

UIC COVID-19 TASK FORCE

RAILsilencia

De cómo el sector ferroviario ha hecho frente al
Covid-19 durante el confinamiento

Mayo 2020



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

978-2-7461-2956-6

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 "RAILsilence-how the rail sector fought the Covid-19 during lockdowns" and UIC cannot be held responsible for any translation mistakes.

1. TASKFORCE UIC COVID-19.....	5
1.1. CONSTRUYENDO JUNTOS “RAILSILIENCIA”	6
1.2. MÉTODO DE TRABAJO	7
2. EL SECTOR FERROVIARIO Y EL COVID-19	8
2.1. LOS CONFINAMIENTOS DECRETADOS POR LOS GOBIERNOS Y SU EFECTO SOBRE EL TRANSPORTE DE VIAJEROS.....	8
2.2. TRANSPORTE FERROVIARIO CLAVE PARA EL SUMINISTRO DE MERCANCIAS ESENCIALES	9
DURANTE LA CRISIS	9
2.3. EL APOYO DEL FERROCARRIL AL SECTOR SANITARIO	11
2.4. MEDIDAS SOCIALES TOMADAS POR EL FERROCARRIL.....	12
3. MEDIDAS DE RESPUESTA.....	13
3.1. GRUPO ESPECIAL DE TRABAJO COVID-19.....	13
3.2. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	14
3.3. PROTOCOLO FRENTE A CASOS SOSPECHOSOS	17
4. MEDIDAS DE MITIGACIÓN IMPLEMENTADAS PARA DETENER LA DISPERSIÓN DEL VIRUS	18
4.1. PROTOCOLOS DE LIMPIEZA.....	18
4.2. GEL DESINFECTANTE	18
4.3. MEDICIÓN DE LA TEMPERATURA	19
4.4. USO DE MASCARILLAS.....	19
4.5. SISTEMA DE RESERVAS DE VIAJEROS	21
4.6. MEDIDAS PARA LA ASISTENCIA DE PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA....	22
5. MEDIDAS RELACIONADAS CON LA COMUNICACIÓN	23
5.1. COMUNICACIÓN INTERNA	23

5.2. COMUNICACIÓN EXTERNA.....	25
6. ETHICAL AND LEGAL CONSIDERATIONS.....	30
7. ANEXO.....	32
7.1. PRIMER CUESTIONARIO	32
2.1. 32	
7.2. SEGUNDO CUESTIONARIO	33

1. TASK FORCE UIC COVID-19

En el contexto del brote de la enfermedad por coronavirus, la asociación internacional de ferrocarriles, UIC, decidió crear un grupo de trabajo especial (task forcé) formado por empresas miembros de UIC, expertos y otras asociaciones y actores internacionales (AAR, AFRA, Unión Africana, ALAF, AllRail, ANPTrilhos, APTA, CER, CIT, EIM, EPF, ERFA, ETF, ETOA, IATA, OTIF, UITP y UNECE¹) con el fin de trabajar juntos para encontrar formas de responder a esta crisis, adaptadas al sector ferroviario.

El objetivo principal del grupo de trabajo UIC Covid-19 es proporcionar un espacio seguro para que nuestros miembros y otras asociaciones relacionadas con el transporte compartan información sobre esta crisis. Dado que nos encontramos ante una crisis mundial sin precedentes, el poder unirse y beneficiarse de las experiencias de otros ha sido clave en la lucha para proteger vidas y al mismo tiempo proporcionar un mínimo de nuestro servicio esencial: el transporte.

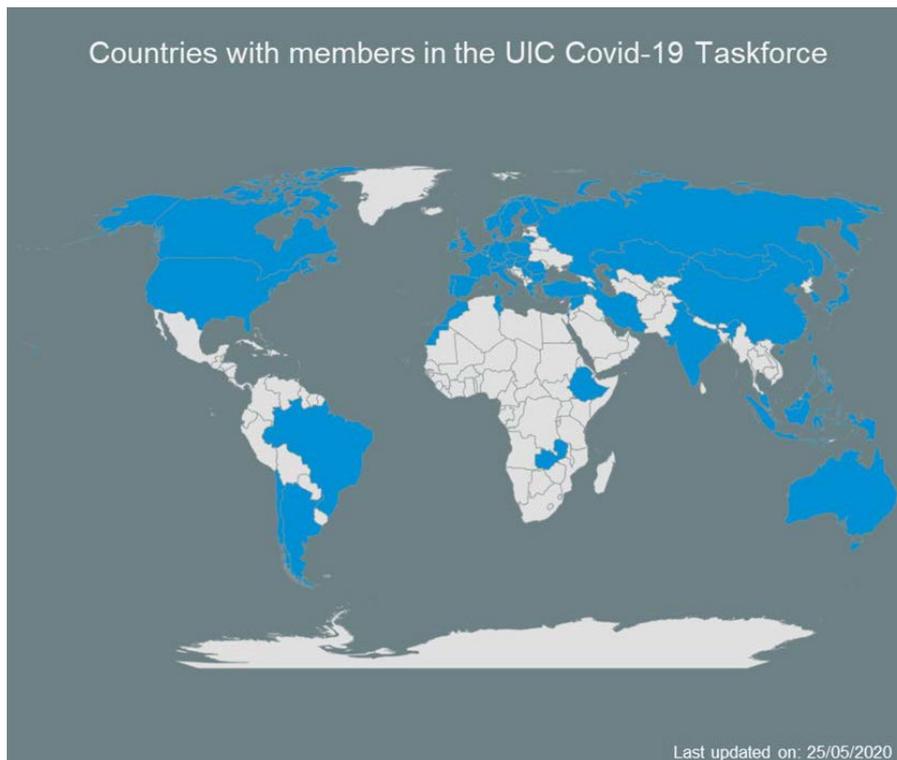


Figura 1: Mapa mundial donde se muestran en azul los países con representantes en el grupo especial Covid-19 de la UIC, actualizada a 25 de mayo de 2020

1. AAR: Asociación norteamericana de ferrocarriles, AFRA: Asociación francesa de Ferrocarriles, ALAF: Asociación latinoamericana de ferrocarriles, AllRail: Alianza de nuevos operadores, ANPTrilhos: Asociación brasileña de operadores ferroviarios de viajeros, APTA: Asociación norteamericana de Transporte Público, CER: Comunidad europea de compañías de ferrocarriles e infraestructuras, CIT: Comité internacional del transporte Ferroviario, EIM: Asociación europea de gestores de infraestructuras ferroviarias, EPF: federación europea de pasajeros, ERFA: Asociación europea de ferrocarriles de mercancías, ETF: Federación europea de trabajadores ferroviarios, ETOA: Asociación europea de turismo, IATA: Asociación internacional del transporte aéreo, OTIF: Organización intergubernamental para el transporte internacional ferroviario, UITP: Organización internacional del transporte público, UNECE: Comisión económica para Europa de la Naciones Unidas.

Dado que nos encontramos ante una crisis global, una respuesta global se hace necesaria, y UIC ostenta una posición única para crear un espacio neutral donde las partes interesadas del sector ferroviario de todo el mundo puedan unirse y cooperar. En nuestras reuniones del grupo de trabajo especial, se encuentran los principales actores del mundo ferroviario de Asia, África, Europa, Medio Oriente, Oceanía y las Américas, pudiendo todos beneficiarse del conocimiento y la experiencia del resto de participantes (Figura 1).

La respuesta a esta crisis para el sector ferroviario requiere la gestión en un entorno extremadamente cambiante, con un enfoque ágil, tanto en el presente como a corto y medio plazo.

El 1 de marzo, la Guía de la UIC para el sector ferroviario fue publicada y puesta a disposición en línea en: <https://uic.org/news/article/Covid-19>. Desde entonces, los miembros del grupo de trabajo especial han seguido y siguen intercambiando información. Toda esta información compartida por los miembros está disponible para los miembros del grupo de trabajo previo registro en la plataforma extranet UIC en un espacio de intercambio online específico Covid-19 en [https:// extranet.uic.org/index.php](https://extranet.uic.org/index.php).

La información recopilada también se ha compilado en una base de datos de Excel. Como parte de la base de datos, también se han producido hojas de resumen para ciertos temas, como los niveles de servicio al pasajero, la gestión del cierre de fronteras (de pasajeros), las tiendas en las estaciones, el gel higienizante en las estaciones, los protocolos de limpieza, los protocolos de casos sospechosos ...

La mediateca de la UIC recoge contenido multimedia relevante sobre el Covid-19 y el sector ferroviario en <https://mediacenter.uic.org>

También ha sido creado un grupo Linked-In donde se comparten artículos y webinarios relevantes disponible aquí: <https://www.linkedin.com/groups/13846065/>.

El grupo de trabajo especial continúa su importante labor de intercambio de información hasta el día de hoy, pasando ahora a la fase de reanudación de los servicios. **Este documento, sin embargo, se centra en los esfuerzos compartidos en el seno del grupo de trabajo durante la fase de confinamiento de la crisis Covid-19.** El modo en que el sector ferroviario respondió a esta crisis se expone a continuación y demuestran la resiliencia de las empresas ferroviarias.

1.1. CONSTRUYENDO JUNTOS “RAILSILENCIA”

Si bien el brote de este virus (Covid-19) ha creado una situación sin precedentes que continúa impactando a la población en todo el mundo, el sector ferroviario se movilizó de inmediato y se puso manos a la obra, juntos, compartiendo e intercambiando las mejores prácticas a adoptar. Al hacerlo, los ferrocarriles han demostrado su capacidad para resistir, absorber, acomodarse y recuperarse de los efectos de esta pandemia de manera oportuna, coordinada y eficiente, para la preservación y restauración de los servicios esenciales de transporte público y transporte de mercancías por ferrocarril. Esto se puso especialmente de manifiesto durante los confinamientos generalizados impuestos por los diferentes gobiernos, como lo demuestra este documento.

El sector ferroviario ha demostrado su resiliencia, y continuará demostrándola en el futuro. ¡Por ello en este documento hablaremos de la *Railsilencia!*

1.2. MÉTODO DE TRABAJO

El grupo de trabajo desarrolló y distribuyó a los miembros del grupo de trabajo dos cuestionarios, los cuales pueden ser consultados en el Anexo. El primer cuestionario tuvo como objetivo identificar las mejores medidas operativas y de comunicación adoptadas por los miembros para evitar que Covid-19 se propague. Este primer cuestionario fue respondido por 61 miembros del grupo de trabajo. Si bien la mayoría de los miembros del grupo de trabajo respondieron directamente al cuestionario, algunos también enviaron documentos relevantes que sus organizaciones ya habían desarrollado, y estos se utilizaron para responder a las preguntas del cuestionario. Se creó un segundo cuestionario para abordar las condiciones de continuidad del negocio, los protocolos de limpieza y los problemas de seguridad. Este cuestionario recibió 37 respuestas. No todos los encuestados respondieron todas las preguntas del cuestionario. Los cuestionarios se distribuyeron durante el periodo de confinamiento estados de alarma/emergencia ante el Covid-19 declarados por la mayor parte de los gobiernos y, por lo tanto, las respuestas reflejan este período de tiempo.

