



## Comunicamos

- o Comunicación interna:
  - Boletín digital
  - Comunicados internos
  - Campaña interna Ciberseguridad
- o Comunicación externa:
  - Gabinete de prensa –Medios de Comunicación
  - Redes Sociales
  - Congresos y Jornadas
  - Publicidad
  - Portal de Transparencia

## Comunicamos

### Comunicación interna

#### Boletín digital

El Boletín sigue siendo una de las herramientas más recurrentes de comunicación interna en Metrotenerife. En este caso, nuestro Boletín tiene como objetivo básico informar sobre la cultura organizacional, dinamizar los flujos informativos de la organización, consolidar el clima laboral, generar sentido de pertenencia, informar, formar, educar y entretener.

Como consecuencia de la crisis sanitaria que sufrimos este año el boletín no pudo publicarse con la periodicidad debida, pero, no obstante, los cinco boletines publicados tuvieron una media de 84 visitas, y se difundieron numerosas noticias de interés para los empleados de Metrotenerife.

Tuvimos que reorganizar las secciones, enfocándolas sobre todo a informar a nuestros compañeros sobre la evolución de la pandemia. En los primeros boletines del año, la información fue casi exclusivamente referente a la COVID-19, con artículos en los que la prioridad era informar a toda la plantilla de las medidas sanitarias tomadas, y los cambios en el servicio, como el aforo máximo permitido, horarios, frecuencias, gratuidad de los viajes, etc.

Se creó una nueva sección llamada “COVID-19: Tranvía”, en la que publicamos 17 noticias en los 5 boletines de 2020.

La sección “Actualidad Tranvía” se mantuvo, se publicaron 22 noticias donde se combinó información sobre la pandemia, y artículos con la actualidad de Metrotenerife, como la participación en diferentes congresos y jornadas, actualizaciones de la aplicación Tranvía online, y colaboraciones con diferentes instituciones locales. Esta sección volvió a coger protagonismo en los boletines de septiembre, octubre y diciembre.

Otras secciones habituales tuvieron menos protagonismo en estos números, aunque seguimos publicando noticias de interés. Publicamos 9 noticias en la sección de “Metrosolidario”, en la que mostramos las acciones solidarias realizadas durante el 2020. En la sección “Comunidad Tranvía” publicamos 7 noticias en la que los protagonistas son los empleados de Metrotenerife, y la sección “Noticias de interés” recogimos 18 noticias de interés general y curiosidades.



## Comunicados internos

La comunicación interna estuvo marcada por la COVID-19, y fue un instrumento fundamental para la comunicación entre la Dirección y el personal de Metrotenerife.

Se hicieron algunos cambios significativos, como fue la potenciación del correo electrónico como medio de comunicación directa y un mayor enfoque en las necesidades del personal, sobre todo en relación a información sobre indicaciones del teletrabajo.

Se enviaron 19 comunicados con información de la COVID-19. La importancia de la pandemia en el día a día, se ve reflejada en el porcentaje de comunicados internos relativos a este tema. De los 50 comunicados internos enviados, el 36 % fueron relativos al coronavirus.

El presidente de Metrotenerife, Enrique Arriaga, envió un comunicado agradeciendo a toda la plantilla su comportamiento y esfuerzo durante los difíciles meses de la nueva situación acaecida por la COVID-19.

Además, se enviaron 31 comunicados abarcando diferentes aspectos del día a día de la compañía, siendo el 58 % del total de comunicados enviados.

Todos los comunicados internos se realizan vía correo electrónico dirigido a los empleados de Metrotenerife, para mantener la constante comunicación a todos los niveles.



## Campaña interna Ciberseguridad

Nuestro entorno de trabajo cada vez está más digitalizado, y es por ello que debemos proteger la información obtenida y gestionada por los empleados de Metrotenerife.

Ante el riesgo que comportan los delitos informáticos hoy en día, nuestra empresa ha querido dar a conocer diversa información al respecto para poder actuar de forma efectiva ante posibles ciberataques.

