

# GESTIÓN DE COVID-19

## DIRECTRICES PARA OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

FEBRERO DE 2020

### OBJETIVO

*Estas pautas se prepararon en febrero de 2020 en el marco del brote de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Su objetivo es ayudar a los operadores de transporte público a adaptar los planes de continuidad del negocio en respuesta a los desafíos específicos de las enfermedades transmisibles.*



### CONTEXTO

Según la OMS, el nuevo coronavirus es un virus respiratorio, que se propaga principalmente a través del contacto con una persona infectada a través de gotitas respiratorias generadas al toser o estornudar, que pueden inhalarse o contaminar las manos y las superficies. Todavía se desconoce cómo el virus puede sobrevivir en las superficies, pero la información preliminar sugiere que puede durar unas pocas horas o más.

Los sistemas de transporte público deben considerarse un entorno de alto riesgo debido a:

- Un gran número de personas en un espacio confinado con ventilación limitada;
- Sin control de acceso para identificar personas potencialmente enfermas;
- Una variedad de superficies comunes para tocar (máquinas expendedoras, pasamanos, pomos de puertas, etc.).

El transporte público es un servicio esencial para proporcionar movilidad, también en tiempos de pandemias, y no menos importante para proporcionar acceso a centros de salud. Por lo tanto, el objetivo clave para los operadores de transporte público debe ser mantener la operación. En consecuencia, los operadores de transporte público

deberían centrar sus esfuerzos de plan pandémico en el personal, tratando de protegerlos y preparándose para enfrentar el absentismo.

## RECOMENDACIONES

La recomendación más importante es seguir la orientación de las autoridades competentes en todo momento y ampliar las medidas de acuerdo con el nivel de riesgo.

## PREPARACIÓN

*Las recomendaciones sobre preparación son adecuadas para todas las redes de transporte público, independientemente del nivel de amenaza que enfrentan actualmente.*

Es importante reconocer que la planificación pandémica no es un proyecto independiente, sino que debe integrarse con las estructuras y procedimientos de gestión de crisis existentes para que sea eficaz. Es crucial involucrar a las unidades de negocio directamente en esta planificación, ya que ellos mismos saben mejor, que son suministros críticos, personal o funciones. Es aconsejable involucrar a los sindicatos en el proceso de planificación y toma de decisiones en una etapa muy temprana; su verdadera participación puede ayudar a lograr una comprensión y apoyo para medidas menos populares.

- Es crucial haber identificado funciones esenciales dentro de la organización y proporcionar instalaciones separadas para ellas si es necesario;
- Es aconsejable desarrollar un inventario de calificaciones del personal, licencias, etc. para identificar a los empleados, que podrían actuar como respaldo para puestos críticos. Como muchas licencias profesionales expiran sin práctica regular o reexamen, también es importante verificar su validez y renovarlas si es necesario;
- Revise el stock y la disponibilidad de equipos y suministros esenciales de protección y limpieza y planifique su distribución y recarga / recompra;
- La información del personal es un elemento clave de la planificación de la comunicación y se necesita tranquilidad, ya que un brote de enfermedad importante será un tema clave dentro de los medios de comunicación y la discusión pública. Se considera una herramienta útil para desarrollar una sección básica de “preguntas y respuestas” para los sitios web internos que proporciona información básica para los empleados sobre el brote, su impacto en los sistemas de transporte público y las medidas que se están tomando. (ver abajo Anexo 1 “Ejemplos de mensajes de comunicación para el personal del operador de transporte público”);

- Siga las comunicaciones relacionadas de las autoridades responsables para mantenerse informado sobre los últimos consejos para su país o región.

## PROTECCIÓN PERSONAL

*Las medidas de protección personal son adecuadas para todas las redes de transporte público, independientemente del nivel de riesgo. Tenga en cuenta que puede resultar útil aumentar la protección personal y las medidas de higiene para tranquilizar tanto al personal como a los pasajeros, incluso si el riesgo se considera muy bajo.*

Como medida general, el personal debe recordar las reglas básicas requeridas de higiene personal, que incluyen lavarse las manos regularmente, estornudar y toser en el codo y usar toallas de papel. Los boletines de información están ampliamente disponibles y deben mostrarse en todas las instalaciones.