Las respuestas a los cuestionarios se usaron como un corpus de datos y también para crear la Base de Datos de Respuesta ante el Covid-19 del grupo de trabajo especial, como se mencionó anteriormente. Estos datos se analizaron utilizando un enfoque de análisis temático. El análisis temático es un método de ciencias sociales y humanidades utilizado para identificar, analizar e informar patrones (también conocidos como temas) dentro de un conjunto de datos. Hay varios pasos:

1. Familiarizarse con el corpus de datos (en este caso, leer las respuestas a nuestros dos cuestionarios del grupo de trabajo);
2. Busque temas (teniendo en cuenta la relación entre los datos, viendo lo que es similar, lo que es diferente, etc.);
3. Producir el informe (para contar la complicada historia de los datos).

A continuación, se halla el resultado de este trabajo.



2. EL SECTOR FERROVIARIO Y EL COVID-19

2.1. LOS CONFINAMIENTOS DECRETADOS POR LOS GOBIERNOS Y SU EFECTO SOBRE EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

Desde la publicación de la primera Guía Covid-19 de la UIC, muchos gobiernos de todo el mundo tomaron la decisión de imponer confinamientos en sus países e incluso aquellos que no lo hicieron alentaron a la población a quedarse en sus hogares. La mayoría de los confinamientos han requerido que la población se refugie en su hogar, el cierre de escuelas y tiendas no esenciales, y la restricción del movimiento de personas, excepto en casos específicos (por ejemplo, visitas médicas), con la excepción de los trabajadores esenciales. Durante los confinamientos, los gobiernos dejaron claro que el ferrocarril es un servicio esencial, por lo que la mayoría de los miembros de la UIC han mantenido al menos un nivel de servicio mínimo, existiendo casos en los que se ha proporcionado hasta el 90% de los servicios normales. Algunas excepciones notables incluyen las decisiones de Bulgaria, Ucrania, Kazajstán, Rumania, India y la República de Eslovenia de cerrar por completo su servicio ferroviario de pasajeros.

Los confinamientos han ido de la mano del cierre de fronteras al tráfico internacional de viajeros, manteniéndose las fronteras abiertas para el transporte de mercancías (Figura 2).



Figura 2: Respuestas de 51 miembros del grupo sobre el nivel de servicio de pasajeros en su compañía debido al Covid-19. Algunas compañías internacionales han podido cruzar fronteras (p. ej. Eurostar ha mantenido trenes entre Londres, Paris y Bruselas)

En Europa, muchas autoridades comenzaron pidiendo a los ferrocarriles que detuvieran el tráfico de pasajeros hacia y desde Italia. Cuando la Comisión Europea decidió cerrar las fronteras exteriores, muchos Estados miembros de la UE también cerraron sus fronteras internas al tráfico de pasajeros. En Norteamérica, Amtrak y VIA Rail también detuvieron sus trenes internacionales. Los trenes regionales en las regiones transfronterizas han continuado funcionando, ya que algunos trabajadores esenciales viven en un país, pero trabajan en otro, y este tipo de viajes en su mayoría ha sido permitido por las autoridades. Además, aunque las fronteras estén cerradas, a los ciudadanos de un determinado país a menudo se les permite regresar a su país de origen por ferrocarril. En aquellos países que no han cerrado sus fronteras, como los Países Bajos, el tráfico ferroviario ha tenido que detenerse igualmente en ciertas fronteras con países vecinos donde las fronteras estaban cerradas, p. ej. Bélgica. Los cierres de fronteras supusieron el cierre del tráfico de pasajeros por las autoridades fronterizas y no se consideró una responsabilidad del sector ferroviario. Es importante tener en cuenta que ciertas compañías ferroviarias internacionales como Eurostar y Thalys continuaron brindando servicio de pasajeros en una capacidad limitada y de acuerdo con las autoridades para repatriar a las personas.

Si bien las medidas impuestas por las autoridades provocaron el cierre de muchas tiendas en las estaciones de ferrocarril, la decisión de cerrar por completo las estaciones de ferrocarril varió significativamente de un país a otro, e incluso dentro del mismo país. Por ejemplo, en la India, todas las estaciones de ferrocarril estaban (y siguen estando) completamente cerradas al público, mientras que, en los Países Bajos, las estaciones permanecieron completamente abiertas. En ciertas circunstancias donde hubo muchos casos de contaminación con Covid-19, los gobiernos ordenaron el cierre de estaciones de ferrocarril específicas, por ejemplo, en Wuhan, China o en Lombardia, Italia. Mientras las estaciones estaban cerradas al público, los trenes continuaron pasando por esas regiones.

2.2. TRANSPORTE FERROVIARIO CLAVE PARA EL SUMINISTRO DE MERCANCIAS ESENCIALES DURANTE LA CRISIS

Los gobiernos consideraron el transporte ferroviario como un actor clave para asegurar el aprovisionamiento de productos esenciales como alimentos, carbón y material sanitario (por ejemplo, medicamentos, equipo de protección personal (EPP)) a las comunidades durante los bloqueos. A pesar de esto, el tráfico general de carga se redujo durante este período. En todos los países encuestados, el gobierno no impuso restricciones a la carga. Como tal, los encuestados continuaron asegurando la operación de carga.

Con respecto al tráfico internacional, las operaciones transfronterizas se mantuvieron en la mayoría de los países. Muchas de las empresas encuestadas subrayaron la cooperación fluida entre los ferrocarriles fronterizos. En Polonia, se exige la transmisión de una lista actualizada con los nombres de los empleados que realizaban trabajos en el tráfico fronterizo. En muchos países europeos, los conductores de trenes deben llevar documentos oficiales que les permitan cruzar las fronteras. Además, la Comisión Europea, según su Comunicación de 23 de marzo de 2020, proporcionó vía libre en los cruces fronterizos para garantizar el flujo continuo de mercancías en la UE y garantizar que tanto los trabajadores de mercancías como los de transporte de trabajadores esenciales puedan viajar sin demora.

Las compañías han adaptado el plan de transporte para satisfacer la demanda del mercado y proporcionar, cuando sea necesario, capacidades adicionales para transportar bienes esenciales. Cuando en Europa había un escaso suministro de pasta, ya que muchas personas se estaban abasteciendo, DB (Alemania) trabajó junto con ALDI y Cucina para transportar más de 400 000 paquetes de pasta para más de 650 sucursales de la cadena de descuento en el sur de Alemania (Figura 3). Por su lado, Network Rail (Reino Unido) también informó de que, gracias al hecho de que los trabajadores de carga ferroviaria han sido reconocidos como trabajadores esenciales, han podido continuar garantizando niveles de servicio regulares. La cantidad de alimentos transportados por ferrocarril en Gales y entre el oeste Londres y Cornwall aumentó un 20% en una semana. Otro ejemplo que demuestra la importancia de la carga ferroviaria es el aumento del uso de trenes de carga especialmente largos en la región de la ruta China-Rusia-Letonia-Kaliningrado. Sin embargo, la mayoría de las empresas, han experimentado una disminución en los volúmenes transportados, debido al cierre de muchas plantas de producción.



Figura 3: Al rededor de 200 toneladas de pasta transportadas por DB

La mayoría de las empresas han implementado protocolos para la desinfección de vagones y algunas incluso tienen protocolos de desinfección para los productos. En Suiza, las estaciones de carga han sido equipadas con desinfectantes y las reglas emitidas por la Oficina Federal de Salud Pública (por ejemplo, la distancia) se observan en todos los lugares.

Un aspecto importante para todas las empresas es cuidar del personal y asegurarse de que trabajen de manera segura. Los empleados están equipados con líquidos desinfectantes y desinfectantes para los locales. En Italia, los conductores de trenes están equipados con dispositivos de protección personal (mascarillas FFP2-FFP3, gel desinfectante para manos, guantes desechables).

2.3. EL APOYO DEL FERROCARRIL AL SECTOR SANITARIO

El sector ferroviario ha sido también un actor importante en la creación de “RAILsiliencia” en la comunidad durante el confinamiento, al trabajar mano a mano con las autoridades sanitarias para satisfacer sus necesidades.

La conversión de trenes de alta velocidad en trenes medicalizados es una iniciativa que comenzó y se probó en Francia en mayo de 2019. SNCF ha podido utilizar sus trenes de alta velocidad de dos pisos para transportar a pacientes positivos de Covid-19, que se encontraban en coma médicamente inducido, desde el este del país, donde los hospitales estaban al límite de su capacidad, hasta el oeste del país, donde los hospitales aún tenían espacio, aliviando así la carga sobre las instalaciones médicas y garantizando una mejor atención a los enfermos (Figura 4).



Figura 4: Foto tomada dentro de un tren medicalizado SNCF (Francia)

En general, el piso inferior del tren se usaba para el transporte de los pacientes, que permanecieron en camillas colocadas encima de los asientos ya existentes, y el piso superior era utilizado por el personal médico y de seguridad. Cada tren puede transportar 28 pacientes enfermos, más 50 cuidadores y 10 toneladas de material médico, como botellas de O₂. Demostrando la importancia del grupo especial de trabajo Covid-19 de UIC en el intercambio de buenas prácticas, SNCF compartió los detalles de este complejo procedimiento operativo con los miembros de diferentes países del grupo especial de trabajo.

Por su lado, los ferrocarriles indios encontraron otro uso para su material rodante, convirtiendo los cientos de coches de sus trenes en "salas de aislamiento sobre raíles", para alojar a pacientes de Covid-19. Estos trenes adaptados fueron trasladados a lugares donde había escasez de camas de hospital, creando así 320,000 camas adicionales (Figura 5). Así mismo, algunos de sus edificios también se están utilizando como centros de cuarentena.



Figura 5: Foto de una “sala de aislamiento sobre raíles” de los ferrocarriles indios

El transporte de carga también ha desempeñado un papel importante en la creación de espacio hospitalario adicional tan necesario durante la crisis sanitaria. Así, KTZ Express (Kazajstán) organizó el transporte de 226 casas móviles para ser utilizadas como parte del hospital prefabricado de enfermedades infecciosas, proporcionando 280 camas adicionales.

En China, personal médico de todo el país llegó a Wuhan en tren para brindar asistencia médica. Como complemento a la medida de poner a disposición de los sanitarios transporte público local de forma gratuita, SNCF extendió esta medida a sus trenes de media y larga distancia y de alta velocidad para facilitar la movilidad de equipos médicos y personal sanitario de refuerzo en los hospitales. Las acciones de SNCF a este respecto se complementaron al poner a disposición personal interno para apoyo en hospitales y hogares de ancianos.

Muchas compañías ferroviarias tenían sus propias existencias de mascarillas como parte de sus planes de crisis epidémica y, dada la falta de disponibilidad de dichas mascarillas para el sector médico, contribuyeron con sus existencias en coordinación con las autoridades.

2.4. MEDIDAS SOCIALES TOMADAS POR EL FERROCARRIL

El sector ferroviario también fue un actor importante en la creación "RAILsilencia" en la comunidad durante el confinamiento, al contribuir con numerosas medidas sociales.

En India, los ferrocarriles indios, a través de sus filiales IRCTC (Ferrocarriles Indios Catering & Turismo) y RPF, proporcionó y continúa proporcionando alimentos a personas pobres y desamparadas diariamente como parte de su responsabilidad social.

