

*Una manera de hacer Europa*



# **BUENAS PRÁCTICAS**

## **Operaciones Cofinanciadas**

**Linea regular de cabotaje marítimo  
interinsular "SANTA CRUZ DE  
TENERIFE/LOS CRISTIANOS-LA  
ESTACA-LOS CRISTIANOS/SANTA  
CRUZ DE TENERIFE"**

**CAFLAJA, S.L.U.**

# **Programa Operativo de Canarias**

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**

**Año 2017**



## **OBLIGACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO-LÍNEA REGULAR DE CABOTAJE MARÍTIMO INTERINSULAR “SANTA CRUZ DE TENERIFE/LOS CRISTIANOS-LA ESTACA-LOS CRISTIANOS/SANTA CRUZ DE TENERIFE”**

A fin de garantizar la conexión marítima de la isla de El Hierro con el resto del Archipiélago, se viene prestando desde el inicio del período de programación, mediante contrato administrativo especial, la línea regular de cabotaje marítimo interinsular denominada “SANTA CRUZ DE TENERIFE/LOS CRISTIANOS-LA ESTACA-LOS CRISTIANOS/SANTA CRUZ DE TENERIFE” del Anexo II del Decreto 9/2009, de 27 de enero, por el que se desarrolla el régimen especial de prestación de los transportes marítimos regulares.

Se trata de un contrato de obligación de servicio público adjudicado a la operadora marítima CAFLAJA, S.L.U., del grupo Naviera Armas S.A., previa licitación pública con publicidad comunitaria en los términos exigidos en la Ley 12/2007, de 24 de abril, de Ordenación del Transporte Marítimo de Canarias y el citado Decreto Territorial 9/2009, de 27 de enero.

Dentro del Programa Operativo FEDER Canarias 2014-2020, el coste actual de la operación asciende a 22.500.000,00 euros (4.500.000,00 euros anuales), con una ayuda FEDER asignada de 19.125.000,00 euros (85% de cofinanciación) y con una ejecución en cuanto al indicador de productividad de 1.251 actuaciones de servicios públicos de transporte alcanzadas hasta mediados de 2017.

Se considera BUENA PRÁCTICA por el cumplimiento de los siguientes criterios:

**LA ACTUACIÓN HA SIDO CONVENIENTEMENTE DIFUNDIDA ENTRE LOS BENEFICIARIOS Y EL PÚBLICO EN GENERAL:**

Se han realizado diversas actuaciones encaminadas a la difusión de la operación a los beneficiarios y público en general.

La actuación a destacar en el año 2017 ha sido el diseño y realización de un vídeo de 3 minutos y 14 segundos de duración en el que, utilizando animación en 2D, se representa con líneas sencillas pero muy visuales todo el planteamiento de la campaña que pretende dar información completa de la importancia de dicho servicio de transporte concienciando al público del papel fundamental del Fondo FEDER-RUP en su financiación. El vídeo “CONECTANDO CANARIAS” busca llegar a la audiencia más amplia posible y de la manera más clara y expositiva. Va dirigido especialmente a los usuarios de la línea que son todos los residentes en Canarias sin distinción, pues se nombran y representan cada una de las necesidades que se cubren con el funcionamiento del servicio así como las oportunidades de toda índole que con el mismo se proporciona cualquiera que sea la motivación del viaje.

Buena práctica video OSP EL HIERRO.odt - LibreOffice Writer

Archiv Películas y TV

**CONECTANDO  
CANARIAS**

CAFLAJA ARMAS Canarias avanza con Europa Gobierno de Canarias Unión Europea Fondo Europeo de Desarrollo Regional

0:03:03 0:00:11

Página dando cobertura a las necesidades de comunicación de islas con una situación especial de lejanía

13:59 27/02/2018

<http://www.gobiernodecanarias.org/copt/FEDER/Armas.html>

En lo que respecta a la **adecuación con el objetivo general de difusión de los fondos**, ésta queda garantizada por los siguientes medios:

- El contenido expuesto incide en la aportación pública que supone el funcionamiento de la línea resaltando el alto porcentaje de cofinanciación del FEDER de hasta el 85%. Se pretende dar plena conciencia de la importancia de los fondos europeos y transmitir la sensibilidad de la Unión Europea ante las necesidades básicas de comunicación en territorios fragmentados como Canarias cuando el libre mercado no es capaz de satisfacerlas, es decir, Europa no sólo admite en casos justificados el establecimiento de la Obligación de Servicio Público, sino que también ayuda económicamente a su mantenimiento.
- Desde el punto de vista visual, sobre la monotonía cromática del vídeo se resaltan las estrellas de la Unión Europea en color amarillo y, en rojo, su grado de participación. En cada una de las viñetas aparece el Logo de CANARIAS AVANZA CON EUROPA y el emblema de la Unión Europea y del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).
- La emisión del vídeo en los televisores del barco que presta la línea en cada uno de los viajes hace que llegue la información de manera efectiva al destinatario principal, el pasajero.
- Su difusión adicional en webs y redes sociales. Por un lado, está disponible en la Web de la Consejería de Obras Públicas y Transportes en el apartado destinado a los Fondos Europeos así como en Facebook. Por parte de Naviera Armas, se ha dispuesto en la página inicial de su web del banner con el video enlazado más un texto con el resumen de la publicidad y, asimismo, lo ha difundido por Facebook y Youtube.

Publicado por **Consejería de Obras Públi...**  
276 reproducciones



https://www.navieraarmas.com/es/inicio

Inicio | Naviera Armas | Noticias | Preguntas frecuentes | Contactar

# NAVIERA ARMAS

PASAJE | PROMOCIONES | AUTOCHECK-IN | HORARIOS Y OFICINAS | TU FACTURA | ARMAS STYLE | PROFESIONALES | INVESTORS

Registro / Recuperar datos

PASAJE | CARGA

Origen:

Destino:

Fecha: Salida:  Regreso:

Pasajeros:

Acomodación: Ida:  Vuelta:

Vehículo de pasaje:

Bonificación:

Animales:

**BUSCAR**

INFORMATE AQUÍ

## EL HIERRO & TENERIFE

AHORA MEJOR CONECTADOS

Canarias avanza con Europa

CAFLAJA | ARMAS | Canarias avanza con Europa | Gobierno de Canarias | Unión Europea

EL HIERRO & TENERIFE | VALLE GRAN REY (La Gomera) | ¡Descuentos a bordo! | A

NUESTROS DESTINOS

CALL CENTRE +34 902 456 500 Contactar

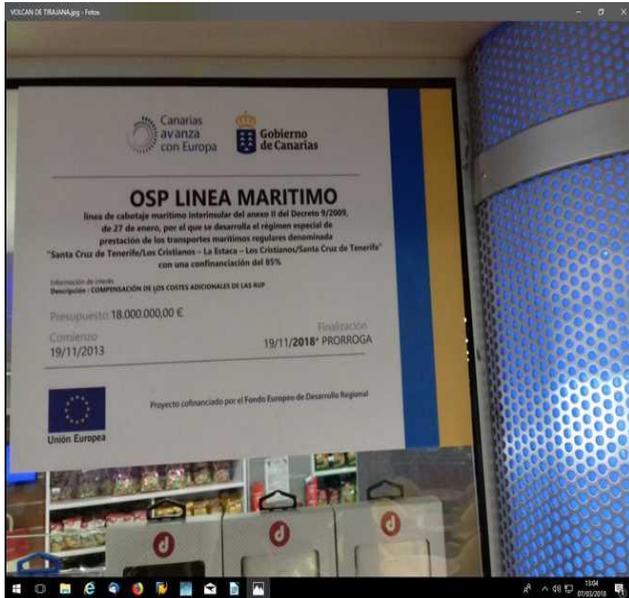
TU FACTURA, AQUÍ

https://secure.navieraarmas.com/es/tu\_factura

13:50 27/02/2018



Esta actuación complementa a otras ya efectuadas para dar publicidad a la cofinanciación de la línea regular como son la colocación de cartelería tanto en los puntos de venta de billetes en los puertos de Los Cristianos y de La Estaca, como en la tienda del barco que presta el servicio “Volcán de Tirajana”.



## **INCORPORACIÓN DE ELEMENTOS INNOVADORES:**

En cuanto a la comercialización del servicio, la operadora dispone de una amplia red de venta de billetes a través de los siguientes medios:

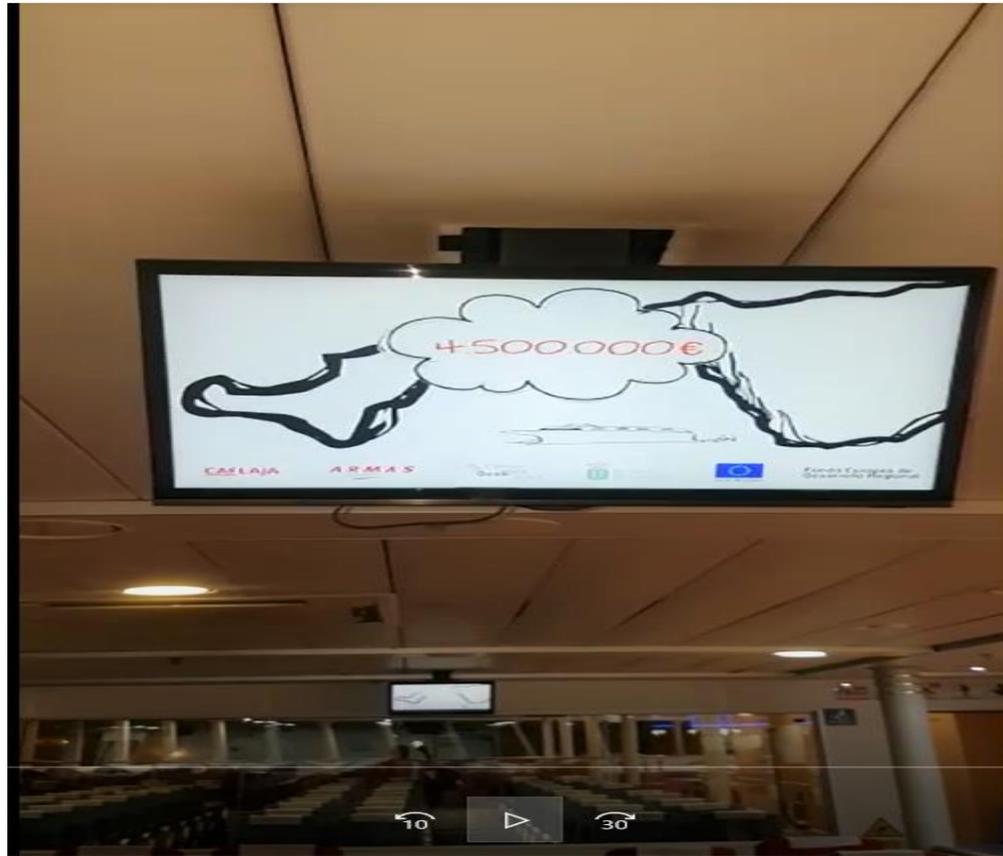
- web [www.navieraarmas.com](http://www.navieraarmas.com)
- Teléfono de Atención al cliente Call Centre 902 456 500 donde se atiende de lunes a domingo de 8:00 h a 20:00 h de lunes a domingo, y en distintos idiomas.
- En cualquiera de las oficinas de la naviera.
- A través de toda la red de agencias de viajes, de Canarias, península y Europa
- A través de sus integradores, es decir, webs de viajes que venden el servicio a nivel mundial.
- A través del App Naviera Armas, disponible en App Store y en Google Play

Por otra parte, se facilita el embarque a los clientes sin necesidad de imprimir el billete por lo que se puede embarcar directamente con el DNI sin pasar por ventanilla. Igualmente, con respecto a la acreditación de la residencia para aplicar la bonificación, se realiza una consulta automática a la autoridad competente.

En cuanto al vídeo promocional e informativo realizado por la Dirección General de Transportes, se considera innovador por los siguientes motivos:

- El contenido es de por sí novedoso puesto que se financian por primera vez con Fondos Estructurales los gastos vinculados a obligaciones y contratos de servicio público en Canarias. Resulta inédito que se informe de forma audiovisual sobre la financiación con fondos FEDER-RUP de una línea regular de cabotaje marítimo interinsular.
- El formato usado para la presentación de los contenidos supone el uso de recursos innovadores, dada la inclusión de dibujos sencillos pero muy visuales y la representación gráfica de datos y cifras de manera simultánea a la locución con lo que se logra una mejor comprensión del mensaje que se pretende transmitir.

- Dado que los destinatarios principales elegidos para la campaña son los usuarios del servicio se considera innovadora la elección, como canal principal y momento de difusión del vídeo, los televisores del barco que presta el servicio que lo emiten dos veces en cada travesía.
- La difusión adicional del vídeo en webs y redes sociales.
- El implicar a la propia naviera prestataria del servicio en el diseño, ejecución y difusión del vídeo, promocionándose ella misma, ha supuesto un gran ahorro en gastos de espacios publicitarios ya que, como se ha explicado, la máxima difusión se logra por los medios facilitados por Naviera Armas, en el propio barco y en su página web.



Browser address bar: <https://www.youtube.com/watch?v=cQAS7PECFSM>

Browser tabs: El Hierro y Tenerife mejor cone... RUTA LOS CRISTIANOS - VA...

