



Comunicación en tiempos de crisis

Guaguas Municipales





guaguas.com

Por Bono Continuo

623

Por Bono Continuo



En la segunda semana de marzo de 2020, el mundo tal y como lo conocíamos se empezó a sacudir. En esa semana, en apenas unos días, el covid-19 pasó de convertirse en una enfermedad asimilable a una gripe común a una amenaza global para la humanidad. Las decisiones de las autoridades sanitarias paralizaron el país y, con ello, nuestra actividad se vio sensiblemente afectada.

Las situaciones de crisis se superan mediante la acción. Por ello, aplicamos una estrategia de comunicación destinada a ofrecer cobertura puntual y detallada a todos nuestros demandantes (viajeros, medios de comunicación, empleados...) mientras durara la parte más crítica de la emergencia.



Establecer una política de comunicación –aunque sea de esta magnitud- es más sencillo si los canales de comunicación han sido trabajados con anterioridad. En nuestro caso, la mayoría de vías de comunicación con nuestros públicos objetivos (interno y externo) ya habían sido exploradas y estaban abiertas previamente, por lo tanto nos movimos con soltura en los diferentes canales. Apenas debimos innovar, y cuando lo hicimos, a través de una videoconferencia del director general, se trató de una herramienta ampliamente conocida y que se ha popularizado durante la pandemia.



**Guaguas Municipales** @GuaguasLPA · 17 mar.

Tras analizar las sugerencias que nos haces, hemos visto viable, por ahora, ejecutar algunas de ellas. A partir de mañana, además de pagar solo con bono-tarjeta, vamos a reforzar los primeros servicios para evitar aglomeraciones. MUCHAS GRACIAS a tod@s.

#QuedateEnCasa #COVID19

José Eduardo Ramírez y 3 más

18 60 151

**Guaguas Municipales** @GuaguasLPA · 25 mar.

Hemos establecido los HORARIOS DEFINITIVOS que estarán vigentes durante el #EstadoDeAlarma. Guarda tu línea y comparte con los demás con el fin de agilizar y evitar tiempos de espera innecesarios en la calle. Siempre que puedas #QuedateEnTuCasa.

[guaguas.com/info-estado-de-...](http://guaguas.com/info-estado-de-...)

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y 9 más

4 70 89

**Guaguas Municipales** @GuaguasLPA · 15 mar.

Desde mañana, lunes 16 de marzo, nos vemos obligados a reducir un 50% nuestra oferta de servicios debido a la aplicación de las medidas para el transporte público que ha anunciado el Gobierno tras el decreto de #estadodealarma por el #CODIV\_19

[bit.ly/39TYxUK](http://bit.ly/39TYxUK)

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y Policía Local LPA

24 132 170

**Guaguas Municipales** @GuaguasLPA · 19 mar.

Seguimos cumpliendo los protocolos por la #EmergenciaSanitaria. Desde de este viernes 20, solo podrás acceder a la guagua por la puerta central con el fin de prevenir y reducir al máximo el contacto entre clientes y conductores debido al #COVID19.

[bit.ly/2wcXMaV](http://bit.ly/2wcXMaV)

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y 7 más

19 138 222

Porque juntos lo superamos  
saldremos reforzados



A través de los años, con la suma de las diferentes acciones de comunicación corporativa, hemos generado una voz propia y hemos elaborado un discurso corporativo coherente y diferenciador, que nos ha posicionado como referente, al tiempo que nos ha permitido generar contenidos y dialogar con la sociedad.

## CÓMO LAVARTE LAS MANOS

Sigue los siguientes pasos para lavarte las manos



Mójate las manos



Deposita la cantidad suficiente de jabón



Frótate las palmas



Frótate las palmas con los dedos entrelazados



Frótate los dedos de una mano con la palma de la opuesta



Enjuágate las manos



Sécate las manos con una toalla desechable



Usa la misma toalla para cerrar el grifo



Tira la toalla a la basura



**GUAGUAS**

PARA TODO, PARA TODOS.



