

UIC COVID-19 TASK FORCE
GESTION DEL COVID-19

Potenciales medidas para restaurar la confianza de los viajeros en el ferrocarril en el contexto de la pandemia del Covid-19

Una serie de potenciales medidas publicadas por la Unión Internacional de Ferrocarriles
Abril 2020



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

978-2-7461-2955-9

WARNING

All intellectual property rights related to the original English version of this document and the subsequent translations shall remain the exclusive property of UIC, these documents bearing the mention of UIC copyright.

© International Union of Railways (UIC) - Paris, 2020

UIC hereby authorizes natural persons and companies to copy, reproduce and distribute by any means whatsoever, including electronic, this document, provided that these actions are made on a non-profitable basis.

This publication produced by the UIC Covid-19 Task Force is a translation of "Potential measures to restore confidence in rail" and UIC cannot be held responsible for any translation mistakes.

CONTENIDO

1. Introducción	4
2. Medidas concretas para reducir el riesgo de contagio	5
2.1. De persona a persona	6
2.1.1. Controles de temperatura.....	6
2.1.2. Confirmación del estado de salud para pasajeros	7
2.1.3. Mascarillas y otras coberturas faciales	7
2.1.4. Gel Desinfectante	8
2.1.5. Distanciamiento social.....	8
2.1.6. Ventilación	11
2.2. De objetos a personas.....	12
2.2.1. Aumento de limpieza y desinfección	12
2.2.2. Billetes	13
2.2.3. Tratamiento de desechos	13
3. Comunicación de medidas para generar seguridad en el público	14
4. Futura investigación.....	16

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es analizar las posibles medidas que combinadas podrían aumentar la confianza del cliente en el transporte ferroviario. En general, para tranquilizar a los viajeros ferroviarios, se deben aplicar medidas concretas que limiten el riesgo de infección y también comunicar ampliamente sobre dichas medidas.

El objetivo principal del grupo de trabajo especial UIC Covid-19 es proporcionar un espacio confiable para que sus miembros y otras asociaciones de transporte compartan información entre sí sobre esta crisis.

Como asociación global, el grupo de trabajo de la UIC está compuesto por compañías ferroviarias de Asia, África, Europa, Medio Oriente, Oceanía y las Américas, y todos se benefician del conocimiento y la experiencia del resto.

Con el objetivo de comprender las medidas que los miembros del grupo de trabajo tienen la intención de implementar para aumentar la confianza del cliente después de la pandemia de Covid-19, el Grupo de trabajo Covid-19 de la UIC diseñó un cuestionario que se envió a los miembros, los resultados de los cuales se publicará en un documento de guía próximamente y por separado. Para ayudar a la Comisión Europea mientras se lleva a cabo el proceso de recopilación de datos, UIC ha preparado este documento de potenciales medidas.

Dicho esto, UIC recuerda amablemente a sus lectores que no es nuestro rol imponer o recomendar ninguna medida. Como tal, este documento está destinado a proporcionar una lista de potenciales medidas. Su contenido no ha de considerarse ni definitivo ni obligatorio. Estas posibles medidas se proporcionan como ejemplos y son susceptibles de evolucionar en el tiempo, dependiendo de los cambios en el nivel de riesgo y de medidas innovadoras que aún no se conocen. Las medidas presentadas en este documento podrán ser utilizadas por los diferentes actores del sector ferroviario según lo consideren apropiado y bajo su propia responsabilidad.



2. MEDIDAS CONCRETAS PARA REDUCIR EL RIESGO DE CONTAGIO

Para aumentar la confianza de los viajeros en el ferrocarril, los operadores deben participar activamente en la lucha contra la propagación de la enfermedad de Covid-19. La enfermedad se transmite por gotitas respiratorias que pueden pasar directamente de persona a persona o de persona a objeto (donde las gotitas han aterrizado y luego una persona toca ese objeto). A continuación, proponemos medidas para cada forma diferente de propagación de la enfermedad.

Es importante señalar, como lo hace a menudo nuestro miembro del grupo de trabajo JR East (Ferrocarriles japoneses del Este), que no existe una medida "perfecta" y que la mejor protección proviene de combinar varias medidas.

Cada medida que se describe a continuación tiene su propio efecto. La combinación de varias medidas puede contribuir a una reducción dramática del riesgo de contaminación. En el transporte regional y de cercanías, pero también en trenes de larga distancia, para reanudar el tráfico a un nivel aceptable, la única medida de distanciamiento social (entre 1 y 2 metros) no es suficiente para garantizar el tráfico en las horas pico. Debe combinarse con otras medidas, como usar una máscara, usar gel desinfectante o hacer controles de temperatura para mitigar el riesgo.