En Francia, SNCF reforzó su colaboración con los servicios de emergencia humanitaria donando varios miles de paquetes de alimentos y varios miles de edredones. También permitió la utilización de algunos de sus edificios para albergar a personas en riesgo, como personas mayores, personal médico y víctimas de abuso doméstico.

Por último, pero no menos importante, el personal ferroviario también ha estado activo en sus comunidades para garantizar que, como es el caso en Polonia del Grupo PKP, las personas mayores o los que están en cuarentena en sus hogares recibieran suministros adecuados en su puerta.



3. MEDIDAS DE RESPUESTA

3.1. GRUPO ESPECIAL DE TRABAJO COVID-19

La mayoría de las empresas ferroviarias han establecido un grupo de trabajo dedicado a abordar los desafíos que plantea la crisis Covid-19, tanto a nivel estratégico como a nivel de operaciones cotidianas. El grupo de trabajo, generalmente, consiste en la junta directiva y representantes de las subsidiarias / divisiones de la compañía (pasajeros, carga, infraestructura, etc.) a cargo de la coordinación de las directivas de sus respectivos gobiernos y el monitoreo de la actividad diaria dentro de la compañía (operación, personal, comunicación, prevención y medidas de mitigación) con el apoyo de grupos de trabajo separados encargados de abordar desafíos específicos en sus respectivas áreas de especialización, implementando medidas específicas para el servicio de transporte de pasajeros por ferrocarril, protección de empleados, transporte de materiales y respuesta a emergencias (RRHH, comunicación, operaciones, mantenimiento, etc.). Algunas compañías, sin embargo, optaron por grupos de trabajo adicionales para la crisis de Covid-19.

India, Polonia y Marruecos han optado por una estructura de grupo de trabajo dividida en distintos niveles: una unidad central (nivel ejecutivo) encargada de supervisar la implementación de las directivas dadas por el gobierno, seguimiento de la crisis, del personal y las operaciones generales, y una unidad regional que garantice operaciones diarias y continuidad del negocio.

NS, el operador holandés, tiene cuatro unidades trabajando en la crisis de Covid-19, unidades estratégicas y tácticas ya existentes que actúan como punto de contacto con las autoridades y supervisan problemas logísticos y operativos (calendario) y la gestión de la continuidad del negocio y " Unidades de recuperación" más enfocadas en la gestión de crisis a medio y largo plazo (aspectos financieros, certificaciones, proyectos futuros).

En algunos casos, como Hungría, la compañía ha pasado a ser gestionada bajo el mando directo de un grupo de trabajo nacional creado por el gobierno.

3.2. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

3.2.1. Cooperación con las autoridades

Cooperación General

La oferta de transporte fue, en su mayor parte, drásticamente reducida para adaptarse a la reducción de la demanda, pero también debido a la importancia crítica de limitar el movimiento de personas establecida por el Estado en términos de seguridad sanitaria.

Dadas las circunstancias, los equipos internos de seguridad ferroviaria obtuvieron el apoyo de la policía nacional, según fue necesario, proporcionando apoyo suplementario para proceder a la verificación de la derogación en las entradas de la estación o antes del embarque en los trenes.

La mayoría de las compañías ferroviarias han establecido un grupo de trabajo dedicado (como ha sido explicado en el punto anterior) y también interactúan con varios ministerios, y algunos han designado un solo punto de contacto.

Certificados

Una cuestión clave para poder continuar brindando sus servicios esenciales fue trabajar junto con las autoridades cuando se trataba de expiración de certificados. Los certificados pueden incluir exámenes médicos, pruebas aleatorias de alcohol / drogas, formación continua, horas de servicio, conocimientos de los maquinistas y reglas de inspección de vía, material rodante y señalización. En muchos países, los organismos reguladores competentes también estaban bloqueados debido a Covid-19 y, por lo tanto, no podían realizar las auditorías o pruebas requeridas para proporcionar certificados a los ferrocarriles. La mayoría de los miembros han podido trabajar con las autoridades para extender las renovaciones de certificados y / o retrasarlos al momento en que se levantarían los bloqueos (Figura 6). Muchos de los que dijeron que no se les habían otorgado exenciones regulatorias lo dijeron porque sus certificados no están a punto de expirar y, por lo tanto, esto no ha sido un problema para ellos.

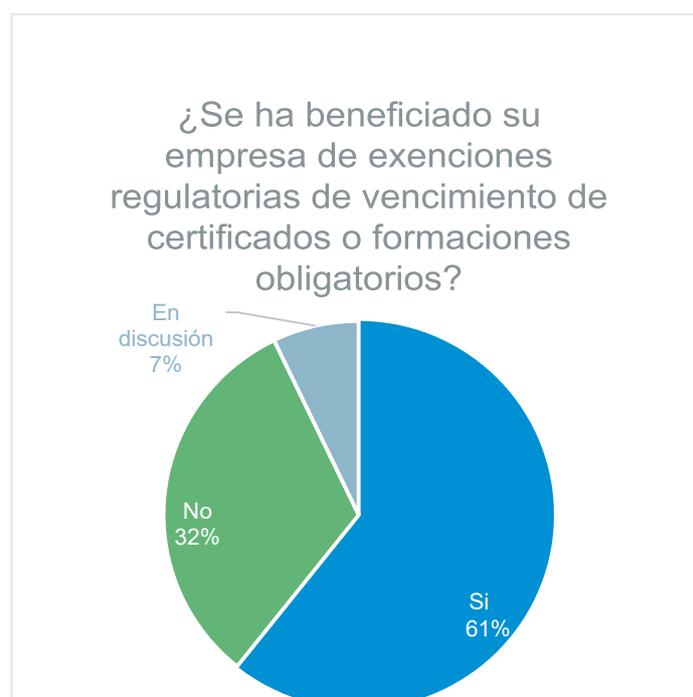


Figura 6: Respuestas a la pregunta: “¿Cómo se ha gestionado la expiración de certificados y formaciones obligatorios (como auditorías médicas, de prevención de riesgos o seguridad)?”

3.2.2. Disponibilidad del Personal

Una cuestión clave con respecto a la continuidad del negocio es garantizar que haya suficiente personal disponible para garantizar el servicio. Debido a la crisis de Covid-19, ha habido muchas razones potenciales para una menor disponibilidad de personal, incluidas medidas de cuarentena, absentismo asociado con el miedo a contraer el virus y la reducción del servicio en general. Curiosamente, si los ferrocarriles han tenido una reducción en el personal o no, se divide de manera uniforme, con la mitad teniendo menos personal y la otra mitad manteniendo el personal sin alteraciones (Figura 7).

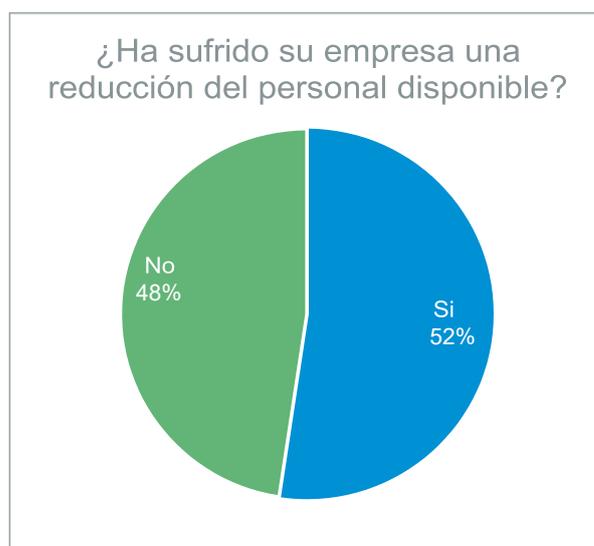


Figura 7: Respuestas a la pregunta “¿Cómo se ha gestionado la reducción de personal?”

Aquellos que han podido mantener al personal en un nivel normal pudieron hacerlo implementando el teletrabajo a gran escala. Otras buenas prácticas utilizadas por las empresas del sector ferroviario para garantizar la continuidad de servicios esenciales incluyen la división del personal en equipos que nunca estaban en contacto entre sí para evitar la contaminación cruzada, así como la implementación de plan de trabajo en rotación.

Aquellos que han experimentado una reducción de personal fueron capaces proporcionar el mínimo de servicios requeridos por las autoridades, ya que a menudo estos eran inferiores a su nivel de servicios normal.

3.2.3. Protección del personal

Si no protegemos al personal no tendremos personal.

Todas las organizaciones que respondieron a los cuestionarios han protegido y continúan protegiendo activamente al personal a través de una multitud de medidas. Todos promovieron y continúan promoviendo el distanciamiento social y otras medidas de comportamiento que reducen el riesgo de propagar Covid-19, como toser o estornudar en el codo.

- Acceso: una única entrada a cada edificio, con señalización para los peatones y los conductores de automóviles si existen varias entradas y;
- Un pasillo es habilitado para garantizar que todas las personas que ingresen pasen por el mostrador de bienvenida para un control de temperatura.

Oficinas:

-
- Número de empleados: el personal se divide en dos equipos como mínimo, es decir, la mitad de la ocupación
 - Establecer diferentes horarios de inicio (el 20% de los empleados de una estructura organizativa comenzará su actividad a las 7:00 AM, 50% a las 8:00 AM y 30% a las 9:00 AM ...)
 - Ascensores y pasillos con un único sentido de circulación (por ejemplo, un ascensor sólo para subir y otro sólo para bajar)

Comedores de empresa:

- Los asientos de las mesas del comedor se reorganizan para permitir la distancia social (una persona por mesa). Alternativamente, algunas empresas recomiendan la preparación de tápers o recipientes individuales de almuerzo preparados por el comedor para su consumición en el puesto de trabajo por parte de los trabajadores. En este periodo no se permiten invitados externos.
- Reuniones a través de conferencias web, incluso para reuniones internas o limitadas (máximo 10 participantes)
- Evitar los encuentros sociales (pausa para el café, reunión matutina del departamento)
- Limpieza y desinfección: se proporcionan toallitas y geles; algunos requieren la limpieza del móvil y la tablet antes de entrar en la oficina. Guantes y botellas de agua pueden ser distribuidas entre el personal.
- Inodoros: limitación del número de personas dentro de los baños comunes (según el tamaño del espacio)
- Utilización de la ventilación del edificio para renovar el aire. Limpieza y remplazo de los filtros con mayor frecuencia
- Formación de todo el personal sobre los nuevos procedimientos implantados.
- Medidas específicas establecidas para el personal más sensible al virus: por ejemplo, mantener la cuarentena

3.2.4. Formación del personal

In most cases, professional staff trainings have been suspended and postponed due to lockdowns and public authorities' guidance. However, some companies, like in Poland, Russia or Kazakhstan, have resorted to e-learning platforms to carry on with trainings. Furthermore, a rising number of companies are considering relying more on e-learning platforms for regular staff training after the Covid-19 crisis.