# Situación de prealerta



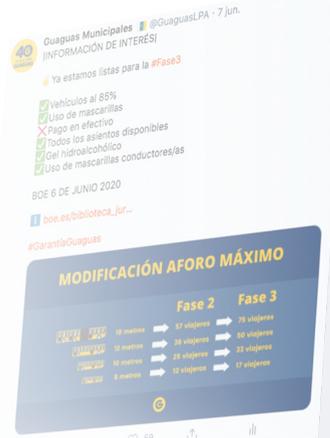
Unas semanas antes del decreto de estado de alarma, y ante las informaciones de todo tipo que circulaban sobre el covid-19, Guaguas Municipales empieza a comunicarse con sus empleados. El médico de la empresa, Óscar Fuentes, en un vídeo enviado a través del canal de Whatsapp interno, recomienda algunas normas básicas de higiene personal.

Durante el mes de marzo, el doctor Fuentes protagoniza dos vídeos más abundando en las medidas de protección personal, en línea con lo que recomendaban de manera actualizada las autoridades sanitarias de referencia, como la Organización Mundial de la Salud o el Ministerio de Sanidad.

# Reorganización en tiempo récord

Casi en el mismo momento del decreto del Gobierno, Guaguas Municipales realiza una reorganización en tiempo récord de su servicio, que es difundido con celeridad a través de los medios de comunicación tradicionales, redes sociales y página web corporativa, con un espacio exclusivamente dedicado a los cambios.

En 24 horas, el servicio de transporte –que llevaba una media de 135.000 viajeros diarios- se recorta a lo mínimo imprescindible para colaborar en la contención de la pandemia.





En la web se habilita un apartado especial Covid-19 donde se vuelca toda la información de los servicios para los clientes que, a pesar del estado de alarma decretado, deben acudir a sus puestos de trabajo o actividades personales inaplazables.

Se hace un esfuerzo por facilitar la información actualizada de horarios, frecuencias y líneas, a pesar de las numerosas incidencias del servicio, derivados de los constantes cambios de normativa y los avatares propios de la actividad del transporte.




- Viajar en Guagua**
  - Líneas y rutas
  - Tarjetas y carnets
  - Puntos de venta
  - Preguntas frecuentes
  - Normativa de uso
- Empresa**
  - Trabaja con nosotros
  - Perfil del contratante
  - Contacto
- Comunicación**
  - Multimedia
  - Noticias
  - Estado del servicio
  - ¡Anúnciate en Guaguas!
- Redes Sociales**
  - Facebook
  - Twitter
  - Instagram
  - Youtube
- App Guaguas**
  - iphone
  - Android

# Concienciar a la ciudadanía

Por primera vez en nuestra historia, por el bien general, fuimos en contra de nuestra propia naturaleza: facilitar el traslado de personas. Lanzamos mensajes directos de concienciación a nuestros clientes y a la sociedad: **#QuédateEnCasa**.

Este mensaje fue expuesto durante gran parte de la crisis sanitaria en la cartelera electrónica

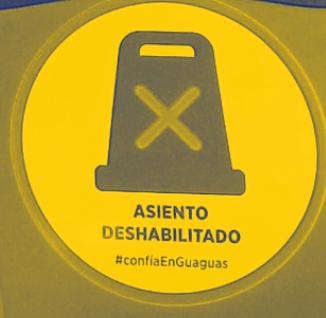
de las guaguas, al tiempo que fue utilizado como etiqueta (hashtag) en todas nuestras comunicaciones a través de las redes sociales.

A medida de que se relajaron las medidas del confinamiento, giramos el mensaje hacia el **#UsaMascarilla** en el transporte público, una medida que se convirtió en obligatoria en las primeras semanas del mes de mayo.





## Medidas relevantes





La seguridad e higiene en el interior de la guagua, como no podría ser de otra manera, se convierten en la matriz de la comunicación externa. Damos visibilidad a las acciones. Realizamos diferentes vídeos que muestran el proceso diario de limpieza y desinfección en las guaguas con protagonismo para los operarios de estas tareas, al tiempo que acompañamos con medidas como la colocación de protectores para conductores o la instalación en toda la flota de geles higienizantes para los viajeros.