Estas últimas medidas contribuirán a reducir la distancia permitida entre las personas mientras se mantiene el mismo nivel de riesgo de contaminación. Por supuesto, la desinfección frecuente será esencial para reducir el riesgo de contaminación.

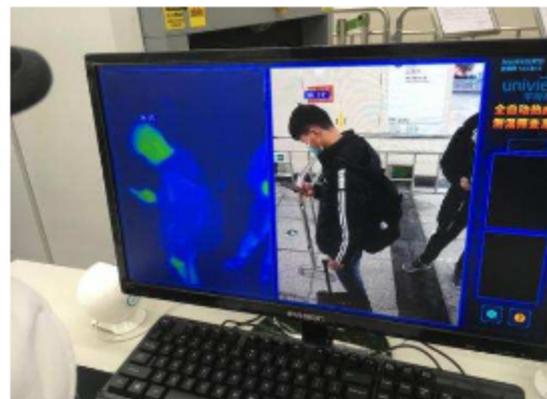


2.1. DE PERSONA A PERSONA

2.1.1. Controles de temperatura

Un síntoma común (pero no universal) de Covid-19 es la fiebre. Por lo tanto, evaluar al personal, antes de comenzar a trabajar, y al público, ya sea antes de ingresar a las estaciones o antes de ingresar a un tren, y solo permitir que las personas con una temperatura corporal normal ingresen a esos espacios, podría asegurar al público que las personas enfermas no viajan.

Los controles de temperatura para los pasajeros se implementan actualmente en China y Corea del Sur, pero también en otros países. Sin embargo, esta medida podría verse como invasiva y puede llevar mucho tiempo con el riesgo de general situaciones de cuello de botella, especialmente en los servicios de cercanías.



Controles de temperatura (China)

2.1.2. Confirmación del estado de salud para pasajeros

Dado que ni tener fiebre alta es el único síntoma del Covid-19, ni el Covid-19 presenta siempre fiebre, parecer pertinente preguntar al personal y a los pasajeros sospechosos si tienen otros síntomas, como tos seca, pérdida de gusto o de olfato, antes de permitirles subir a los trenes o ingresar a las estaciones. Esta medida se implementa actualmente en China.

Esta medida, puede verse como invasiva y requiere mucho tiempo, sin embargo, puede justificarse para viajes de larga distancia en trenes de alta velocidad o nocturnos sin paradas, entre otros.



Registro escaneando el código QR y confirmando el estado de salud (China)

2.1.3. Mascarillas y otras coberturas faciales

La mascarilla recomendada para uso general para detener la propagación de la infección es la mascarilla quirúrgica, incluidas las mascarillas de tela creadas por uno mismo. Estas mascarillas no impiden que uno contraiga la enfermedad, pero reducen el riesgo de propagar la enfermedad si ya se está enfermo. Por lo tanto, para que esta medida funcione, la mayoría de las personas deben participar usando una mascarilla. Si todos en una estación o en un tren usan una mascarilla, entonces todos guardan sus gérmenes para sí mismos y se hace más difícil que el virus se propague. Dicho esto, en algunos países, obtener mascarillas es un gran problema y muchos gobiernos las están reservando para el personal de atención sanitaria. Por lo tanto, las máscaras hechas a mano a partir de tejido podrían ser una buena solución, incluso si son menos efectivas que las máscaras quirúrgicas. Si uno no puede hacerse una mascarilla, también podría estar bien usar una bufanda u otra tela para cubrir simplemente la boca y la nariz.

Algunos países ya han implementado el uso obligatorio de mascarillas u otras coberturas faciales en el transporte público, como Austria, China, la República Checa, Japón, Eslovaquia y Corea del Sur. Los miembros chinos, japoneses y surcoreanos del grupo de trabajo UIC Covid-19 han enfatizado la importancia de saber usar una mascarilla y los comportamientos apropiados asociados (por ejemplo, no tocar la máscara), sin los cuales la máscara deja de ser efectiva. Las campañas de comunicación al personal y a los pasajeros sobre cómo usar máscaras son esenciales, especialmente en países donde la sociedad no está acostumbrada a ellos.