Contribuir a la conciencia de seguridad es una de las mejores vías de contribuir a la propia seguridad.

La campaña comenzó en 2019 y se prolongó durante el primer trimestre de 2020, se difundió a través de cartelería en espacios comunes de la empresa, comunicados internos y en el propio boletín.

Hoy en día, los sistemas de información con base tecnológica están presentes de alguna forma en todos los procesos de cualquier empresa: comunicación interna, relación con los proveedores, logística, producción, marketing, atención al cliente, selección y formación de personal, internacionalización, innovación, etc.

Es cada vez más frecuente el uso de dispositivos móviles y servicios en la nube para el desarrollo de nuestra actividad. Estos avances tecnológicos nos ofrecen la oportunidad, no exenta de riesgos, de nuevos modelos de negocio, nuevas formas de interacción con los clientes y nuevas formas de trabajo para los empleados. Por otra parte, llegamos a nuestros clientes por diferentes medios: correo electrónico, página web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.

En este entorno tecnológico la ciberseguridad es un factor diferenciador para la empresa al generar confianza en clientes, empleados y proveedores.

Para trasladar esas buenas prácticas, nos apoyamos en el kit de concienciación para empresas elaborado por el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE). Con el asesoramiento de nuestros compañeros de Informática e Ingeniería de Sistemas, aprovechamos estos mensajes y/o consejos para informar a nuestro personal acerca de los dispositivos, sistemas y protocolos informáticos de la empresa y que se ponen a disposición de los empleados para, entre todos, protegernos con el objetivo de no comprometer nuestra propia seguridad.



## Comunicación externa

### Gabinete de prensa - Medios de Comunicación

El 2020 ha sido el año en el que la pandemia cambió nuestras vidas. Su impacto en nuestra labor cotidiana ha acabado con las rutinas. La COVID-19 ha alterado nuestra forma de relacionarnos, de trabajar, de viajar...

El confinamiento de marzo supuso una disrupción total de los ritmos cotidianos en todos los sentidos: la vida familiar, social, laboral, económica... Fue como un evento catastrófico que marcó un antes y un después en nuestras vidas y posteriormente a nuestro trabajo.

En Metrotenerife empezamos en febrero a constituir un gabinete de crisis, a raíz de las informaciones que nos llegaban de otros países como China o Italia. Anticipación y coordinación han sido los elementos que mejor resumen la respuesta dada ante esta crisis sanitaria de carácter global.

En los momentos de crisis, la comunicación es un elemento clave para generar confianza. Si tenemos en cuenta que nos enfrentábamos a unas circunstancias de una absoluta incertidumbre, esa necesidad de informar se

hace aún más imprescindible cuando estamos gestionando un servicio público esencial como es el transporte público, en el que movemos al año a millones de personas.

Por otro lado, cualquier comunicación efectiva debe articularse en torno a un mensaje claro. En esta pandemia Metrotenerife ha pivotado sobre una premisa muy importante, que ha sido el hilo conductor de toda la estrategia comunicacional: proteger la salud de las personas que trabajan en la compañía y de los usuarios del tranvía, además de garantizar la continuidad del servicio, con todas las medidas sanitarias necesarias.

La información generada en 2020 ha superado con creces a la del año anterior. En total se han remitido a los medios 44 comunicados y/o notas de prensa, de los que 9 se han elaborado en coordinación con los gabinetes de prensa de otras entidades e instituciones.

