



## COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación corporativa siempre ha tenido un valor destacado en nuestra gestión por su transversalidad entre todos los departamentos de la compañía. A través de ella desarrollamos e impulsamos periódicamente canales y acciones de comunicación, para mantener informados sobre la labor que se realiza en la empresa a los más de 180 compañeros que forman parte de nuestra plantilla.

### Cena de empresa para celebrar la Navidad

Para despedir el año y brindar por la Navidad, esta vez nos reunimos en una cena en el Gran Hotel La Laguna. Pasamos una velada entre compañeros donde, después de la comida, la música y el tradicional sorteo de regalos contribuyeron a pasar un rato divertido.

### Boletín interno

El Boletín sigue siendo un medio para poder dar a conocer las actividades que lleva a cabo en la empresa, aparte de otras noticias de interés para los trabajadores de Metrotenerife.

Como consecuencia de la huelga que sufrimos este año el boletín no pudo



publicarse con la periodicidad debida, pero, no obstante, a lo largo del último semestre se difundieron cerca de un centenar de noticias distribuidas en las siguientes secciones:

- Actualidad tranviaria: 70
- Metrosolidario: 16
- Comunidad Tranvía: 8



### Campaña de Ciberseguridad

A finales de año, iniciamos una campaña de información y concienciación en materia de ciberseguridad dirigida a todo nuestro personal. Esta acción, que continuaremos a lo largo de 2020, se está difundiendo a través de cartelería en espacios comunes de la empresa, comunicados internos y en el propio boletín.

La progresiva digitalización de nuestras tareas (facturas, pedidos online,...) nos obliga a estar preparados en ciberseguridad, adquiriendo información y observando buenas prácticas a la hora de usar las nuevas tecnologías para proteger documentos y equipos informáticos de amenazas y riesgos externos que pongan

en peligro la seguridad de nuestros equipos y de nuestros propios datos.

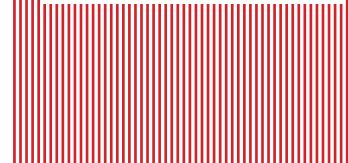
Para trasladar esas buenas prácticas, nos estamos apoyando en el kit de concienciación para empresas elaborado por el Instituto Nacional de Ciberseguridad (Incibe). Con el asesoramiento de nuestros compañeros de Informática e Ingeniería de Sistemas, aprovechamos estos mensajes y/o consejos para informar 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.

**Consejo del Mes**

**1**

Utiliza siempre los **recursos** que la empresa ha puesto a tu disposición para el **almacenamiento** de la información. Evita utilizar **dispositivos personales** o soportes de los que no se haga copia y carezcan de las **medidas de seguridad adecuadas**.

incibe  
INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD





## COMUNICACIÓN EXTERNA

Desde Metrotenerife trabajamos para ofrecer noticias de interés informativo. Una cuota anual de más de 14.000.000 pasajeros en tranvía, contratos de asistencia técnica y consultoría suscritos en Europa, Latinoamérica y Asia, desarrolladores de productos tecnológicos y de ingeniería para el transporte guiado, etc, son motivos más que suficientes para que los medios de comunicación locales, nacionales e internacionales presten atención a los proyectos y novedades relacionadas con la empresa.

Nuestro departamento de Comunicación ha mantenido en todo momento plena predisposición en la atención a los medios de comunicación para responder e informarles con total transparencia acerca de la actividad generada por la explotación comercial del servicio de transporte público del Tranvía de Tenerife, así como la desarrollada por la empresa en los proyectos internacionales de asistencia técnica y exportación de productos.

La labor del gabinete de prensa en 2019 viene marcada por la huelga de los trabajadores del tranvía, que se prolongó hasta el 12 de abril. Durante este primer cuatrimestre la comunicación externa se ha centrado principalmente en informar al público local sobre los servicios mínimos que se ofrecieron durante este periodo y sobre los distintos pasos del proceso de resolución de esta situación de conflicto laboral, aparte de divulgar otros asuntos concernientes al normal funcionamiento del servicio del metro ligero.