En la mayoría de los casos, las capacitaciones del personal profesional se han suspendido y pospuesto debido al confinamiento y a las instrucciones de las autoridades. Sin embargo, algunas compañías, como en Polonia, Rusia o Kazajstán han recurrido a plataformas de aprendizaje electrónico para continuar con los cursos de formación. Además, un número creciente de compañías está considerando confiar más en las plataformas de aprendizaje electrónico para la capacitación regular del personal después de la crisis de Covid-19.

Cuando se trata de información específica sobre el Covid (protocolos de casos sospechosos, limpieza y desinfección, comunicación, etc.), las empresas, informalmente, has formado al personal a través de comunicaciones internas (sesiones informativas sobre protocolos, videos instructivos, carteles, etc.). En algunos países, como Marruecos e Irán, se organizaron formaciones específicas diseñadas en colaboración con las autoridades sanitarias, por ejemplo, sobre medidas sanitarias. Algunas compañías también mencionaron brindar formación al personal sobre cómo comunicar con los pasajeros (ver sección 5.2).

3.2.5. Problemas relacionados con la seguridad

Si bien a nivel mundial ha habido un aumento en los problemas de seguridad cibernética, cuando se les preguntó si habían experimentado un aumento en los problemas de seguridad, incluido el cibernético, muy pocos miembros del grupo de trabajo afirmaron haber experimentado un aumento (Figura 8). Para aquellos que lo han hecho, como era de esperar, se mencionó el tema de la seguridad cibernética, debido a un mayor uso del trabajo desde el hogar. Otro problema ha sido el vandalismo debido a la disminución del personal.

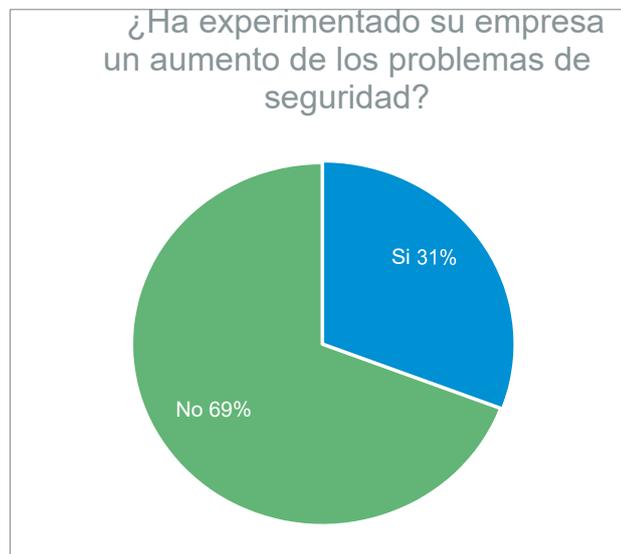


Figura 8: Respuestas a la pregunta “Ha experimentado su empresa un aumento de los problemas de seguridad?”

3.3. PROTOCOLO FRENTE A CASOS SOSPECHOSOS

Los protocolos de casos sospechosos establecidos por los miembros del grupo de trabajo tienden a ser los mismos independientemente del lugar, ya sea en un tren, en una estación o en un local ferroviario, para el público o para el personal (por ejemplo, edificios de oficinas, salas de control). La mayoría de las empresas establecieron su protocolo en estrecha colaboración con las autoridades pertinentes. En general, los protocolos tienden a estar compuestos por los siguientes pasos:

- Aislar el caso sospechoso (por ejemplo, en una habitación especial de la estación, en un compartimiento vacío a bordo, o si es personal de la compañía enviarlo a su casa),
- Hacer que el caso sospechoso respire a través de una mascarilla u otro tejido,
- Proveer al personal que se ocupa de un caso sospechoso con equipos de protección adecuados (por ejemplo, máscaras, guantes) Si está en un tren, desembarque el caso sospechoso en la siguiente estación relevante, decidida junto con las autoridades, para recibir atención médica,
- En cuanto se haya identificado un caso sospechoso, contactar a los actores apropiados (emergencia respuesta, servicios locales de salud, etc.), y
- Desinfectar todas las áreas donde ha estado el caso sospechoso.

Algunas compañías ferroviarias también han incluido en sus protocolos la obtención de información de contacto de personas que se encontraran cerca de un caso sospechoso. Cuando el personal de VIARAIL en Canadá da positivo por Covid-19, rastrean los contactos de ese miembro del personal hasta 5 días antes de los primeros síntomas o la prueba, lo que

ocurra primero, y luego se comunican con los clientes que pueden haber estado expuestos en el intervalo, por teléfono o correo electrónico. En Grecia, TrainOSE utiliza el Formulario europeo de ubicación de pasajeros teniendo en cuenta el Reglamento General de Protección de Datos europeo (RGPD). En Asia, tanto KORAIL como JR East también rastrean casos sospechosos.

4. MEDIDAS DE MITIGACIÓN IMPLEMENTADAS PARA DETENER LA DISPERSIÓN DEL VIRUS

4.1. PROTOCOLOS DE LIMPIEZA

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). Las compañías ferroviarias han aumentado la frecuencia de las limpiezas y han agregado nuevos productos (por ejemplo, virucidas, agentes de limpieza más fuertes) a sus protocolos de limpieza. Muchos han redactado nuevos protocolos adaptados a las especificidades del virus y han trabajado en estrecha coordinación con las autoridades y sus subcontratistas. Si bien los procedimientos en sí funcionan bien, muchos se han enfrentado a la escasez de desinfectantes, ya que los proveedores están priorizando las instalaciones de atención médica.

4.2. GEL DESINFECTANTE

La mayoría de los encuestados han puesto a disposición de su personal gel de saneamiento u otros desinfectantes (Figura 9), con un problema común de disponibilidad del producto, ya que este tipo de materiales ha sido prioritario para el sector de la salud. Aproximadamente la mitad también ha puesto a disposición del público en general gel de saneamiento en sus estaciones.

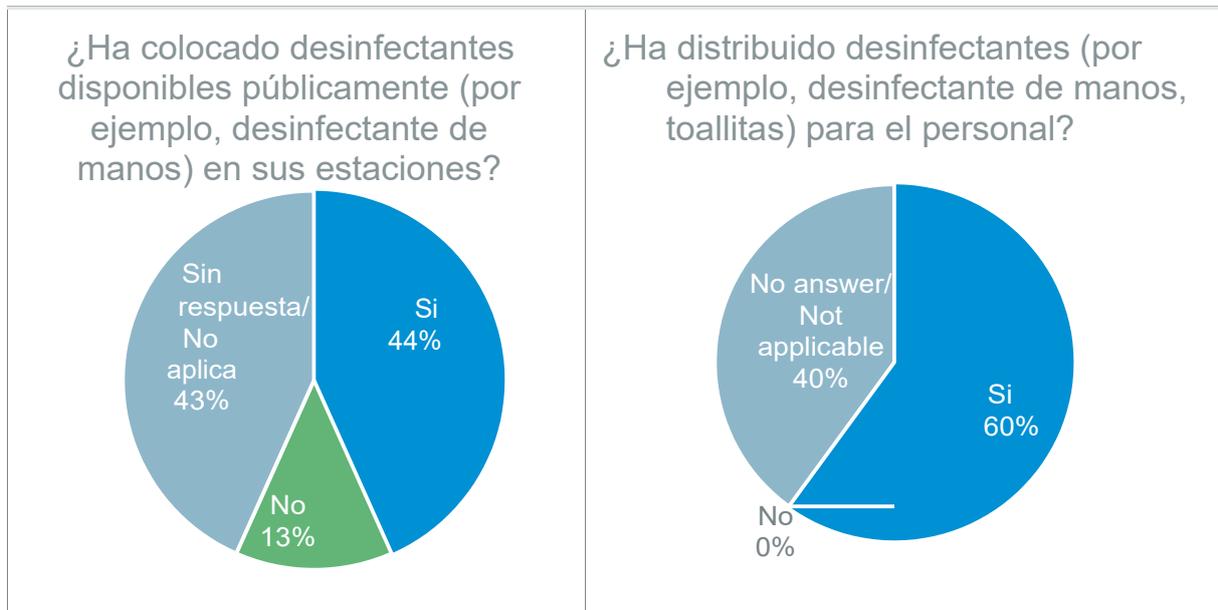


Figura 9: Información sobre el uso del gel desinfectante proporcionado por los miembros del grupo de trabajo especial Covid-19 de la UIC

4.3. MEDICIÓN DE LA TEMPERATURA

Una medida que han implementado diez de los miembros de nuestro grupo de trabajo es la detección de temperatura para el personal. La temperatura utilizada para determinar si una persona debe considerarse un caso sospechoso varía de 37.3 ° C a 37.8 ° C. Las principales tecnologías enumeradas por los miembros del grupo de trabajo para la toma de temperatura son los termómetros térmicos, infrarrojos y láser. De esos diez, algunos también han implementado evaluaciones para pasajeros que ingresan a las estaciones o suben a los trenes.

4.4. USO DE MASCARILLAS

Cuando se trata del uso de mascarillas como medida de mitigación, deben tenerse en cuenta las cuestiones culturales. En muchas culturas asiáticas, las personas han estado usando mascarillas para combatir la propagación de enfermedades, y especialmente la gripe, desde antes de Covid-19 y, por lo tanto, están bien equipadas (es decir, están formadas y habituadas a su uso y tienen stock suficiente) para usar mascarillas en esta crisis. Por lo tanto, pedir a los pasajeros y al personal que usen mascarillas es muy comprensible. Sin embargo, en otras culturas, como por ejemplo en Europa, usar mascarillas históricamente no ha sido parte de la lucha contra la propagación de enfermedades, por lo que obligar a las personas a usarlas es menos apropiado. Dicho esto, existe un acuerdo entre las partes interesadas del ferrocarril de que, en caso de un caso sospechoso, la persona potencialmente infectada, ya sea personal, un pasajero o simplemente un ciudadano en una estación de tren, debe ser aislada y recibir una mascarilla o algún otro tejido / tela para respirar mientras espera a las autoridades correspondientes (por ejemplo, servicios de emergencia, autoridades de salud pública) para llevar a la persona a su cuidado.

La mayoría de los ferrocarriles han puesto a disposición del personal de primera línea equipos de protección personal, incluidas máscaras. Algunos, como KORAIL, requieren que el personal use máscaras incluso en su sede y otros edificios.

Tener equipos de protección personal para mantener seguro a su personal durante esta

pandemia es una prioridad para los ferrocarriles. Tanto es así, que ciertas compañías han comenzado a fabricar sus propias máscaras. Esto también es para no reducir el stock de máscaras disponibles para el sector sanitario. Un ejemplo de esto es de Network Rail, que ha diseñado un visor de protección transparente para el personal de mantenimiento que se ajusta a sus cascos de seguridad actuales y lo hace con botellas de plástico recicladas.

Sin embargo, debe destacarse la dificultad para ayudar a los pasajeros con discapacidad auditiva con máscaras comunes, ya que cubren la boca, que se utiliza como el primer medio para comunicarse con personas que no conocen el lenguaje de signos. En esos casos, el uso de visores transparentes o máscaras con una parte transparente en la boca podría ser una solución.

Para los pasajeros, muy pocas autoridades requerían que el público usara máscaras en público², incluso en ferrocarriles, durante los bloqueos. Cuando se ha convertido en obligatorio, el uso de mascarillas caseras u otros revestimientos faciales han sido aceptado, ya que faltan máscaras fabricadas en la mayoría de los países.