### La capital grancanaria recupera el pulso

Con el progresivo retorno de la normalidad en la actividad económica, la capital grancanaria vuelve a parecerse a sí misma. Es un fenómeno que se produce en toda Canarias, si bien condicionado por el distanciamiento social y la masiva presencia de mascarillas. En la imagen, un conductor de Guaguas Municipales saluda tras apartar la cortina que lo protege. La compañía de transportes es una de las afectadas económicamente por el parón de la pandemia. LAS PALMAS DE G.C. p. 18 y 19



**GUAGUAS**  
PARA TODA LA ISLA

**COVID-19 PROTOCOLO CORONAVIRUS**

**TGC** TRANSPORTES  
GRAN CANARIA

**USO DE LA MASCARILLA OBLIGATORIO**

**MANTENER DISTANCIA DE SEGURIDAD**

**EXTREMAR LAS MEDIDAS DE HIGIENE**

**#garantíaGuaguas**

En una etapa posterior, con la llegada de las diferentes fases de desescalada, se amplían de manera paulatina los aforos en el interior del vehículo, por lo que realizamos un video sobre el efecto visual de los viajeros dentro de la guagua con diferentes aforos. En este video colaboran los empleados de la empresa.

# Medios de comunicación

El gabinete de prensa de Guaguas Municipales ha recibido medio centenar de peticiones para entrevistas o reportajes referentes sobre las medidas o las circunstancias que han rodeado a la empresa durante la crisis sanitaria. En muchos de los casos, los protagonistas no han sido los portavoces habituales de la empresa (el concejal o director general) sino los conductores. Los medios han remarcado su labor en primera línea en medio de la pandemia.

Al mismo tiempo, se generaron notas informativa cada vez que se producía una reorganización importante del servicio, hecho que ocurrió con frecuencia.



ESTE APLAUSO VA POR TI

***GUAGUAS***







## Ganarse, de nuevo, al público

Después de asistir durante semanas a una demonización del transporte público, a través de repetitivos mensajes en ruedas de prensa diarias, las operadoras de transporte hemos tenido que mantener el bastión de la seguridad dentro de los vehículos. Por ello, hemos que tenido que ir, en base a acciones, despojando a nuestros clientes del respeto hacia el posible contagio dentro la guagua.

Como marca, Guaguas se ha ganado un prestigio y una reputación en los viajeros, fruto de su trabajo en beneficio de la movilidad de la ciudad, por lo que generamos un sello propio: "Garantía Guaguas", que ayudara a apuntalar las acciones de seguridad e higiene que llevamos a cabo. Nuestro aval es la profesionalidad y la vocación de servicio que ha reinado en la compañía durante las últimas cuatro décadas



# Recomendaciones

Los carteles han sido un medio eficaz de transmitir información al viajero durante esta crisis sanitaria. Los mensajes básicamente tienen su función en recordar las recomendaciones dadas por las autoridades sanitarias y, en algún caso, activar o desactivar algún hábito del transporte como realizar la entrada por la puerta delantera de la guagua, el pago en efectivo u ocupar los asientos próximos al conductor.

## CÓMO ACTUAREMOS DURANTE ESTE ESTADO EXCEPCIONAL



**PAGA CON BONO-TARJETA**  
A partir del 18 de marzo solo se permite el pago con tarjeta o bono.



**PUNTOS DE VENTA - RECARGA**  
Permanecerán abiertas las oficinas de Teatro y Santa Catalina de 7:30 a 18:00 y San Telmo de 7:00 a 18:00.

**GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**



**Guaguas Municipales** @GuaguasLPA · 6 abr.

Una vez más estás respondiendo ante ellos y ellas, otra vez más nos toca a nosotras responder ante ti. Si eres voluntario de @CruzRojaLP, viajarás sin coste en nuestras guaguas durante la #EmergenciaSanitaria causada por el #Covid\_19. Estamos a tu lado.