En total se han remitido a los medios 57 comunicados y/o notas, de los que 9 se han elaborado en coordinación



**La actividad informativa de Tranvía de Tenerife generó más de 2.000 referencias en los medios de comunicación.**

con los gabinetes de prensa de otras entidades e instituciones, especialmente con el Cabildo Insular de Tenerife. A estos datos hay que añadir las más de 60 entrevistas realizadas a responsables de la empresa. Con esta actividad informativa registramos durante este ejercicio más de 2.000 referencias distribuidas de la siguiente manera:

- prensa escrita: 428
- prensa digital: 1.376
- prensa del sector ferroviario: 70
- radio: 162
- televisión: 41



### Campañas de comunicación

Además de recuperar ciertas campañas atemporales sobre la validación y/o la promoción de títulos de transporte, hemos reforzado nuestras habituales promociones de uso y comportamiento cívico en la utilización del transporte público. 'Si subes al tranvía, demuestra lo que eres' y 'Hazle un regalo al planeta. Viaja en tranvía' son campañas que hemos trabajado y desarrollado en coordinación con jóvenes, por ser el colectivo al que principalmente las dirigimos, y por lo tanto hemos tenido en cuenta su punto de vista y aportaciones para la producción de los contenidos de las mismas.

Dichas acciones publicitarias tuvieron una notable repercusión, ya que se difundieron en nuestras redes sociales y en nuestro canal de Youtube (Tranvía de Tenerife), además de su publicación en todas las paradas, mupis y cristaleras de marquesinas, y en tranvías con la rotulación de la imagen de las campañas.

### COMUNICACIÓN



'Hazle un regalo al planeta. Viaja en tranvía' fue una campaña que hemos trabajado y desarrollado en coordinación con jóvenes.





## COMUNICACIÓN EXTERNA

**TRANSPORTE TENERIFE**

**ten+**

titsa metrotenerife

Cabildo de Tenerife

### ENERO

#### **Revoluciona tu forma de moverte**

Iniciativa del Cabildo Insular de Tenerife para impulsar el uso del transporte público, tanto guagua como tranvía, a través de la tarjeta sin contacto ten+ con el lanzamiento de las dos últimas medidas del proyecto: Abono Sénior y reducción de precio para el Bono de Familia Numerosa.



### FEBRERO

#### **'Si subes al tranvía, demuestra lo que eres'**

Metrotenerife, con la colaboración de la Escuela de Verano ICI-Taco y del Instituto La Laboral de La Laguna, y con el apoyo de la agencia LaMovida Creativa, lanzaron esta campaña cuyo contenido se basa en un videoclip que promueve la convivencia y el uso responsable del tranvía y de sus instalaciones. [\*\*'Si subes al tranvía, demuestra lo que eres'\*\*](#) ha sido una de las campañas que más impacto ha tenido en la historia de nuestro tranvía de acuerdo a los datos obtenidos en Facebook, Twitter, Yotube e Instgram: cerca de 1.300.000 impresiones, 450.000 reproducciones del vídeo y 1.450 veces compartido.



### JUNIO

#### **12 años juntos**

Campaña '12 años juntos' lanzada en redes sociales, Youtube y a través de cartelería para conmemorar el [\*\*12º Aniversario\*\*](#) de la puesta en servicio del tranvía.

**MEMORIA ANUAL  
METROTENERIFE 2019**

## COMUNICACIÓN

45



## COMUNICACIÓN EXTERNA



JUNIO

### Bono Chiquita cara

Con la finalidad de prevenir el fraude y fomentar la validación de los títulos de transporte, hemos recuperado esta campaña que utiliza el humor para recordar la importancia de viajar con el billete correcto, que permite estar cubierto por el Seguro Obligatorio de viajeros.



NOVIEMBRE

### Viaja tranquilo, viaja en tranvía

Acción promocional para impulsar la fidelización de pasajeros a través de los principales criterios de calidad que ofrece el servicio: comodidad, puntualidad y fiabilidad.

## Estas Navidades hazle un regalo al planeta

Viaja en Tranvía



DICIEMBRE

### Hazle un regalo al planeta. Viaja en tranvía

En colaboración con los alumnos de Comunicación de la Universidad Europea de Canarias y la agencia Hanson Freeopen se diseñó esta campaña, fruto del programa Aprendizaje Basado en Proyectos, cuya idea principal gira en torno a la importancia de proteger el planeta. El objetivo de la misma es fomentar el uso del tranvía durante el periodo navideño por ser un **transporte público** respetuoso con el **medioambiente**.



### 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, interaccionando con los seguidores o promoviendo iniciativas ya que el 75 % de nuestros clientes está vinculado a alguna red social.