Con esta actividad informativa registramos durante este ejercicio más de 2.500 referencias distribuidas de la siguiente manera:

- Prensa escrita: 447
- Prensa digital: 1.580
- Prensa del sector ferroviario: 81
- Radio: 314
- Televisión: 125



## Redes Sociales

En la actualidad, las redes sociales son herramientas imprescindibles en las estrategias de comunicación de cualquier entidad. En nuestro caso, hacemos un uso constante de éstas compartiendo información, interactuando con los seguidores o promoviendo iniciativas ya que el 75 % de nuestros clientes está vinculado a alguna red social, según los datos de nuestras encuestas

El Tranvía de Tenerife cuenta con perfiles propios en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram y éstos siguen creciendo en número de seguidores. En 2020 registramos un total de 35.060 seguidores directos, un 8,5 % más respecto al ejercicio anterior. Esta cifra global se reparte entre nuestras redes sociales de la siguiente manera:

- Facebook: 15.201 seguidores (2019: 13.943)
- Twitter @tranviatenerife: 16.243 seguidores (2019: 15.405)
- Instagram: 3.190 seguidores (2019: 2.553)
- Youtube: 426 suscriptores (2019: 393)

En el canal Youtube Tranvía de Tenerife tenemos alojados, hasta diciembre de 2020, un total de 111 videos con más de 390.000 visualizaciones en total.



## Congresos y Jornadas

Metrotenerife, pese a las dificultades surgidas a lo largo del año por la COVID-19, ha seguido organizando y participando en congresos y jornadas de diversa índole, que atañen a las diferentes áreas de la compañía, y que en detalle, son las siguientes:

- **10 febrero 2020.** Junta Local de seguridad del carnaval. Nuestro responsable de Seguridad, Lucas de la Torre, participa en esta Junta convocada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y en la que están presentes todas las fuerzas de seguridad para velar por el correcto desarrollo del carnaval, la Policía Local de Santa Cruz, de la Laguna, la Policía Nacional y la Autónoma Canaria, así como la Guardia Civil.
- **13 febrero 2020.** Participamos en la Jornada sobre licitación de proyectos BIM. Pablo Oromí, nuestro ingeniero técnico de Obras Públicas participó en la jornada sobre licitación de proyectos y obras con requisitos BIM (Building Information Modeling) que organizó la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de la Universidad de La Laguna. Pablo expuso a los asistentes los casos prácticos de la

ampliación de la Línea 2 y la plataforma del Tren del Sur como ejemplos de licitación con criterios BIM. Esta nueva metodología de trabajo en ingeniería y arquitectura aporta beneficios en términos de costes y plazos en la construcción, así como en la explotación de las infraestructuras.

- **20 abril 2020.** Participamos en el primer congreso online movilidad urbana sostenible. COMUS 2020 fue el I Congreso Online sobre Movilidad Urbana Sostenible, un gran evento sobre tendencias y retos de la movilidad, los sistemas de transporte y las ciudades, organizado por el Instituto de Movilidad (IM), que contó con la participación de 110 ponentes de 23 países.

Por parte de Metrotenerife participó Raúl Parra, nuestro director de Proyectos, con una ponencia sobre las Infraestructuras Ferroviarias Ambientalmente Sostenibles, abordando conceptos como el de sostenibilidad y medioambiente, las implicaciones del modelo de movilidad actual en el cambio climático, la contaminación de las ciudades, ciudades sin coche, movilidad y salud, y actuaciones en movilidad para promover ciudades menos contaminadas, como puntos principales de su presentación.

- **27 abril 2020.** Presentamos la aplicación de billeteaje Vía-Móvil a la comisión de Nuevas Tecnologías, Marketing y Calidad, de ATUC, con la presencia de más de 45 representantes de 20 operadores nacionales.
- **11 mayo 2020.** “¿Cómo será la recuperación económica?”. Son tiempos de cambio y desde Diario de Avisos propusieron un nuevo espacio para escuchar las voces más relevantes con los temas de mayor actualidad. Nuestro gerente Andrés Muñoz de Dios fue invitado para exponer sus ideas.
- **14 mayo 2020.** Videoconferencia Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC, con la participación de los departamentos de Comunicación y Calidad, en la que se abordó el tema de la repercusión de la COVID -19 en las explotaciones ferroviarias en cuestión de Accesibilidad.
- **21 mayo 2020.** Participación en una reunión con socios de Mafex. Nuestro gerente, Andrés Muñoz de Dios, participó en un encuentro online con los socios de Asociación Ferroviaria Española (MAFEX), con el fin de exponer la situación actual, el impacto a corto, medio y largo plazo de

Metrotenerife, así como para analizar junto a los socios, el futuro y los cambios que puedan producirse en la movilidad, como consecuencia de la crisis de la COVID- 19.