[bit.ly/2V47KUo](https://bit.ly/2V47KUo)

Cruz Roja Española y 2 más

3 18 57

**Guaguas Municipales** @GuaguasLPA · 22 mar.

Colaboramos durante estos días con @servicioslpgc en el transporte de personas sin hogar a los albergues de emergencia del Ayuntamiento. Es momento de pasar a la acción y de solidarizarnos con los que menos tienen. Ellos no pueden pero tú #QuedateEnCasa 🏠. #Coronavid19

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y 2 más

27 82

## Acción solidaria

Dentro de la estrategia de Guaguas Municipales en su responsabilidad social corporativa, hemos llevado a cabo acciones solidarias durante la pandemia. Por un lado apoyamos la labor asistencial de Cruz Roja a favor de las personas vulnerables del municipio y, por otra, ayudamos en la logística del Ayuntamiento para la asistencia a personas sin hogar, realizando diariamente recorridos por la ciudad para alojarlos en los centros de referencia.



## La gente de la casa

La comunicación interna ha sido una prioridad para Guaguas Municipales durante la pandemia. Además de las comunicaciones por vías tradicionales, como avisos o circulares, se ha redoblado el esfuerzo de comunicación para que los empleados conocieran de primera mano cuáles eran las circunstancias de la empresa durante las diferentes fases del proceso.

## Medidas de prevención

### Terminal Puerto

Lávate las manos con agua y jabón según llegues

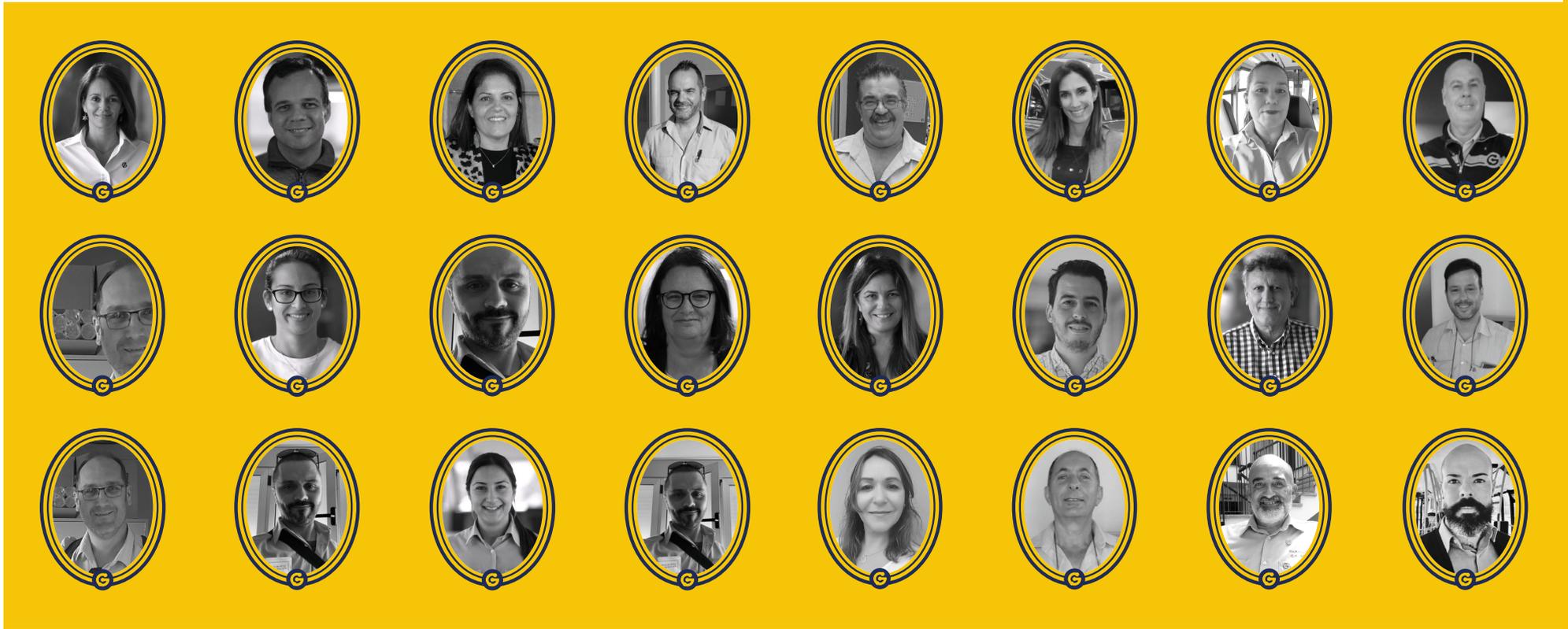
6 personas y 1 persona en zona de liquidación