Si se requiere usar mascarilla, se debe tener en cuenta la viabilidad de tal medida y también quién sería responsable de garantizar que se respete la medida. Como algunas mascarillas son frágiles, el requisito puede incluir que el pasajero lleve una máscara de repuesto. Esto no debería ser responsabilidad del operador ferroviario / administrador de infraestructura. Por lo

tanto, se debe prestar especial atención antes de recomendar esta medida.



Comunicación sobre el uso de mascarilla (Japón)

2.1.4. Gel Desinfectante

El gel hidroalcohólico, las toallitas u otros desinfectantes detienen la propagación de Covid-19 al matar el virus. Tener este tipo de producto disponible y visible para uso público, y tal vez incluso requerir que el público lo use antes de ingresar a las estaciones o trenes, podría aumentar la confianza de los pasajeros y disminuir su temor a la infección. Dicho esto, los productos de saneamiento podrían no estar disponibles en el mercado, como es el caso actualmente en muchos países y pueden seguir siéndolo en el futuro. Por lo tanto, es importante tener en cuenta la viabilidad de tal medida antes de recomendarla.

2.1.5. Distanciamiento social

El distanciamiento social se refiere a la práctica de permanecer a una distancia de entre 1 y 2 metros de otras personas. La razón es que las gotas de aire no pueden viajar tan lejos y, por lo tanto, si permaneces a una distancia prudencial no debería de contraer el virus. Como se puede imaginar, esto podría ser un verdadero desafío para los viajes en tren.

El uso de otras medidas de prevención en combinación con el distanciamiento social, como usar una máscara, modificará el umbral de distanciamiento social y, por lo tanto, permitirá aumentar la tasa de ocupación de los trenes.

Si bien las compañías ferroviarias pueden adoptar medidas para alentar al público a respetar la distancia social, debe tenerse en cuenta que la responsabilidad de respetar el distanciamiento social recae en el individuo y no corresponde a los actores ferroviarios hacerlo cumplir.

En estaciones

Existen varias medidas posibles para alentar al público a respetar el distanciamiento social en las estaciones de tren:

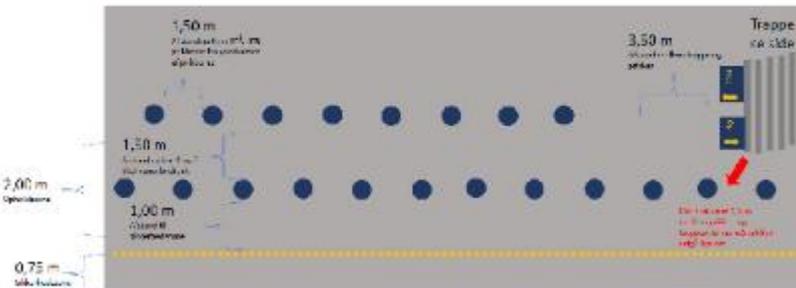
- Limitar el número de personas en una estación para asegurarse de que haya espacio adecuado para que se respete el distanciamiento social;
- Usar marcas para ayudar a los pasajeros a reconocer la distancia apropiada (por ejemplo, marcas en el piso, postes y ordenadores de filas, pegatinas entre asientos);
- Reorganizar el diseño de las áreas de espera, salones, máquinas de venta de billetes

y máquinas de validación de billetes para asegurar el distanciamiento social;

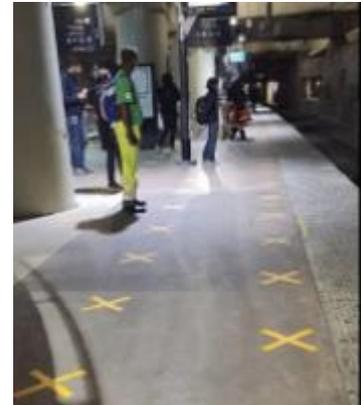
- Organizar el proceso de embarque en el andén.

Markering på perronen:
 • Rundt biler 40 x 40 cm
 • Teksten skal være vendt mod kunden

(Klæbøren tælst ni vides har)



Marcas en andén (Dinamarca)



Marcas en andén (Francia)



Guías para pasajeros en el suelo (China)

A bordo del tren

Existen varias medidas posibles para alentar al público a respetar el distanciamiento social a bordo:

- Limitar la capacidad del tren con un sistema inteligente de reserva en trenes de larga distancia (actualmente, China, Italia, Francia y Rumania tienen sistemas de reserva que les permiten garantizar una distancia mínima segura);
- Usar marcas para ayudar a los pasajeros a reconocer la distancia apropiada (por ejemplo, marcas o pegatinas en los asientos);
- Administrar los flujos de pasajeros (por ejemplo, hacer que los pasajeros entren con una puerta del tren y salgan con otra puerta: en China);
- Administrar la colocación del equipaje (por ejemplo, para evitar que varias personas manejen el equipaje);

- Reorganizar el coche restaurante y el servicio a bordo.