Browser menu: Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Browser status bar: Ve los vídeos de YouTube en Chrome. Descárgatelo.

YouTube interface:

- Logo: YouTube ES
- Search bar: Buscar
- Buttons: Iniciar sesión

Video player:

- Thumbnail: A hand holding a red car over a map of the Canary Islands.
- Progress bar: 1:36 / 3:14
- Logos: CAELAJA, ARMAS, Canarias, Gobierno de Canarias, Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Video title: RUTA LOS CRISTIANOS - VALVERDE

Channel: NavieraArmasVideos

- Suscribirse 367
- 135 visualizaciones

Actions: Añadir a, Compartir, Más

Published: el 21 feb. 2018

Category: Viajes y eventos

Next video list:

- ¿PORQUE LOS CRISTIANOS NO GUARDAMOS EL Nazareno GB 314.243 visualizaciones 49:26
- Versión Completa: Victor Küppers, El valor de tu actitud Aprendemos.Juntos Recomendado para ti 54:55
- Elevator pitch: Aprende a venderte en 60 segundos Ayanet RRHH Recomendado para ti 27:04
- Durísima bronca entre Julia Otero y Arcadi Espada Todo Radio Recomendado para ti 8:33
- "PECERA", el corto más reivindicativo del año. Carlos Bouvier Recomendado para ti 11:52

Taskbar: 12:42 09/03/2018

## **CONTRIBUCIÓN A LA RESOLUCIÓN DE UN PROBLEMA O DEBILIDAD DETECTADA EN EL ÁMBITO DE EJECUCIÓN.**

En un territorio ultraperiférico y tan fragmentado como es Canarias coexisten con el régimen general de libertad de prestación del transporte marítimo de cabotaje aquellos instrumentos intervencionistas como son el establecimiento de obligaciones de servicio público relativas a condiciones de regularidad, frecuencia, puertos, capacidad de prestación, política tarifaria y tripulación; y los contratos de obligación de servicio público. Todo ello a fin de asegurar aquellas comunicaciones regulares esenciales no suficientemente cubiertas por el mercado.

En este caso la contratación de la línea responde a la situación de especial lejanía de El Hierro y de dimensión de su mercado y población, que requiere un estatus especial que no se basa en la demanda, sino en garantizar la conectividad de la isla y las condiciones de accesibilidad de sus habitantes.

Dentro del Programa Operativo FEDER CANARIAS 2014-2020 esta actuación se ajusta al Eje prioritario 15: Reducción de costes adicionales que dificultan el desarrollo de las regiones ultraperiféricas y Objetivo\_específico: 12.c.1.: Financiación de costes vinculados a las obligaciones de servicio público.

## **ADECUACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS.**

En cuanto a la consecución del objetivo principal, la implantación de la línea ha supuesto fundamentalmente la garantía de las comunicaciones marítimas básicas de la isla de El Hierro, actualmente con 7 servicios de ida y vuelta semanales con los Cristianos que es su puerto más cercano en Tenerife.

Además, con el servicio de Ferry el flujo de pasajeros y carga se ha incrementado, pasando de los 87.000 pasajeros y 31.763 metros lineales de mercancías en el 2014, hasta los **129.199 pasajeros** y 32.899 metros lineales de mercancías **del 2016**. Por tanto, con esta intervención, más allá de atender la obligación de servicio público, se ha logrado el fomento de la movilidad de la población, bienes y servicios.

La línea, que aporta mayor comodidad en el viaje, ha mejorado la calidad de vida de la población Herreña, facilitándoles el acceso a servicios esenciales como sanidad, educación y cultura, y en general, ha incrementado las opciones de desplazamiento por razones de trabajo, negocio y ocio, de toda la ciudadanía.

El acercamiento entre las islas propicia sin duda el desarrollo económico, social y cultural en el archipiélago, potenciando el turismo, el desarrollo empresarial, la salida y entrada de productos, y el empleo. Este servicio ha generado, de forma directa, la contratación de personal cualificado para cubrir la línea marítima, y de forma indirecta, ha beneficiado a proveedores de alimentación, limpieza, hospedajes, transportes, etc.

### **ALTO GRADO DE COBERTURA SOBRE LA POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDA**

Los beneficiarios principales de la línea regular son los usuarios de la misma, tanto residentes en el Hierro como en el resto del Archipiélago. A todos va dirigida la campaña informativa que pretende ser completa y fácil de entender. Con la emisión del vídeo en los aproximadamente 36 televisores que dispone el actual buque Volcán de Tirajana se logra llegar prácticamente al 100% del pasaje. Además, dada su retransmisión dos veces por travesía se logra una mejor asimilación y retención del mensaje.