El Tranvía de Tenerife cuenta con perfiles propios en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram y estos siguen creciendo en número de seguidores. En 2019 registramos un total de 32.294 seguidores directos, un 14,6 % más respecto al ejercicio anterior. Esta cifra global se reparte entre:

- Facebook: 13.943
- Twitter @tranviatenerife: 15.405
- Instagram: 2.553
- Youtube: 393 suscriptores

En el canal Youtube Tranvía de Tenerife tenemos alojados 90 vídeos con más de 350.000 visualizaciones en total.

### Soportes publicitarios: tranvías rotulados

Aparte de ofrecer un servicio de transporte público, nuestros tranvías se han convertido en soportes publicitarios móviles de alto alcance y gran efectividad. Aunque también venimos trabajando en el vinilado de cristaleras de marquesinas de paradas, el peso de los ingresos comerciales en publicidad provienen de la rotulación de tranvías.

En 2019 vinilamos 36 vehículos con las campañas promocionales de diversas empresas e instituciones. Los ingresos se incrementaron +30,2 % en comparación al año pasado.

Nuestras unidades circulan 365 días del año por las zonas más céntricas de Santa Cruz y La Laguna, por lo que es incalculable el número de transeúntes y/o pasajeros que se cruzan diariamente con este tipo de publicidad móvil.



Los ingresos por rotulación de tranvías aumentaron más de un 30 % respecto al anterior ejercicio.

## COMUNICACIÓN





## COMUNICACIÓN EXTERNA

### Jornadas y encuentros sectoriales

La asistencia a jornadas, foros y encuentros profesionales representan una excelente plataforma para presentar y acercar al sector nuestro 'know-how', desarrollos tecnológicos y servicios de consultoría técnica. Asimismo, estas reuniones favorecen el intercambio de experiencias en movilidad sostenible y urbana e interacción con operadores de todo el mundo.

En 2019 fuimos los anfitriones de la décimoquinta edición del Encuentro de Direcciones Económicas de Explotadores Ferroviarios Nacionales, en la que se analizó la situación del sector desde el punto de vista financiero.



MARZO

### Comisión de Accesibilidad (Bilbao)

Las instalaciones de Euskotren acogieron este encuentro de accesibilidad al que asistió el responsable de Comunicación de la empresa, Santiago Correa. La sesión de trabajo incluyó una visita a las instalaciones fijas de la red vasca.

MARZO

### Rail-Live! (Bilbao)

Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, asistió a este congreso internacional de exposición comercial para conocer las últimas tecnologías y proyectos en el ámbito del ferrocarril metropolitano, larga distancia y alta velocidad. Esta edición contó con la presencia de 3.000 asistentes procedentes de 80 países, 300 ponentes y 150 empresas expositoras.

## COMUNICACIÓN





## COMUNICACIÓN EXTERNA



ABRIL

### Comisión de Recursos Humanos de ATUC (Madrid)

La Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC) organizó esta comisión para debatir sobre la formación, los niveles de absentismo y la situación de los agentes de fiscalización, entre otros asuntos. Francisco Granados, como director de Recursos Humanos de la entidad, acudió a esta comisión celebrada en las instalaciones de Metro Madrid.



ABRIL

### Jornada Técnica de Ingeniería (Tenerife)

La Universidad de La Laguna organizó este foro con la finalidad de poner en contacto a estudiantes y empresas antes del periodo de prácticas. Dispusimos de un 'stand' para informar sobre nuestros proyectos, los servicios de consultoría técnica y productos de innovación. Además, Sara Estévez, ingeniera de Mantenimiento de Material Móvil, y Pablo Oromí, ingeniero de Obras Públicas del departamento de Proyectos, ofrecieron a los universitarios su visión acerca de la transición entre el mundo académico y el laboral.



MAYO

### Novena edición de PPP Américas (Public-Private Partnerships) (México)

Andrés Muñoz de Dios, nuestro director-gerente, intervino en la sesión 'Buenas prácticas internacionales en la gestión y administración de contratos de asociaciones público-privadas'. El evento fue organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y BID Invest. Reunió a 400 asistentes y contó con 15 mesas de debate.



## COMUNICACIÓN

MEMORIA ANUAL  
METROTENERIFE 2019



## COMUNICACIÓN EXTERNA



MAYO

### 68th Light Rail Committee (Alemania)

Como director-gerente de Metrotenerife, Andrés Muñoz de Dios, acudió a este foro organizado por la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) en la ciudad de Frankfurt y al que asistieron proveedores, operadores y de autoridades del transporte internacional.