- **1 junio 2020.** Participamos en el III Congreso Iberoamericano sobre Sistemas Inteligentes de Transporte. Participamos en el III Congreso Iberoamericano sobre Sistemas Inteligentes de Transporte celebrado de forma telemática del 1 al 3 de junio de 2020, con una video-presentación sobre la aplicación de billeteaje que exportamos, vía-móvil.



En este congreso se abordaron los principales temas de actualidad de la región en el sector ITS contando con la participación de la Administración Pública, autoridades y operadores de transporte, sector privado y centros de investigación y universidades a nivel internacional.

- **3 junio 2020.** Charla de Barak Kirschner, Partner - BLKC (Israel) nos informa sobre los principales proyectos en curso en las ciudades de Jerusalén y Tel Aviv, como la línea azul del metro de Jerusalén, el proyecto Tren Tram de Haifa a Nazaret, o la ampliación del Metro de Tel Aviv, y finaliza ofreciéndonos una visión general

sobre otras oportunidades en proyectos de infraestructuras en Israel.

- **3-4 junio 2020.** 70<sup>th</sup> UITP Light Rail Committe meeting y Asamblea General de la UITP. Andrés Muñoz de Dios, nuestro director gerente, asiste a este comité como presidente de la Comisión de Metro Ligeros.
- **8-11 junio 2020.** Jornada de capacitación online: marketing y comunicación para el transporte público en contexto de COVID-19 organizada por Alamys. Asisten en representación de Metrotenerife Gonzalo Umpiérrez, Director Comercial, y Santiago Correa, Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas.
- **7 julio 2020.** Se celebra la Comisión de Comunicación y Relaciones Institucionales de ATUC, vía telemática, con la participación de Santiago Correa, responsable de Comunicación de Metrotenerife. Participamos en esta comisión, liderada por TMB, sobre el papel de la comunicación en la gestión del transporte público durante la crisis y en la que los operadores participantes han compartido sus experiencias.

- **29 septiembre 2020.** Participamos en la 4ª Reunión del Grupo de Marketing de Alamys. La Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys) celebró de manera virtual la cuarta Reunión del Grupo de Marketing, en la que participamos entre más de 40 operadores ferroviarios de España, Portugal y Latinoamérica.

En el encuentro se expusieron las circunstancias y medidas aplicadas con motivo de la actual situación de pandemia por coronavirus, además de presentar los resultados de las campañas de comunicación desarrolladas en estos últimos meses por los operadores ferroviarios asociados a Alamys; en nuestro caso, las que hemos publicado bajo los lemas #ViajeSeguro y #ViajeEnTranvía.

La videoconferencia estuvo presidida por Joaquim Balsera, director de Marketing de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y gestionada por Daniela Barria, coordinadora de Comunicaciones de la asociación.

- **15 octubre 2020.** III Foro de Movilidad y Transporte de Tenerife. Andrés Muñoz de Dios, gerente de nuestra compañía, formó parte de la mesa redonda sobre transporte

público del tercer Foro de Movilidad y Transporte de Tenerife, organizado por el Grupo de Comunicación Tribuna Fórum de Canarias en el Hotel Escuela de Santa Cruz.

Expuso a los asistentes detalles acerca de la estructura financiera y los costes de operación y mantenimiento que se contemplan en el proyecto del tren del Sur.

En el foro se dieron cita numerosos profesionales técnicos de la isla, así como varios alcaldes y otras autoridades para analizar las necesidades de movilidad y presentar las últimas actualizaciones de proyectos para Tenerife.