A través de las distintas redes de comercialización e información del servicio se logra alcanzar a toda la población de Canarias y otros usuarios potenciales.

### **CONSIDERACIÓN DE CRITERIOS HORIZONTALES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN, ASÍ COMO RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

De acuerdo con los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas, que rigen la contratación del servicio, el buque adscrito debe cumplir durante toda la vigencia del contrato con las condiciones de habitabilidad, capacidad de transporte, velocidad en servicio, calidad, cumplimiento del Código ISM, pruebas y reconocimientos de seguridad, tripulación y bandera. En cuanto a los requisitos de seguridad y medio ambiente, el “Volcán de Tirajana” dispone, entre otros, del certificado internacional de prevención de la contaminación por hidrocarburos, certificado internacional de prevención de la contaminación atmosférica, certificado internacional de prevención de la contaminación por aguas sucias, certificación de aptitud para el transporte de mercancías peligrosas, certificado de seguro relativo a la responsabilidad civil nacida de daños debidos a contaminación por los hidrocarburos para combustible de los buques, etc.

Igualmente, el buque debe disponer de las condiciones mínimas de accesibilidad para personas con discapacidad exigidas por la normativa aplicable. En este sentido, dispone de acceso PMR con rampa en proa.

La naviera cuenta con los recursos humanos necesarios y suficientes en las áreas de navegación, técnica, administrativa y comercial para desarrollar la actividad y servicio contratado. Dispone de un equipo administrativo de más de 100 personas en áreas como marketing y comercial, administración, calidad y prevención de riesgos, más de 100 personas para la venta y comercialización directa en ventanillas y coordinación de las operativas de muelles, más de 20 personas en el área técnica y una bolsa de tripulantes, tanto oficiales como marinería y servicios, de más de 300 personas.

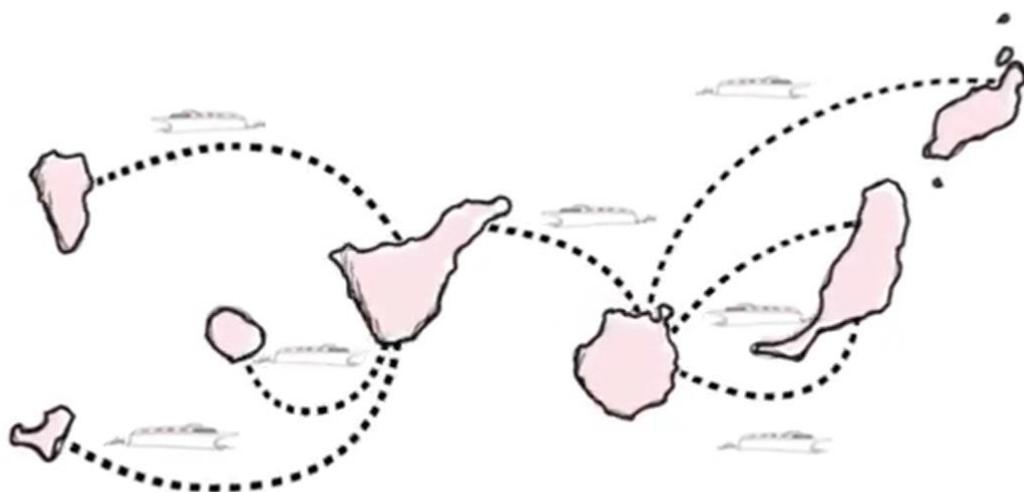
### **SINERGIAS CON OTRAS POLÍTICAS O INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN PÚBLICA**

Este instrumento se suma a las políticas compensatorias financiadas con fondos del Gobierno de Canarias y de la Administración General del Estado como son la bonificación del 75% en el precio del billete de los servicios marítimos regulares interinsulares, de la que se benefician todos los residentes en Canarias; así como las compensaciones al transporte interinsular de mercancías.

Todo ello da como resultado una garantía de comunicación marítima, una reducción de los costes que conllevan la insularidad y doble insularidad y, en definitiva, un avance en la movilidad regional para el logro del objetivo de cohesión territorial en Canarias.



Publicado por **Consejería de Obras Públi...**  
276 reproducciones



CAFLAJA

ARMAS

Canarias  
avanza  
con Europa

Gobierno  
de Canarias



Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

HD

Subtítulos

Más opciones de configuración de vídeo

¿Quieres ver facebook.com en pantalla completa? (Presiona Esc para salir).

Permitir una vez

Opciones para este sitio

x

19

