finalizamos 2018 con 28.182 seguidores directos:

- Facebook: 12.551
- Twitter @tranviatenerife: 14.220
- Instagram: 1.411

Por otro lado, nuestro canal en Youtube, Tranvía de Tenerife, cuenta con más de 80 vídeos, de los que 29 corresponden a 2018, y ya supera la barrera de las 300.000 visualizaciones.

Soportes publicitarios: tranvías rotulados

Nuestros tranvías se han consolidado como soporte publicitario exterior de alto impacto por el volumen de pasajeros, el diseño de las campañas y porque circulan por las principales vías de Santa Cruz y La Laguna, donde se mueve gran parte del público objetivo.

En 2018 llevamos a cabo una notable labor de comercialización del tranvía. De los 37 vehículos rotulados con las imágenes de empresas e instituciones, se generó un incremento de los ingresos del +22,15 % respecto al ejercicio anterior. En muchas ocasiones, las empresas también han optado por el vinilado de las paradas para ampliar los impactos en un mismo público.

Los ingresos por rotulación se incrementaron un 22 % respecto a 2017.



COMUNICACIÓN

| COMUNICACIÓN EXTERNA |

Jornadas y encuentros profesionales

Metrotenerife forma parte del mercado del sector ferroviario y es por ello que su participación en actividades y encuentros internacionales es cada vez más requerida, aparte de que las puertas de nuestra entidad se mantienen abiertas para recibir las visitas de las delegaciones de operadores y de responsables públicos de cualquier parte del mundo.

Visitas delegación Cuenca-Ecuador, febrero y marzo (Tenerife)

Autoridades políticas de la ciudad cuencana, Iván Grande y Xavier Barrera, y técnicos de la Unidad Ejecutora y Operadora del tranvía de Cuatro Ríos, Jaime Guzmán, Carolina Oliva y Mónica Quezada, conocieron de primera mano el funcionamiento y características de nuestro transporte guiado, así como la sinergia pública-privada que se ha desarrollado para la mejora del tejido empresarial valiéndose de los buenos resultados que ha logrado nuestro tranvía.

14º Congreso Mundial Anual de Metro & Light Rail, abril (Bilbao)

En esta reunión se abordó la gestión y el mantenimiento de sistemas ferroviarios y la incorporación de los avances tecnológicos. En ese sentido, Andrés Muñoz de Dios, nuestro gerente, presentó a los asistentes el sistema SIMOVE. A este encuentro se dieron cita unos 500 participantes de más de 34 países y 150 ponentes de todo el mundo.

Partenariado Multilateral del ICEX, abril (Túnez)

Estas primeras jornadas facilitaron a las empresas españolas asistentes, entre ellas Metrotenerife con la presencia de Teresa Benet, técnico de Proyectos



Responsables de la Unidad Ejecutora y Operadora del Tranvía de Cuenca (Ecuador) se trasladaron a Tenerife para conocer la gestión y funcionamiento de nuestro metro ligero.

Internacionales, el conocimiento y el contacto con empresas y entidades tunecinas, así como otras compañías licitadoras, con objeto de identificar oportunidades concretas de cooperación con los que desarrollar proyectos ferroviarios.

Reunión técnica de la Unión Internacional del Transporte Público (UITP), abril (Barcelona)

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya acogió esta jornada técnica organizada por la Unión Internacional del Transporte Público (UITP). Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, compartió con los asistentes la labor que desarrollamos para el óptimo mantenimiento de la infraestructura del tranvía.

| COMUNICACIÓN EXTERNA |

Foro económico internacional: perspectivas de crecimiento económico en África occidental, abril (Gran Canaria)

Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales, estuvo presente en este foro en que se habló de las oportunidades y obstáculos al crecimiento económico africano así como el rol de los jóvenes empresarios como impulsores del desarrollo económico del continente.

23º Comité Técnico de Alamys, mayo (Madrid)

La Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos eligió la capital española para abordar las 'Experiencias público-privadas en el desarrollo de metros'.

EU Light Rail Conference, mayo (Bruselas)

En el encuentro se centró en la 'Innovación en la conducción: tecnología aplicada para tranvías ligeros y urbanos'. Hasta la ciudad europea de Bruselas acudió nuestro responsable de Informática e Ingeniería de Sistemas, Pablo Martín Pacheco, para presentar el sistema SIMOVE.

Comisión de Accesibilidad, junio (Tenerife)

Fuimos anfitriones de la Comisión Nacional de Accesibilidad Universal en Metros y Tranvías, organizada por la Asociación de Empresas y Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC). En este encuentro se debatió sobre alcanzar los más altos niveles de accesibilidad en los servicios de transporte público.

Asistieron, junto a Metrotenerife, representantes de Euskotren, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana



Destacados operadores nacionales de metros y tranvías se dieron cita en la Comisión de Accesibilidad de ATUC, celebrada en nuestra sede.

(FGV), Metro Bilbao, Metro de Madrid, Metro Málaga, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y Tranvía de Parla.

InnoTrans 2018, septiembre (Berlín)

Andrés Muñoz de Dios e Ignacio Teresa, nuestros gerente y director de Mantenimiento, acudieron a esta feria internacional, una de las más importantes, dedicada a las innovaciones que oferta la industria global del ferrocarril. Su duodécima edición reunió a más de 137.000 profesionales de 119 países en Berlín.

67th Light Rail Committee, octubre (Reino Unido)

La Unión Internacional de Transporte Público (UITP) y la entidad responsable de la coordinación de los servicios de transporte en esta ciudad inglesa, Transport for Greater Manchester, organizaron este foro para

| COMUNICACIÓN EXTERNA |

abordar la seguridad en la fase de operación, el mantenimiento de la flota o la integración urbana, entre otros temas. Andrés Muñoz de Dios, director-gerente de Metrotenerife, aprovechó esta cita para presentar nuestro sistema SIMOVE.

Congreso Anual y 32ª Asamblea General de Alamys, noviembre (Ecuador)

El foro se presentó bajo el título 'Desafíos y claves para la implantación eficiente de proyectos de metro'. Se profundizó en la eficiencia de este sistema a través de la experiencia de operadores, proveedores y autoridades de transporte.

X Semana Multilateral del ICEX, noviembre (Madrid)

La sede de España Exportación e Inversiones (ICEX) acogió estas jornadas, a las que asistió nuestra técnico de Proyecto Internacionales, Teresa Benet, para ayudar a las empresas participantes en la detección temprana de las oportunidades de negocio, que generan los proyectos financiados a través de las Instituciones Financieras Internacionales (IFIs).

Misión comercial Mafex, noviembre (Colombia)

La Asociación Ferroviaria Española organizó una serie de encuentros con diversas instituciones y operadores de transporte de este país para aumentar la cooperación y estrechar relaciones comerciales. La delegación española, estuvo compuesta por 11 empresas; en representación de Metrotenerife acudió Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales.

Comité Internacional Mafex, noviembre (Tenerife)

Las instalaciones de Metrotenerife acogieron el encuentro Mafex, cuyos asociados conocieron nuestra experiencia en el ámbito internacional a lo largo de estos años.

IV Foro de Internacionalización de Canarias, diciembre (Tenerife)

Teresa Benet, nuestra técnico de Proyectos Internacionales, asistió a esta jornada en las que se presentaron experiencias empresariales de éxito, sectores con potencial, mercados de interés, así como fomentar la cultura de la internacionalización entre empresas y emprendedores canarios.