2. Aunque esto está cambiando a medida que los países salen de la fase de confinamiento. Un futuro documento UIC desarrollará este tema.

4.5. SISTEMA DE RESERVAS DE VIAJEROS

En Europa, algunos ferrocarriles proponen reserva como un servicio voluntario como excepción a su política de sistema abierto (sin reserva previa) habitual. Otros ferrocarriles tienen reservas obligatorias, principalmente en relación con los trenes de alta velocidad.

Algunos ferrocarriles han modificado su sistema de reserva de pasajeros y han limitado la capacidad del tren en un nivel inferior. Por ejemplo, los trenes de alta velocidad en China, Francia, Italia (Figura 10) y otros trenes en Grecia (Figura 11) y Rumania tienen sistemas de reserva que les permiten garantizar una distancia mínima segura. La baja demanda ha hecho que sea relativamente fácil implementar tal medida. Sin embargo, estas soluciones dependen en gran medida del material rodante individual que están operando.

Sin embargo, la mayoría de los ferrocarriles confían en el sentido común de sus clientes para respetar el distanciamiento social durante el viaje (si corresponde), más aún, ya que se espera que la baja demanda actual dure incluso después de que se alivien las limitaciones para los viajes privados de larga distancia. Algunos encuestados subrayaron que el distanciamiento social debe complementarse o, incluso, debe eliminarse mediante otras medidas combinadas, como el uso de mascarillas (incluidas, entre otras, las de fabricación propia, no sanitarias) o el aumento de la ventilación.

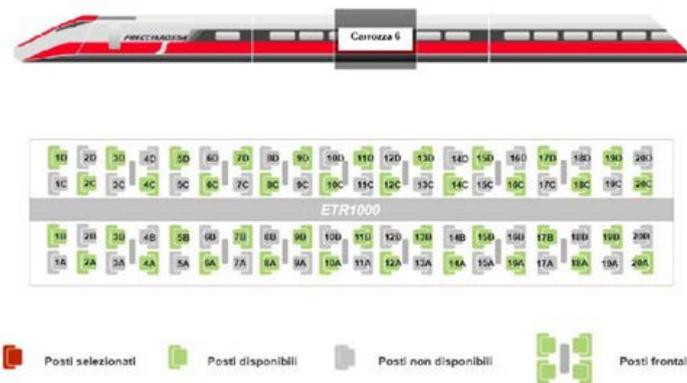


Figura 10: Ejemplo de Trenitalia sobre la disponibilidad de solo uno de los dos asientos para pasajeros (hay asientos verdes disponibles, los asientos grises se mantienen vacíos intencionalmente), asegurando el distanciamiento social

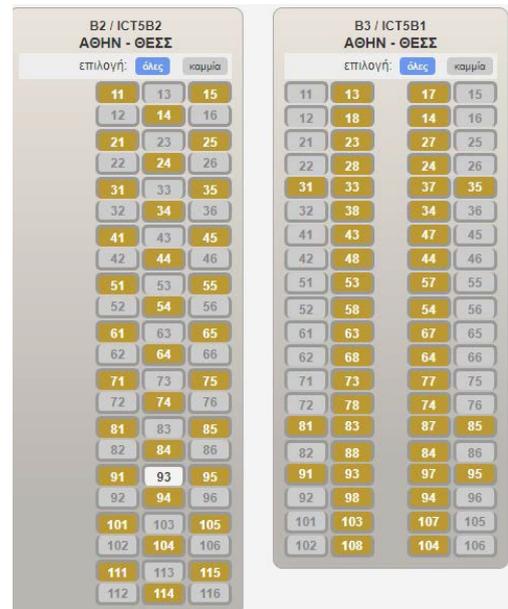


Figura 11: Ejemplo de TrainOSE (Grecia) en su sistema de reserva inteligente que limita al 50% de su capacidad

4.6. MEDIDAS PARA LA ASISTENCIA DE PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

4.6.1. Estado y características del servicio de asistencia

En la mayoría de los países europeos, la asistencia a las personas con movilidad reducida y personas con discapacidad se ha mantenido activa durante la crisis de salud de Covid-19, pero prácticamente sin demanda debido al confinamiento. De hecho, alrededor del 80-90% de los viajeros PMR en Europa han cancelado sus viajes en tren. Sin embargo, en algunos países, en cierto punto, el servicio de asistencia se interrumpió temporalmente debido a la falta de personal y / o por razones de seguridad de acuerdo con las instrucciones nacionales enviadas por las autoridades sanitarias.

En los países donde la asistencia era posible, era bajo condiciones específicas:

- Solo disponible para viajes nacionales;
- Recordando que, por el momento, era mejor quedarse en casa, hacer solo viajes urgentes y utilizar el transporte público respetando las reglas (distancia, mascarilla, guantes, etc.);
- En algunos países, el protocolo de solicitud de asistencia no ha sufrido cambios, pero en otros se ha pedido que se solicite con más anticipación (dentro de las 12 o 24 h previas al viaje) debido a la necesidad de organizar el servicio con personal que no siempre está en la estación como de costumbre.

4.6.2. Distancia a respetar durante la asistencia

La distancia social solicitada en general por las autoridades varía entre 1 y 2 metros, según el país. Durante la asistencia, no siempre es fácil cumplir con este requisito de guardar la distancia, pero se establecen normas higiénicas más altas como el uso de mascarillas o guantes y el uso de gel hidroalcohólico. El personal ha recibido instrucciones internas sobre cómo organizar la asistencia con un riesgo mínimo. Para algunas empresas, el contacto físico no estaba permitido en absoluto, por lo que han desarrollado otras formas de brindar asistencia sin tocar al cliente, como usar la voz para guiar al cliente, usar sillas de ruedas y plataformas elevadoras para evitar el contacto. La mayoría de las empresas europeas no han cambiado su política de equipajes debido a la situación de Covid-19, con algunas excepciones donde se ha discutido la posibilidad de permitir un solo equipaje por persona para evitar cualquier contacto del personal a cargo de la asistencia.

4.6.3. Colaboración con asociaciones y otros actores

Las empresas han mantenido contacto con diversos actores interesados y las autoridades nacionales para determinar las medidas. Algunos de ellos han estructurado el intercambio de información y sugerencias con las Asociaciones. En general, la asociación ha demostrado comprensión (e incluso apreciación) por el cuidado y el interés creado dentro de las



organizaciones por los viajeros con discapacidad.

5. MEDIDAS RELACIONADAS CON LA COMUNICACIÓN

5.1. COMUNICACIÓN INTERNA

Los canales de comunicación a menudo citados para el personal relacionado con Covid-19 incluían Internet (sitios web de la empresa y sus espacios internos, por ejemplo, intranet), correo electrónico, carteles, posters, folletos y redes sociales (Figura 12). Otros canales de comunicación que se mencionaron incluyen: protectores de pantalla, líneas directas, tableros de anuncios, SMS, teléfono y videoclips.

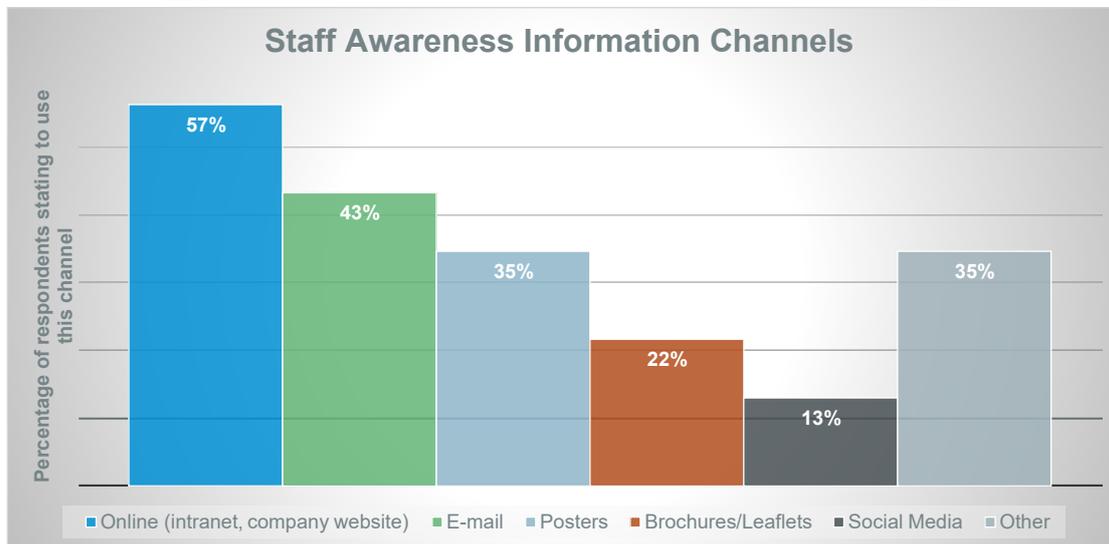


Figura 12: Canales de información de concientización del personal citados por los encuestados (de 23 encuestados). El uso de un solo canal de información no excluye el uso de los demás. La categoría "otro" está compuesta por canales de información que fueron mencionados por solo dos encuestados o menos.

Cuando se les preguntó qué tipo de información están brindando las empresas ferroviarias a su personal, dijeron principalmente que están compartiendo consejos de comportamiento, y muchas mencionaron específicamente el lavado de manos junto con otros consejos de comportamiento (Figura 13 y Figura 14).

Como era de esperar, muchos también declararon haber comunicado explícitamente sobre nuevos procedimientos relacionados con Covid-19. Otros tipos de información mencionados fueron el contacto de las autoridades apropiadas, los cambios en el nivel de servicio, la situación actual de Covid-19 en su país, la limpieza frecuente del teléfono móvil y los pasos dados para romper la cadena de infección.

Cuando se les preguntó cómo las empresas ferroviarias actualizan a su personal en tiempo real sobre el tema, los cuatro principales canales de comunicación citados fueron la Intranet, el correo electrónico, el SMS y la estructura de gestión de la empresa (Figura 15). Dos compañías declararon que utilizan el comienzo del turno de trabajo como una oportunidad para actualizar al personal. Varios encuestados también mencionaron las redes sociales,

teléfonos y tabletas, así como aplicaciones de teléfonos inteligentes.