Las ponencias inaugurales de esta jornada corrieron a cargo de nuestro presidente, Enrique Arriaga, y del consejero de Transportes del Gobierno de Canarias, Sebastián Franquis.

- **15 octubre 2020.** Jornada mujeres e internacionalización. Nuestra compañera Teresa Benet, técnico de Proyectos Internacionales, participa en esta jornada sobre mujeres e internacionalización. Su participación se materializó en la Mesa de Experiencias de mujeres canarias y testimonios empresariales con la presencia

de Carmen García Pascual, presidenta de APD en Canarias y directiva de Montesano; Ángela Delgado, presidenta de ASAGA; Raquel Malo, directora de PROTISA; y María Díaz, Diseñadora y propietaria de la firma Marco&María.

- **20 octubre 2020.** Comisión de accesibilidad ATUC. Asistimos a una nueva jornada de la comisión de accesibilidad universal organizada por ATUC. Se retoman los puntos pendientes sobre los diferentes grupos de trabajo. Como miembros del grupo de trabajo de sistemas de información al viajero empezamos a recopilar información para poner en común el trabajo de cada operador.
- **18 noviembre 2020.** Reunión grupo de trabajo de Accesibilidad sobre pictogramas ATUC. Los principales operadores del sector ferroviario españoles se reunieron con el objetivo de configurar un gestor documental de pictogramas y signos gráficos para identificar, de manera universal y accesible, este modo de transporte en cualquier ciudad. Los compañeros de nuestro departamento de Comunicación intervinieron en este grupo de trabajo en el que se definió el esquema básico del gestor documental y con el que

se persigue la recopilación de pictogramas comunes a cualquier ubicación y servicio específico de nuestro sistema de transporte.

- **25 noviembre 2020.** Latinrieles. Intervención de Andrés Muñoz de Dios: “transporte en tiempos de covid”. Nuestro Director Gerente intervino en una mesa redonda donde expuso su visión general de la evolución y repercusión de la pandemia en los tranvías y principales operadores nacionales e internacionales. Asimismo, dio a conocer las medidas anti-Covid implantadas en Metrotenerife.
- **1-2 diciembre 2020.** Rail Live 2020. Asistimos al Congreso rail live 2020 virtual. Junto a representantes de varios operadores nacionales, Andrés Muñoz de Dios fue uno de los ponentes invitados en las sesiones virtuales: “Opciones de sostenibilidad a largo plazo: ¿cómo ha tenido el desarrollo del tren ligero un efecto positivo neto sobre el medio ambiente en España?” y “Líderes de metro en las regiones de España”.

Además estuvimos presentes en otras jornadas y congresos:

- **2 abril 2020.** UITP Webinar: ¿Cómo gestionar el transporte público durante la crisis generada por el COVID-19?
- **15 abril 2020.** UITP COVID -19 Aftermath: re-establishing public transport service following the crisis.
- **20 abril 2020.** Videconferencia Comisión Nuevas Tecnologías Marketing y Calidad de ATUC.
- **30 abril 2020.** UITP webinar on COVID 19: Tackling social distancing when restarting public transport.
- **7 mayo 2020.** UITP Webinar: Addressing the financial impact of the COVID-19 crisis.
- **25 mayo 2020.** UITP Webinar on COVID-19: Public Transport's role to build back better: Health.
- **28 mayo 2020.** UITP Policy Board meetings.
- **25 junio 2020.** UITP Online Metro Assembly "Session 4: Pursuing the digital transformation".
- **17 septiembre 2020.** UITP Prescom meeting.
- **7 octubre 2020.** Convocatoria XXVII Asamblea General ATUC.
- **15-17 octubre 2020.** UITP Policy Board meetings.
- **19-20 noviembre 2020.** 71st UITP Light Rail Committee Meeting.
- **25 y 26 noviembre 2020.** 34º Congreso Anual ALAMYS.
- **26 noviembre 2020.** Reunión LRT ATUC. "Recuperación y Resiliencia".