Cada persona usará sus propios útiles de cocina (platos, vasos, cubiertos...). No compartas tus utensilios con ningún compañero

Aprovecha para lavarte las manos de nuevo con agua y jabón antes de irte



*Gracias por tu colaboración*



Se articula una campaña interna de agradecimiento al esfuerzo de los profesionales, a través del canal Whatsapp Informa, denominada “Gracias por ser de mi equipo”, donde los trabajadores aportan fotos con una sonrisa con una frase de ánimo para sobrellevar la situación sanitaria.

La iniciativa resulta ser todo un éxito y decenas de trabajadores envían sus imágenes. La campaña estuvo rodando casi un mes en el canal interno y fue acompañada en la sede central con la colocación de vinilos de gran formato.



En la misma línea de apoyo al trabajo en equipo, y en consonancia con los mensajes que fluían en el ambiente social, realizamos un video dirigido a los empleados centrado en la imagen icónica de los aplausos, que durante meses han resonado en muchos balcones.



# Videoconferencia

El director general, Miguel Ángel Rodríguez, se dirigió a todos los empleados a través de una videoconferencia, donde expuso los detalles más relevantes de la actualidad de la marcha de la empresa. Esta videoconferencia, que se realizaba por primera vez en este formato de 45 minutos de duración, contó con la interacción de los empleados, a quienes se les había habilitado un correo para que expusieran sus preguntas y comentarios, al tiempo que se dio respuesta a algunas preguntas en el chat en vivo.





www.guaguas.com

PSSSSSSSSSSS....!

¿magua de guagua?

...no sé por qué

 **GUAGUAS**  
PARA TODO. PARA TODOS.





## Magua de guagua

Una semana antes de la pandemia utilizaban Guaguas Municipales una media de 135.000 personas al día. En los días más duros del confinamiento, registramos una depresión histórica: 14.000. Para poner en marcha toda nuestra actividad con fuerza, tras el final del estado de alarma, y animar a nuestros viajeros a utilizar nuevamente el transporte público, ideamos la campaña Magua de guagua. A través de una serie de acciones cotidianas, con el ingrediente del humor que ha presidido nuestra comunicación redes sociales, se invita a los clientes a retomar sus antiguos hábitos. Al mismo tiempo, se recupera una palabra autóctona, casi en desuso por las nuevas generaciones, que significa añoranza.



[www.guaguas.com](http://www.guaguas.com)





[www.guaguas.com](http://www.guaguas.com)





## Global Safe

En comunicación solemos sentenciar que lo que no se comunica, no existe. Por ello, cerramos esta publicación con la información de la recepción del certificado Global Safe Site, emitido por Bureau Veritas, que valida las más de 100 medidas de prevención tomadas por la compañía pública frente a la amenaza del covid-19. La empresa municipal, con esta acreditación, se sitúa en la “Champions de la prevención” y fue una de las primeras operadoras de transporte público urbano del país en obtener una certificación en esta materia, lo que supone cerrar el círculo de las medidas tomadas frente a la pandemia.





[www.guaguas.com](http://www.guaguas.com)