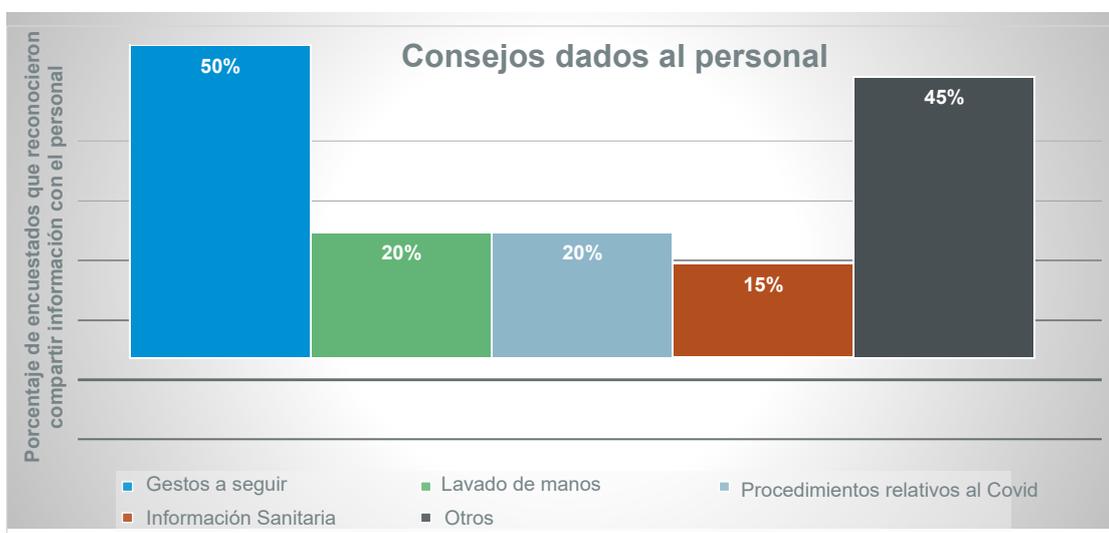


Figura 13: Asesoramiento brindado al personal por los encuestados (de 20 encuestados). La categoría "otros" se compone de todos los consejos indicados por solo 1 encuestado

SBB CFF FFS

Wichtige Hinweise:

- Gebrauchte Handschuhe nicht reinigen oder lagern, sondern entsorgen.
- Beim Tragen der Handschuhe darauf achten, dass lediglich die für den Handschuhgebrauch definierte Tätigkeit ausgeführt wird.

A Anziehen der Handschuhe

Vor dem Anziehen der Handschuhe die Hände gut waschen und trocknen.
Nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren (siehe Abbildung A).
Sicherstellen, dass die Handschuhe keine Löcher aufweisen.

B

Den ersten Handschuh anziehen (siehe Abbildung B).

C

Den zweiten Handschuh mit der Hand ohne Handschuh nehmen und nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren.
Drehe die Außenfläche des anzuziehenden Handschuhs an dem gefalteten Fingern der Hand mit Handschuh, so dass die zweite Hand mit dem Handschuh angezogen werden kann (siehe Abbildung C).

D Ausziehen der Handschuhe

Mit einer Hand an die Innenfläche der anderen Hand greifen und den Handschuh anheben (siehe Abbildung D).
Den Handschuh ganz abziehen und weiterhin festhalten.

E

Mit der Hand ohne Handschuh unter die Stulpe des zweiten Handschuhs greifen und den Handschuh ebenfalls abziehen (siehe Abbildung E). Am Ende ist der zweite Handschuh über den ersten Handschuh umgeknüpelt und umfasst diesen.
Beide Handschuhe können nun ohne Kontaminationsgefahr dem Abfall zugeführt werden. Im Anschluss Hände gut waschen oder hygienische Händedesinfektion durchführen.

Handschuhe: Anleitung

Quelle: [Trübschuh \(Spezialmagazin\)](#)

SBB CFF FFS

Wichtige Hinweise:

- Die Maske darf für maximal eine Arbeitschicht (8 Stunden) verwendet werden.
- Die 1te Anwendung: In erkannt das Ende der Gebrauchsdauer an erhöhten Atemwiderständen.
- Die Gesichtsbearbeitung vor dem Tragen der Maske rasieren.
- Vor dem Aufsetzen und nach dem Ablegen der Maske die Hände umgehend mit Seife waschen.
- Gebrauchte Masken nicht reinigen oder lagern (außer einmalig bei einer Pause, sondern entsorgen).

A

Vor dem Aufsetzen der Maske die Hände gründlich mit Wasser und Seife waschen und anschließend mit einem sauberen Papiertuch trocknen.
Die Maske in die Hand nehmen, die Schlaufen hängen dabei unter der Hand (siehe Abbildung A).
Sicherstellen, dass die Maske keine Löcher aufweist.

B

Die Maske unter das Kinn und über die Nase haben. Die untere Schlaufe sehen und über den Kopf in den Nacken ziehen. Obere Schlaufe hoch auf dem Hinterkopf anlegen (siehe Abbildung B).

C

Den Nasenclip mit beiden Händen an die Nasenkontur anpassen (siehe Abbildung C). Eine Anpassung mit einer Hand könnte den Dichtstreif beeinträchtigen.

D

Um den Dichtstreif zu prüfen, die Maske mit beiden Händen umfassen und kräftig ausatmen (siehe Abbildung D). Sollte Luft entweichen, die Maske zurechtgerücken.

Die Maske abnehmen. Indem zuerst die untere, danach die obere Schlaufe über den Kopf gezogen wird, ohne die Vorderseite der Maske zu berühren. Die Maske in einen verschlossenen Behälter entsorgen oder einmalig bei einer längeren Pause an einen dafür vorgesehenen Ort (z.B. eine Schale) mit der Vorderseite nach unten deponieren (auf lediglich persönliche Weiterverwendung achten). Die Maske selbst nicht berühren, da sie kontaminiert sein könnte. Nach dem Ablegen der Maske die Hände waschen. Beim Wiederanziehen nach einer Pause, wieder bei Schritt A beginnen und die Maske innen nicht anfassen.

Schutzmaske «FFP2/FFP3»: Anleitung*

*Diese Anleitung gilt nicht für Hygienemasken.

Figure 14: Flyers for SBB (Switzerland) staff on how to use masks and gloves

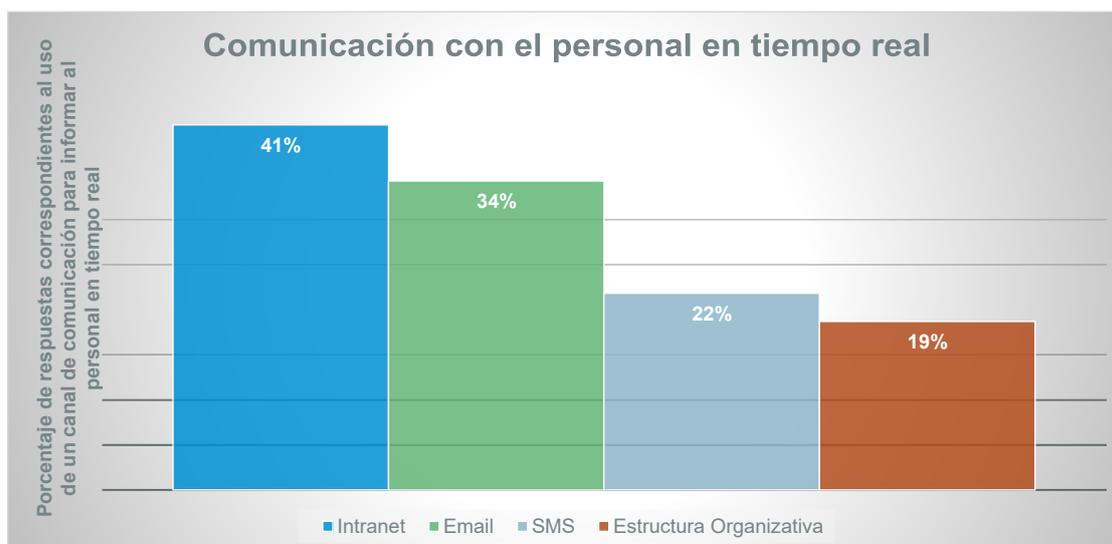


Figura 15: Las cuatro canales de comunicaciones principales utilizados para la comunicación en tiempo real con el personal citados por los encuestados (de 32 encuestados)

5.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

Los canales de comunicación a menudo citados para la información relacionada con Covid-19 a los pasajeros incluían redes sociales, anuncios, carteles y videos a bordo y en la estación, sitios web de la compañía, medios de comunicación tradicionales y folletos (Figura 16).

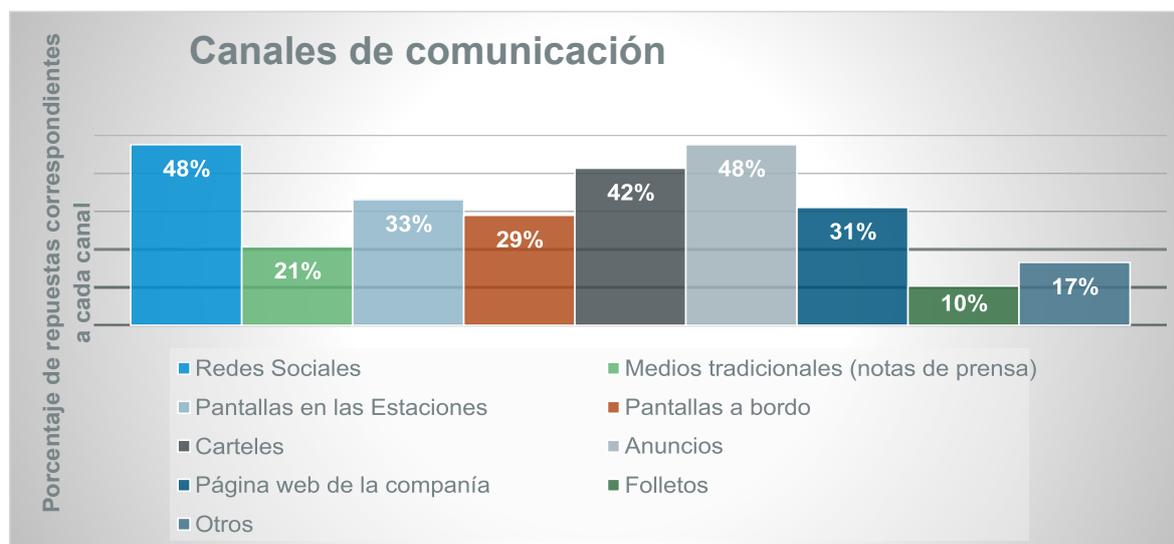


Figura 16: Canales de información y de concientización al pasajero citados por los encuestados (de 46 encuestados). El uso de un solo canal de información no excluye el uso de los demás. La categoría "otro" está compuesta por canales de información que fueron mencionados por solo tres encuestados o menos.

Otros canales de comunicación mencionados fueron: correo electrónico, SMS, teléfono y aplicaciones de teléfonos inteligentes. Todos los encuestados estaban utilizando múltiples canales de comunicación para llegar a los pasajeros. Tres compañías mencionaron explícitamente el uso del personal como medio para comunicarse con los pasajeros, habiéndoles informado sobre la mejor manera de apoyar a los pasajeros durante la crisis.

Cuando se les preguntó qué tipo de información comparten las empresas ferroviarias con el público (Figura 17), declararon abrumadoramente que están utilizando el asesoramiento del gobierno, ya sea directamente o adaptándola ligeramente al sector ferroviario.