## Publicidad

### Campañas

Durante el año 2020 se realizaron diversas campañas de promoción y comunicación, tanto del uso del tranvía en general como de aspectos relacionados con cambios y modificaciones en el servicio y en las medidas de seguridad relacionadas con la COVID-19. En el primer semestre lanzamos una campaña inicial relativa a medidas sanitarias relacionadas con la COVID-19. Esa campaña se fue actualizando durante el año a medida que la normativa sanitaria fue variando con el paso de los días.

Adicionalmente, realizamos una campaña específica de promoción del uso de la aplicación ten+móvil como sistema seguro de billeteaje en tiempos de pandemia. Por último, realizamos un esfuerzo especial en difundir y explicar entre nuestros usuarios la herramienta digital Tranvía Online, mediante la cual los viajeros pueden conocer en tiempo real los niveles de aforo en los tranvías y así cumplir con los límites máximos de ocupación establecidos en cada momento por las autoridades sanitarias.

Los resultados de todas las campañas se pueden calificar de excelentes teniendo una gran aceptación social y favoreciendo el crecimiento y fidelización de nuestros clientes.



## Portal de Transparencia

Metrotenerife roza la máxima puntuación en los índices de transparencia estatal y autonómica, al obtener 9,32 y 9,10 sobre 10, de acuerdo a la evaluación de los datos de la información publicada en su portal de transparencia <https://transparencia.metrotenerife.com/> durante el ejercicio 2019. De esta forma Metrotenerife cumple con la normativa vigente esta materia, que toda entidad pública tiene la obligación de presentar (Ley Estatal 19/2013 y Ley Autonómica 12/2014), y que ha sido analizada por el Comisionado de Transparencia de Canarias.

El calendario de actuaciones durante el 2020 fue el siguiente:

- El viernes 5 junio se celebró una reunión general para la creación de un nuevo portal de transparencia, plazo marcado, 2 semanas, el 18 de junio.
- El miércoles 17 junio la web ya es pública (<https://transparencia.metrotenerife.com/>). Se realizó una revisión final para confirmar que todo es correcto.
- El jueves 18 junio la web ya estaba disponible desde el menú de nuestra web.

- El martes 30 junio se publicó el último documento que nos exige el Comisionado.
- El viernes 3 julio se remitió el cuestionario de autoevaluación.
- La evaluación del Comisionado se desarrolló durante el mes de septiembre.

Se experimenta una mejora significativa en transparencia respecto al informe de 2018, al pasar de puntuaciones inferiores a cinco a un sobresaliente en 2019 y 2020. Esta calificación representa un reconocimiento al trabajo y esfuerzo de todos los departamentos de la compañía en la implementación de una gestión transparente, accesible y próxima a la ciudadanía. Todo ello gracias al trabajo de todos los departamentos, especialmente de Recursos Humanos, Administración Financiera, Comercial y Calidad, Seguridad y Medioambiente, con la coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas.

En ese sentido, Metrotenerife ha trabajado en la recopilación, actualización y maquetación en formato abierto de la mayoría de los documentos, para poder publicarlos en formato editable.

Además, la información se ha estructurado siguiendo los criterios de claridad, accesibilidad,

sencillez y usabilidad del portal, entre otras cuestiones, que facilitan la navegación por la web y el acceso a los datos.

La metodología de evaluación para entidades vinculadas o dependientes de los cabildos insulares, como es el caso de Metrotenerife, comprende información sobre la organización, su estructura y la normativa de aplicación, así como la información relativa a la gestión del servicio del tranvía y su repercusión económica, presupuestaria y estadística, entre otros criterios.

La Comisión de Transparencia de Canarias valoró a 336 organizaciones públicas canarias, de entre un total de 891 entidades, públicas y privadas, emplazadas en la presente convocatoria. Este órgano, vinculado al Parlamento de Canarias, evalúa el grado de cumplimiento de las normas de transparencia regional y nacional.

Escanee este QR para acceder al Portal de Transparencia