Pegatinas en asientos (Bélgica)

Como se dijo anteriormente, el límite de la capacidad del tren introducido en un sistema de reserva inteligente depende de la combinación de medidas preventivas, como usar mascarilla, lo que podría permitir a los pasajeros sentarse cara a cara y, por lo tanto, podría aumentar la tasa de ocupación de los trenes.



Fase de reanudación - 22 de abril en Wuhan (Centro de China)

Gestión de multitudes

Una forma de garantizar el distanciamiento social es reducir el número de viajeros, especialmente en los servicios de trenes de cercanías y regionales. Durante la crisis de Covid-19, hemos visto que el teletrabajo y las videoconferencias funcionan a gran escala para algunas categorías de trabajadores. Depende de las autoridades y las empresas continuar promoviendo tales formas de trabajo y tecnologías.

Otra forma de ayudar a reducir las multitudes es promover el escalonamiento en las horas de entrada para evitar la masificación en horas pico (lo que significa que no todos trabajan al mismo tiempo, algunos comienzan y terminan antes, algunos comienzan y terminan más tarde, por ejemplo, de 8 a 5, de 10 a 7). Esto volvería a depender de las autoridades y las empresas y no está bajo el control exclusivo del sector ferroviario.



Filas organizadoras para ralentizar la entrada a la estación y evitar estaciones masificadas en horas pico. Se aprovecha para comprobar el uso de mascarilla (China)

Soluciones digitales innovadoras

La digitalización puede ofrecer muchas formas de ayudar a gestionar el distanciamiento social en lugares concurridos, por ejemplo:

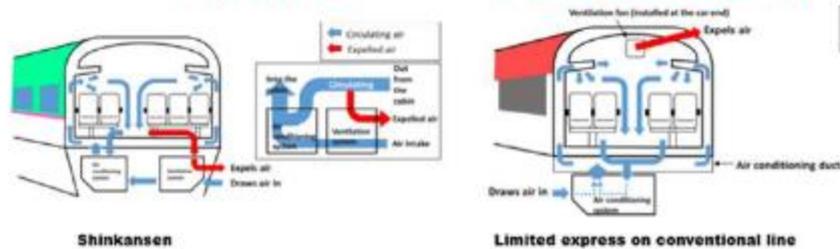
- Se podría informar a los clientes sobre la ocupación del tren mediante la aplicación móvil;
- El CCTV inteligente también podría usarse para administrar la multitud;
- El Big Data y / o la Inteligencia Artificial también podrían ayudar en la gestión de la ocupación de estaciones y trenes.

2.1.6. Ventilación

La implementación de medidas relevantes para los sistemas de ventilación ya ha sido vista por algunos miembros del grupo de trabajo UIC Covid-19 (por ejemplo, Ferrocarriles japoneses del Este) como una forma de tranquilizar a los pasajeros. Las medidas a considerar son el uso de sistemas de aire acondicionado nuevos o adaptados y el aumento del mantenimiento en los sistemas existentes, limpiando más regularmente los filtros. JR East ha aumentado el ciclo de renovación de aire en sus trenes y los ferrocarriles de Irán (RAI) están considerando el uso de lámparas UV para la desinfección de los dispositivos de climatización (calefacción, ventilación y aire acondicionado).

(FYI) Current other countermeasure Air circulation system of train

- We announce for passengers about this circulation system, due **to reduce anxiety**
- It takes between **6 to 8 minutes for air to circulate** through the cars of **Shinkansen trains and limited express trains**



Sistema de circulación del aire (Japón)

2.2. DE OBJETOS A PERSONAS

2.2.1. Aumento de limpieza y desinfección

Las prácticas empleadas actualmente demuestran la importancia de prevenir la propagación de la enfermedad mediante una mayor limpieza y desinfección de los espacios públicos, especialmente aquellos lugares que se tocan con frecuencia (por ejemplo, manillas de las puertas). Continuar implementando esas medidas de limpieza después de la pandemia de Covid-19 debería ayudar a crear confianza para el viajero. Sin embargo, el aumento de las medidas de limpieza (por ejemplo, la limpieza varias veces al día) puede ser más difícil de implementar cuando los servicios vuelven al nivel normal, ya que toman más tiempo que las medidas de limpieza anteriores, por lo que la viabilidad de continuar tales medidas de limpieza debe considerarse adecuadamente. Además, debe tenerse en cuenta la disponibilidad de agentes de limpieza, ya que estos productos pueden no estar fácilmente disponibles en el mercado, como es el caso actualmente en muchos países y pueden seguir siéndolo en el futuro.