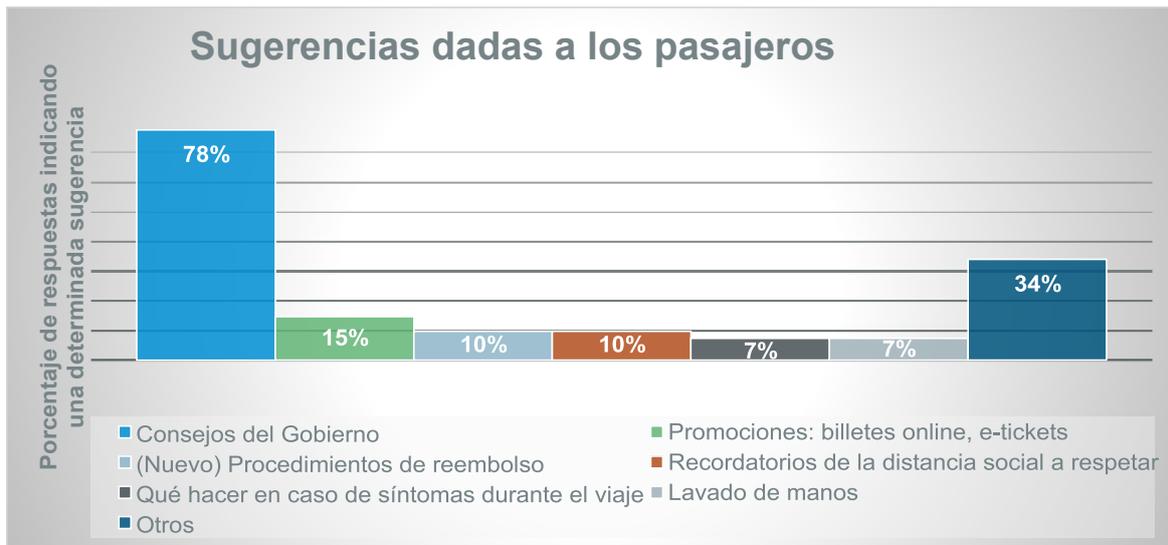


Figura 17: Sugerencias dadas a los pasajeros citados por los encuestados (de un total de 41 encuestados). La categoría "otro" es cualquier consejo indicado por 2 o menos compañías.

Aquellos que no declararon específicamente que estaban compartiendo los consejos gubernamentales, mencionaron el refuerzo del distanciamiento social y / o el lavado de manos efectivo. Algunos que respondieron a esta pregunta informaron a UIC que actualmente no están dando consejos a los pasajeros ya que su tráfico de pasajeros está completamente detenido.

[corona | covid-19]

Opfordringer til de rejsende i den kollektive trafik

Hotline: +45 7020 0233 | coronasmitte.dk

Gå eller tag cyklen

Skal du blot en kort tur, overvej da om det er muligt for dig at cykle eller gå. På den måde undgår du tæt kontakt under transporten, og du giver andre rejsende – som ikke har samme mulighed – bedre plads i den kollektive trafik.

Rejs uden for myldretiden

I myldretiden kan passagerne mod den kollektive trafik komme ud for at skulle stå særligt tæt i busser, tog og metro. Overvej om du har mulighed for at rejse uden for myldretiden, ved fx at flytte din aften eller møde lidt tidligere eller senere på arbejdspladsen.

Vis hensyn til andre rejsende

Host og nys ikke i retning af dine medrejsende. Skal du hoste eller nys, gør det da i et ærme eller i et medbragt engangsforpakket håndklæde. Vær særlig opmærksom på ikke at hoste eller nys i nærheden af ældre medrejsende.

Husk den gode håndhygiejne

God og grundig håndhygiejne er effektivt ift. forebyggelse af coronavirus. Vær derfor opmærksom herpå, når du har været i direkte kontakt med de fælles betjeningsfader - håndtag, stropper, stopknapper m.v.

Rejs ikke med kollektiv trafik, hvis du er syg, eller formoder at være smittet

Er du syg eller formoder du, at du er smittet, så tag hensyn til andre ved ikke at rejse med den kollektive trafik.

Hotline: +45 7020 0233
coronasmitte.dk

Transport- og Boligministeriet

Forebyg smitte mod ny coronavirus

Ny coronavirus spredt sig typisk på steder med mange mennesker bl.a. via håndtryk og små dråber fra hoste og nys. Beskyt dig selv og andre med disse gode råd.

Vask dine hænder tit eller brug håndpejnt

Host eller nys i dit ærme – ikke dine hænder

Undgå håndtryk, kildesyg og kram – begræns din fysiske kontakt

Vær opmærksom på rengøring – både hjemme og på arbejdspladsen

Vær opmærksom, når du er på steder med tæt kontakt til mange mennesker

Sundhed for alle •••
ONDHEDSSTYRELSEN
sst.dk/corona

Figura 18: DSB comparte información publicada por el Ministerio de Transporte con los pasajeros, y también consejos generales de comportamiento

KORONAVÍRUS (COVID-19) TÁJÉKOZTATÓ

TÜNETEK

Jellemző tünetek: LÁZ, SZÁRAZ KÖHÖGÉS, LÉGZŐMŰ, ZOM FÁJDALOM, ORR-ÖGÜGLÉS, ORR-FOLYÁS, TOROK FÁJÁS, HÁS-MENES, FÁRADTSÁG

Előfordulhat: (Icons for various symptoms)

Fontos tudni:

- A fertőzöttek 80%-a speciális kezelések nélkül is meggyógyul
- 6 fertőzöttből 1-nél alakul ki súlyosabb tünet

MIT TEGYEK?

HA Fertőzött területre utazott vagy kapcsolatba lépett fertőzött személlyel

ÉS Tüneteket észlel

Telefonáljon háziorvosának, NE menjen be rendelőbe, kórházba! Hívja a zöld számokat!

06 80 277 455
06 80 277 456

NEM észlel tüneteket

14 napos megfigyelés javasolt, és hívja a zöld számokat!

ÓVINTÉZKEDÉSEK

- KEZMOSÁS:** Rendszeresen és alaposan mosson kezet vízzel és szappannal, vagy tisztítsa meg alkoholos kézfertőtlenítővel!
- MASZK:** Csak akkor használjon maszkot, ha légzőszervi tünetei vannak (köhögés, tüszentés), ezzel védi a környezetében levőket!
- ZSEBKENDŐ:** Köhögéskor, tüszentéskor takarja el száját és orrát a behajlított könyökével vagy egy zsebkendővel, majd azonnal dobja ki a zsebkendőt!
- HIGIÉNIA:** Szemhez, szájhoz, archoz csak kézmosás után nyúljon! Kerülje a nagy tömeget, zárt légtérű helyiségeket!

Figura 19: Consejos de GYSEV

NOVO | NEW | 新型冠状病毒

CORONAVÍRUS 2019-nCoV

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS | 建议

Quando espiritar ou tossir, tape o nariz e a boca com lenço de papel ou com o antebraço

Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool

Evite contacto próximo com pessoas com infeção respiratória

When coughing or sneezing, cover your mouth and nose with tissue paper or with your forearm

Wash your hands frequently with soap and water or an alcohol-based solution

Avoid close contact with people suffering from respiratory infections

咳嗽或打喷嚏时，用纸巾或手臂遮掩嘴巴和鼻子

经常用肥皂水或含酒精的消毒液洗手

避免与有呼吸道感染患者密切接触

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE

IF IN DOUBT, CALL

808 24 24 24

若有任何疑问，请直接电话咨询

Figura 21: Consejos de IP (Portugal)

ТА МАСКАА ЗҮҮЖ ҮЙЛЧЛҮҮЛНЭ ҮҮ!

АМНЫ ХААЛТ ЗӨВ ЗҮҮЦГЭЭ

АМНЫ ХААЛТ НЬ 3 ДАВХАР

1. ЦОНОР - ҮС НӨВӨРҮҮЭДЭГТНЭ
2. ШУТН БИРЭГ ВЕЛЭЛЭР
3. ЦАГААН - ҮС БИРЭГЭЭР

• АМНЫ ХААЛТЫГ 3-4 ЦАГ ХОРШЭГЭЭНЭ.

• ХОРШЭГЭЭНЭ АМНЫ ХААЛТЫГ БОКОНГОЛДОСОН КӨӨТӨС БАЛЫК БОЛДОГҮР, ШУУД ХОШЫН САВАНД ХАЙНА.

• АМНЫ ХААЛТАА ЭГҮХ БОСОН СОЛЫ БИРТ ГАРНА, САВАНДХАЙСГААЛААР.

Figura 20: Consejos publicados por los ferrocarriles de Ulán Bator (Mongolia)

CORONAVİRÜS'TEN NASIL KORUNULUR?

KORUNMA YÖNTEMLERİ

- ELLERİNİZİ SIK SIK YIKAYIN
- SABUN VE SU YOKSA ALKOL-BAZLI EL DEZİFENKTANI KULLANIN
- GÖZLERİNİZE, BURUNUZA VE AĞZINIZA YIKANMAMIŞ ELLERLE DOKUNMAYIN
- HASTA OLAN İNSANLARLA YAKIN TEMASTAN KAÇININ

KENDİNİZİ HASTA HİSSEĐYORSANIZ

- BELİRTİLER ORTAYA ÇIKARSA TIBBİ YARDIM ALIN
- CERRAHİ MASKE KULLANIN
- ÖKSÜRÜRKEN VE HAPSİRİRKEN AĞZINIZI MENDİLLE KAPATIN
- KULLANILMIŞ MENDİL MUTLAKA ÇÖPE ATIN
- MENDİLİNİZ YOKSA HAPSİRİRKEN YA DA ÖKSÜRÜRKEN KOLUNUZUN İÇ TARAFINI KULLANIN
- SIK SIK KULLANDIĞINIZ ÇİHAZLARI DEZENFEKTE EDİN

TÜRKİYE CUMHURİYETİ DEVLET DEMİRYOLLARI

Figura 22: Consejos de TCDD (Turquía)

Para aquellos que continúan brindando servicio a los pasajeros, muchos declararon que están aconsejando la compra de billetes online. Una compañía incluso declaró que recomiendan evitar el uso de efectivo. Estas sugerencias tenían la intención de reducir la probabilidad de contaminación de objeto a persona y la contaminación de persona a persona al eliminar la interacción al comprar el billete físicamente. Otro mensaje de comunicación mencionado con frecuencia fue sobre las políticas de reembolso implementadas tras los confinamientos gubernamentales. Pocos declararon que comunicaban activamente a los pasajeros sobre cómo actuar si aparecían síntomas durante el viaje.



Figura 23: Campañas de comunicación de la ONCF en dos idiomas (francés y árabe) en relación con el asesoramiento del gobierno, y también su campaña de comunicación para reembolsos (en francés)

Otros consejos ofrecidos a los pasajeros incluyeron: formas de gestionar el aislamiento social debido al confinamiento, medidas tomadas por la compañía para reducir el riesgo de infección, promoción del trabajo desde casa y campañas fomentando el quedarse en casa, para evitar viajar durante las horas pico, a fin de cumplir con las regulaciones gubernamentales y no viajar si uno no se siente bien. Dos compañías declararon que estaban comunicando sobre las actualizaciones de sus servicios.



Figura 24: Campañas de información de FGC (España) sobre (izquierda) las medidas tomadas por FGC para combatir la propagación del virus y (derecha) advertir sobre modificaciones en el servicio

Algunas compañías también han creado información en formatos fáciles de leer y han publicado videos informativos en lenguaje de signos (Figura 25).