MAYO

### Reunión de directores de Operación y de Recursos Humanos

José Chinea y Francisco Granados, nuestros directores de Operación y Recursos Humanos, respectivamente, participaron en la reunión sectorial que tuvo lugar en la ciudad de Murcia con el objetivo de compartir información en la gestión de estas áreas. Este tipo de encuentro se engloba dentro de las citas anuales que mantenemos con los diferentes operadores nacionales de transporte guiado con el objetivo de compartir información y experiencias.

JUNIO

### Comité de Comunicadores Ferroviarios (Madrid)

Metro Madrid fue el anfitrión de un nuevo encuentro de equipos de comunicación del sector ferroviario nacional organizado por la Fundación de Ferrocarriles Españoles y Vía Libre. Como responsable de esta área, Santiago Correa, asistió a la jornada de trabajo dedicada a las campañas de comunicación y celebración de efemérides donde tuvo la oportunidad de compartir con los asistentes la organización del Campeonato Europeo de Conductores de Tranvía, que organizamos con motivo de nuestro 10º Aniversario.

MEMORIA ANUAL  
METROTENERIFE 2019

## COMUNICACIÓN

■■■■■ ■■■■■ 50



JUNIO

### Cumbre de transporte UITP (Suecia)

Integrados en el 'stand' de Mafex, tuvimos la oportunidad de dar a conocer los servicios de asistencia técnica y consultoría a las empresas del sector. Andrés Muñoz de Dios, director-gerente de Metrotenerife, fue el encargado de presentar a los operadores las innovaciones tecnológicas que hemos desarrollado en estos años, SIMOVE y Vía-Móvil, en la cumbre de transporte organizada por Unión Internacional de Transporte Público (UITP).

JUNIO

### Comisión de Accesibilidad de ATUC (Barcelona)

Nuestros responsables de Calidad, Seguridad y Medioambiente, Lucas de la Torre, y de Comunicación, Santiago Correa, participaron en este encuentro organizado en las instalaciones de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) por la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC).

Los representantes de los principales operadores nacionales que asistieron a estas jornadas abordaron la situación actual y futura de la accesibilidad en los modos ferroviarios.

JUNIO

### Encuentro de Direcciones Económicas y Financieras de Explotadores Ferroviarios Nacionales (Tenerife)

Andrés Muñoz de Dios, director-gerente, así como Rebeca Estévez Ugidos, directora del departamento Administrativo-Financiero, abrieron la decimoquinta edición de este foro sectorial que organizamos en nuestra sede. Ferrocarrils de la Generalitat de Valencia, Metro Ligero Oeste, Euskotren, Metro Málaga, Ferrocarril de Sóller y Metro Sevilla, fueron algunos de las entidades asistentes.



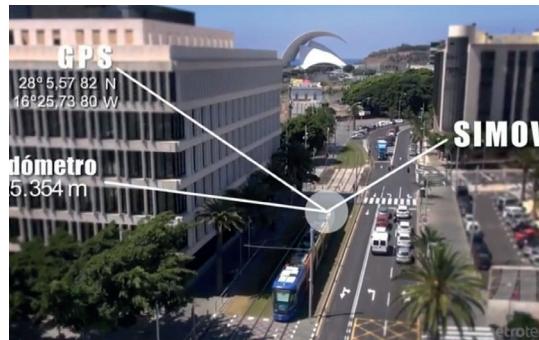
## COMUNICACIÓN EXTERNA



JULIO

### 24º Comité Técnico de Alamys (Portugal)

'Overhaul y grandes renovaciones' fue el título de la ponencia que ofreció nuestro director de Mantenimiento, Ignacio Teresa, en la mesa técnica sobre Operación y Mantenimiento celebrada en Oporto. En representación de Metrotenerife también asistió nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, a esta reunión anual en la que se dieron cita explotaciones de toda Latinoamérica y de España.



SEPTIEMBRE

### Jornada de Innovación DIS-IoT (Madrid)

Ignacio Teresa, director de Mantenimiento, y Rubén Franco, técnico del departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas, participaron en la sesión de 'Aplicaciones en la operación del sistema ferroviario' para explicar el funcionamiento de SIMOVE. La jornada estuvo organizada por Ineco y contó con la presencia de empresas relevantes en el sector como Adif y CAF.