Procedimiento de limpieza



Pictograma para evitar tocar los botones a bordo (Dinamarca)

2.2.2. Billetes

El uso de billetes de papel físicos presenta un objeto donde gotas contaminadas de virus podrían acumularse. Como tal, la promoción de la venta de billetes electrónicos, e-tickets y billetes sin contacto son medidas que limitan el uso del objeto físico. Esto también se aplica al papel moneda y las monedas, y como tal, los operadores ferroviarios podrían promover el uso de tarjetas de crédito o débito sin contacto en su lugar.

2.2.3. Tratamiento de desechos

Actualmente, varias empresas ferroviarias han implementado procedimientos especiales de gestión de residuos para tratar los residuos que han sido potencialmente contaminados por el virus Covid-19 (por ejemplo, tejidos).

Continuar implementando estos procedimientos después de la pandemia de Covid-19 probablemente tranquilizaría a los viajeros que quieran usar el ferrocarril.

3. COMUNICACIÓN DE MEDIDAS PARA GENERAR SEGURIDAD EN EL PÚBLICO

¡No solo implemente medidas, comuníquelas! Múltiples estudios sobre comunicación de riesgos y crisis han demostrado que compartir información sobre cómo se responde a una crisis reduce la ansiedad entre el público.

El documento publicado recientemente UIC Gestión de Covid-19 – Guía para el sector ferroviario tiene un capítulo completo dedicado a la comunicación de crisis. Los mismos principios de comunicación que se aplicaron durante la crisis de Covid-19 también deben tenerse en cuenta después de Covid-19.

¿Por qué comunicar?

Reduce la ansiedad del viajero ferroviario.

¿Qué comunicar?

El tipo de información que las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructura podrían trasladar a los viajeros podría incluir:

- Tranquilizar a los usuarios del ferrocarril sobre las diversas medidas adoptadas para reducir el riesgo de infección;
- Información sobre pasos simples para comportarse y protegerse durante el viaje (según las autoridades de salud);
- Explicación de los síntomas de Covid-19;
- Indicar qué deben hacer los clientes si aparecen síntomas durante su viaje;
- Proporcionar información sobre a quién contactar para recibir asesoramiento médico (por ejemplo, los ferrocarriles japoneses tienen un centro de llamadas específico para atender a turistas extranjeros).

¿Dónde comunicar?

En una crisis, las personas tienden a usar la misma comunicación que usan en su vida cotidiana y, por lo tanto, la información sobre Covid-19 debe estar disponible en todos los canales de comunicación utilizados regularmente por la empresa (sitio web, redes sociales, aplicaciones, anuncios de estaciones), a través de comunicados de prensa, etc.).

¿Cómo comunicarse?

A nivel general, se recomienda la comunicación visual (infografías, videos y pictogramas). La comunicación visual ayuda a evitar el lenguaje y otras barreras de necesidades funcionales. También se recomienda usar un lenguaje fácil de entender (usar un lenguaje coloquial evitando términos técnicos), ser conciso y adaptar la comunicación a las personas con necesidades especiales específicas (sordos, ciegos, etc.). Se recomienda muy especialmente la colaboración con asociaciones nacionales de personas con movilidad reducida y necesidades especiales.

¿Cuándo comunicar?

Durante todas las etapas de la crisis.

4. FUTURA INVESTIGACIÓN

Encontrar nuevas e innovadoras formas de generar mayor confianza en el ferrocarril por parte de los viajeros requerirá de futuras inversiones en investigación.

Algunas áreas de investigación futuras que pueden ser propuestas incluyen:

- Identificar el impacto de usar mascarillas en el distanciamiento social;
- Identificar soluciones innovadoras para analizar los sentimientos y la percepción de los pasajeros como uno de los elementos clave que contribuirán a la competitividad del transporte ferroviario en el futuro;
- Desarrollar un marco de evaluación para medir la percepción de seguridad del pasajero;
- Identificar soluciones digitales para mejorar la sensación de seguridad



Contacto: Covid-19@UIC.ORG
#RAILsilencia

www.uic.org



#UICrail