Figure 25: Renfe (España) información en lenguaje de signos



6. ETHICAL AND LEGAL CONSIDERATIONS

Covid-19 planteó muchos problemas legales, p.ej. sobre cómo interpretar el Reglamento (CE) no 1371/2007 sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros del ferrocarril, pero también sobre cómo abordar las cuestiones relacionadas con el cambio de ruta, la información al pasajero, el reembolso, la asistencia y otros asuntos relacionados con la venta.

La Comisión de la UE publicó [directrices interpretativas sobre el Reglamento de derechos de los pasajeros \(CE\) no 1371/2007 en el contexto de la situación en desarrollo con Covid-19](#). La Comisión de la UE declara en este documento la no aplicación de circunstancias extraordinarias como cláusula de exclusión del derecho a indemnización en casos de demoras (incluidas las causadas por cancelaciones) y asistencia. También señaló que la noción de redirigir en la *"oportunidad más temprana puede, bajo las circunstancias del brote de Covid-19, implicar un retraso considerable, y lo mismo se aplica a la disponibilidad de información concreta sobre dicha "oportunidad" dado el alto nivel de incertidumbre que afecta el tráfico ferroviario"*.

Todas esas preguntas fueron recopiladas y respondidas por el Comité Internacional de Transporte Ferroviario (CIT), que publicó una guía a mediados de marzo de 2020 sobre las implicaciones legales de Covid-19 sobre la relación con los pasajeros (este documento puede solicitarse a la Secretaría de la CIT, info@cit-rail.org). El CIT es de hecho una asociación de 200 compañías ferroviarias y marítimas. Su objetivo es la aplicación del derecho internacional (en relación con el transporte de pasajeros y mercancías, multimodalidad y protección de datos) a nivel sectorial.

Desde el punto de vista de la protección de datos, el Covid-19 también planteó diferentes problemas, ya que muchos países procesaron datos personales (datos de salud, datos de ubicación, etc.) para luchar contra Covid-19. El Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD) (organismo europeo independiente cuyo objetivo es garantizar la aplicación coherente del Reglamento General de Protección de Datos y promover la cooperación entre las autoridades de protección de datos de la UE) emitió una Declaración sobre el procesamiento de datos personales en el contexto de El brote de Covid-19. CEPD analiza en este documento la legalidad del procesamiento de datos (en particular, datos de salud y ubicación) de clientes y empleados.

De acuerdo con la subsidiariedad, las autoridades nacionales deben tener en cuenta las cuestiones éticas que pueden aparecer mientras los operadores ferroviarios actúan en la lucha contra la pandemia de Covid-19.

A escala global, los problemas éticos encontrados por los operadores ferroviarios se refieren principalmente a los cuestionarios de pasajeros y al control de temperatura.

Los cuestionarios deben ser cuidadosamente escritos y verificados antes de su publicación, para asegurarse de que sean consistentes con el principio de no discriminación establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

En cuanto al control de temperatura para los pasajeros, debe hacerse sistemáticamente cuando lo impongan las autoridades nacionales. Si no se realizan de manera sistemática, sino que se realizan solo para casos sospechosos, se recomienda encarecidamente establecer y aplicar una lista de verificación de síntomas (criterios) de salud objetivos que justifiquen la verificación de temperatura para un pasajero en particular. Esto debería ayudar a evitar que algunos pasajeros sean discriminados (edad, sexo, raza, etc.).



7. ANEXO

7.1. PRIMER CUESTIONARIO

2.1.

1. ¿Qué autoridades públicas de su país participan en la gestión del brote de Covid-19?
2. ¿Qué obligaciones han sido impuestas por sus Autoridades Públicas Nacionales al transporte ferroviario?
3. Qué medidas ha adoptado para evitar la propagación de Covid-19:
 - a. ¿a bordo? (por ejemplo, dispensadores de gel desinfectante de manos, bolsas de basura impermeables, intervención adicional de desinfección por parte de las empresas de limpieza)
 - b. ¿en las estaciones? (por ejemplo, dispensadores desinfectantes para manos, bolsas de basura impermeables)
 - c. ¿en salas de control de circulación de tráfico ferroviario y otros sitios técnicos? (por ejemplo, protocolos de saneamiento, segregación del espacio de trabajo)
 - d. ¿en las oficinas centrales? (por ejemplo, regulaciones de acceso específicas, teletrabajo, reglas de organización de reuniones)
 - e. ¿para el personal de primera línea? (por ejemplo, pautas operativas, provisión de un equipo de protección personal específica)
4. ¿Qué procedimientos ha adoptado para tratar casos sospechosos de Covid-19?
 - a. ¿a bordo? (por ejemplo, comunicación con las autoridades de salud pública y la policía)
 - b. ¿En la estación? (por ejemplo, comunicación con las autoridades de salud pública y las fuerzas del orden, aislamiento temporal, protocolos de saneamiento)
 - c. ¿en instalaciones ferroviarias? (por ejemplo, protocolos de saneamiento, gestión de compañeros de trabajo de un caso sospechoso)
 - d. ¿entre el personal de las salas de control de circulación de tráfico ferroviario? (Por favor, haga una breve descripción del plan de continuidad del negocio)
5. Concienciación de los pasajeros.
 - a. ¿Qué sugerencias o consejos ha dado a los pasajeros del ferrocarril (por ejemplo, consejos generales de salud de las Autoridades de Salud Pública, uso de canales de venta de boletos en línea)?
 - b. Envíenos ejemplos de material de comunicación utilizado para crear conciencia entre pasajeros (p. ej., carteles, folletos de recomendaciones)
 - c. ¿Qué canales de información utilizan? (por ejemplo, visualización de la estación, comunicación de voz en la estación, redes sociales)?

6. Concienciación del personal

- a. Envíenos ejemplos de material de comunicación utilizado para crear conciencia entre el personal (por ejemplo, póster, folletos de recomendaciones)
- b. ¿Cómo tiene informado al personal en tiempo real sobre el tema (por ejemplo, cursos de formación)?

7. Pregunta abierta

Indique cualquier información / buenas prácticas sobre el transporte ferroviario no mencionada en las preguntas anteriores.

7.2. SEGUNDO CUESTIONARIO

Continuidad del negocio

8. ¿Cómo ha abordado la reducción de personal (incluidas las mercancías (por ejemplo, maquinistas), pasajeros (por ejemplo, maquinistas, controladores), estación (por ejemplo, vendedores de billetes, personal de seguridad), personal de mantenimiento, gerencia (por ejemplo, directores), etc.?
9. ¿Cómo ha gestionado el vencimiento de certificados y formaciones obligatorias (p. Ej. auditorías médicas, de riesgos laborales, de seguridad)?
10. Por favor, proporcione detalles sobre su grupo de trabajo Covid-19 (por ejemplo, quién está involucrado, cuándo se reúnen, de qué decisiones son responsables).

Para servicios de pasajeros

11. Por favor, describa la situación actual de los servicios de pasajeros para trenes urbanos, regionales, de larga distancia e internacionales en su país (por ejemplo, reducción en la tasa de servicio, cierre de fronteras).
12. ¿Cómo se tomó la decisión de reducir el servicio de pasajeros (por ejemplo, debido a una menor demanda, debido a la decisión del gobierno / otra autoridad)?
13. ¿Ha habido una obligación del gobierno de continuar con un nivel mínimo de servicio ferroviario? En caso afirmativo, ¿cuál es este nivel? ¿Operan trenes, aunque no tengan pasajeros?
14. ¿Cómo gestionan el cierre de fronteras para trenes de pasajeros? (por ejemplo, ¿interviene la policía fronteriza? ¿Tiene que hacer cumplir la cuarentena?)

Para estaciones

15. Por favor, describa la situación actual de las estaciones de tren en su país (por ejemplo, cierres de estaciones, cierres de tiendas, problemas de alquiler)
16. ¿Cómo se tomó la decisión de cerrar las estaciones (por ejemplo, debido a la reducción de la demanda, debido a la obligación del gobierno)? ¿Hay un umbral de casos confirmados antes de cerrar una estación en un área determinada? Para estaciones multimodales, ¿cómo se organizó la decisión?

Para mercancías

17. ¿Existen medidas especiales que las autoridades estén aplicando al tráfico de carga? (por ejemplo, requisitos para transportar ciertos bienes)
18. ¿Ha habido una obligación del gobierno de continuar con un nivel mínimo de servicio ferroviario de carga? En caso afirmativo, ¿cuál es este nivel? ¿Has notado un aumento, disminución o cambio específico del tráfico?
19. Si bien (la mayoría) de las fronteras permanecen abiertas para el transporte de mercancías, ¿cómo funciona esto en la práctica?
20. ¿Usted, sus clientes o proveedores implementaron medidas o protocolos de desinfección específicos anti-Covid19 aplicados al transporte de carga (por ejemplo, protocolos de limpieza más estrictos para vagones)?

Limpieza y desinfección

21. Por favor, proporcione tantos detalles como sea posible sobre sus protocolos de limpieza y desinfección para estaciones, oficinas, lugares de mantenimiento, centros de control o material rodante (por ejemplo, ¿limpieza con ozono? ¿Aumento de la limpieza? ¿Aplicación de virucidas en el protocolo de limpieza?)
22. ¿Tiene algún comentario sobre sus protocolos? ¿Qué está funcionando bien? ¿dónde se han encontrado con dificultades?

Gestión de casos sospechosos

23. Proporcione tantos detalles como pueda sobre los protocolos vigentes para tratar con casos sospechosos i) entre pasajeros ii) entre el público en las estaciones y iii) entre el personal.
24. ¿Tiene algún comentario sobre sus protocolos? ¿Qué está funcionando bien? ¿dónde se han encontrado con dificultades?
25. ¿Con qué autoridades está colaborando ante un caso sospechoso? ¿Cómo surgió esta cooperación?

Problemas de seguridad

26. ¿Ha experimentado un aumento de los problemas de seguridad? ¿Qué tipo de incidentes (ciberataques, llamadas falsas, grafitis en trenes estacionados, sabotaje en la vía, ...)? ¿Por qué crees que has tenido un aumento (por ejemplo, reducción de personal)? ¿Cómo han reaccionado? ¿Qué medidas se han tomado?

Contacto: Covid-19@UIC.ORG
#RAILsilencia



L'UIC est une association professionnelle certifiée pour engagement de qualité de services par AFNOR.

UIC is a professional association certified by AFNOR for its commitment to service quality.

INTERNATIONAL UNION OF RAILWAYS
16, rue Jean Rey - 75015 Paris - France
Tel. +33 (0)1 44 49 20 20
Fax +33 (0)1 44 49 20 29
E-mail: info@uic.org

Published by: The UIC Communications Department, on behalf of the UIC Covid-19 Task Force (L. Petersen, V. Pérez, M-H. Bonneau, P. Lorand, A. Saadaoui) led by M. Guigon
Director of publication: M. Plaud-Lombard
Design: C. Filippini
Layout: L. Wattignies
Photo credit: Adobe Stock

ISBN: 978-2-7461-2937-5
Copyright deposit: May 2020

www.uic.org



#UICrail