OCTUBRE

### Jornada de 'Movilidad Sostenible - Pura Causalidad' (Tenerife)

Técnicos y expertos en transporte público de los ayuntamientos de San Sebastián, Valencia, Vitoria y Las Palmas de Gran Canaria expusieron las distintas soluciones y alternativas a la movilidad que estas ciudades están aplicando. La jornada estuvo organizada por Transportes Interurbanos de Tenerife (TITSA).

MEMORIA ANUAL  
METROTENERIFE 2019

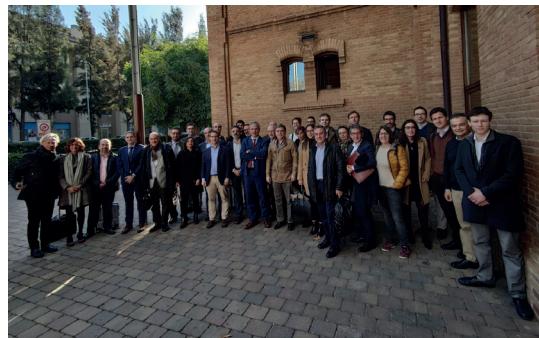
## COMUNICACIÓN



52



## COMUNICACIÓN EXTERNA



OCTUBRE

### **UITP Policy Board and Prescom, octubre (Bélgica)**

Nuestro director-gerente, Andrés Muñoz de Dios, acudió a la convocatoria de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) de Junta de Políticas y del grupo de los órganos de trabajo de la UITP. La reunión se celebró en la ciudad de Bruselas.

NOVIEMBRE

### **Comisión de trabajo de Alamys (Barcelona)**

La Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys) celebró en las instalaciones de Tram Barcelona este encuentro nacional en el que se puso en común problemáticas y soluciones en transporte guiado. Por parte de Metrotenerife asistieron Raúl Parra, director de Proyectos; José Chinea, director de Operación; Ignacio Teresa, director de Mantenimiento; y Francisco Granados, director de Recursos Humanos.

NOVIEMBRE

### **69th Light Rail Committee (Canadá)**

En coordinación con la Asociación Canadiense de Tránsito Urbano (CUTA), la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) celebró el Foro Internacional de Ferrocarriles para América del Norte y el Comité de Ferrocarriles Ligeros. Andrés Muñoz de Dios, director-gerente de Metrotenerife, fue uno de los ponentes de este encuentro en el que se dieron a conocer las últimas tendencias de la industria ferroviaria.



## COMUNICACIÓN EXTERNA



MEMORIA ANUAL  
METROTENERIFE 2019

NOVIEMBRE

### Comisión de Accesibilidad de ATUC (Madrid)

Metro Madrid albergó la última comisión del año en materia de accesibilidad de la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC). Lucas de la Torre y Santiago Correa, nuestros responsables de Seguridad, Calidad y Medioambiente, y de Comunicación, estuvieron presentes en esta reunión en la que Metro Madrid dio a conocer, entre otros asuntos, su Plan de Accesibilidad 'Avanza'.

NOVIEMBRE

### Comisión de Nuevas Tecnologías, Marketing y Calidad de ATUC (Tenerife)

En representación de la empresa asistieron Gonzalo Umpiérrez, director Comercial; Santiago Correa, responsable de Comunicación y Relaciones Públicas; y Antonio López, técnico del departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas. El 'big data' y la conectividad móvil fueron algunos de los asuntos abordados por representantes de Transports Metropolitanos de Barcelona, Metro Madrid, y de las empresas de transporte de Madrid, Málaga y Valencia, entre otros. La Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC) celebró esta comisión en las instalaciones de Transportes Interurbanos de Tenerife (TITSA).

NOVIEMBRE

### Jornada 'Movilidad: rompiendo barreras' (Madrid)

La presencia de mujeres en el sector de la movilidad fue el tema de debate de la jornada organizada por Female Voice in Mobility y la Asociación Españolas de Ejecutiv@s y Consejer@s, en colaboración con Mafex.

Teresa Benet, nuestra técnica de Proyectos Internacionales, fue invitada a formar parte de la mesa de 'Retos y tendencias en el sector de la movilidad' junto a Isabel Pardo de Vera, presidenta de Adif; y a Carmen Librero, presidenta de Ineco, entre otras personalidades.

## COMUNICACIÓN



54