- El personal de limpieza y vestuarios, salas de reuniones y oficinas debe estar equipado con desinfectantes para manos y pañuelos de papel;
- El efecto de las máscaras respiratorias es cuestionable. Los operadores de transporte público deben obtener asesoramiento local y / o nacional sobre el uso de máscaras y los tipos de máscaras recomendados. El consejo general de la OMS es usar máscaras cuando atienda a una persona infectada o potencialmente infectada;
- Es posible que las rutinas de limpieza tengan que adaptarse y se debe centrar más la atención en desinfectar las superficies y puntos comunes al tacto, así como la eliminación de desechos. Para los lugares de trabajo, donde no es posible la limpieza entre turnos, los empleados deben estar equipados con los medios necesarios y ser responsables de eliminar los desechos y desinfectar las superficies antes de asumir el control como parte de la rutina;



- El personal que debe atender a viajeros enfermos, limpiar fluidos corporales o elementos y superficies potencialmente contaminados, debe usar guantes desechables.

## REDUCCIÓN DE CONTACTO

*Se recomienda reducir las medidas de contacto si el nivel de riesgo es alto, por ejemplo, un brote confirmado en el área o por una decisión de las autoridades competentes.*

Si bien es difícil de realizar en el entorno operativo, se podrían considerar las siguientes opciones para reducir la exposición del personal de transporte público:

- El personal de servicio al cliente solo debe estar disponible en cabinas de información o escritorios con suficiente distancia de los pasajeros;
- El abordaje de la puerta trasera puede reemplazar temporalmente el acceso a la puerta delantera de los autobuses, para proteger a los conductores que no tienen cabinas separadas;
- La necesidad de inspección de boletos durante un brote debe ser cuestionada. Los inspectores de boletos estarían expuestos a un riesgo muy alto de infectarse, mientras que pueden ser un valioso personal de respaldo para otros puestos críticos;
- El trabajo remoto debe considerarse para actividades que podrían llevarse a cabo sin estar físicamente presentes en las instalaciones de la empresa. La estimulación del trabajo a domicilio podría contribuir aún más a reducir el contacto y podría permitir trabajar para los empleados, que tienen que cuidar a sus familiares en el hogar pero que no están enfermos;
- Reemplazar las reuniones por conferencias telefónicas debería reducir el contacto entre los empleados, se puede considerar el cierre de los comedores.

## SERVICIO REDUCIDO

*Se pueden requerir medidas de servicio reducidas si el nivel de riesgo es alto, por ejemplo, un brote confirmado en el área o una decisión de las autoridades competentes.*

Si la disponibilidad de personal es demasiado baja para mantener la operación regular, el servicio debería reducirse en toda la red ya que se espera que una pandemia afecte a una región sin foco. Cabe señalar que tal reduc-

ción del servicio probablemente corresponderá con una menor demanda de viaje debido al cierre de las escuelas y el asesoramiento general para quedarse en casa si es posible.

- Los operadores tienen buenas experiencias con la adopción del horario de fin de semana ya que los pasajeros están acostumbrados y los anuncios necesarios ya están preparados, por lo que la modificación del servicio puede causar la mínima confusión;
- Las rutinas de mantenimiento para el equipo y el material rodante deben revisarse para identificar el potencial para avanzar o retrasar las inspecciones;
- Los operadores deben buscar contacto con las autoridades locales para alinear los planes de crisis, ya que una epidemia podría llevar a disponibilidades limitadas de su parte.

## OBSERVACIONES FINALES

*El transporte público es una columna vertebral de la economía local y nacional y un servicio esencial que se debe mantener siempre que sea razonable. A partir de ahora, el brote de COVID-19 no se ha declarado una pandemia, pero como vemos casos confirmados en un número creciente de países, la situación en cualquier región puede cambiar rápidamente.*

*La preparación es, por lo tanto, la medida más útil en esta etapa en la mayoría de los lugares. La Secretaría de la UITP ha recopilado ejemplos de formas de preparación, así como referencias a sitios web y documentos útiles para apoyar a sus miembros en este proceso (Anexo 2).*

*Es importante seguir la información proporcionada por la OMS, mantenerse en estrecho contacto con las organizaciones y autoridades nacionales de salud y seguir sus directrices.*

## REFERENCIAS

1. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
2. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

## **ANEXO 1 - MUESTRA DE MENSAJES DE COMUNICACIÓN PARA EL PERSONAL DEL OPERADOR DE TRANSPORTE PÚBLICO (A ACTUALIZAR A LA SITUACIÓN LOCAL)**

Los siguientes ejemplos de mensajes se han compartido como parte de algunas buenas prácticas para informar a los empleados en el contexto del brote de COVID-19.

### **MENSAJE PARA EMPLEADOS PREOCUPADOS QUE CUESTIONAN EL SERVICIOS DE RH**

Entendemos su preocupación, pero aún no se ha encontrado ninguna infección con el nuevo coronavirus en el [PAÍS]. Naturalmente, seguimos de cerca los desarrollos y hay un contacto regular con los ministerios responsables, por ejemplo. En [nombre de su intranet] encontrará información más general y un enlace a los sitios web de la OMS y la autoridad responsable de Salud Pública de [PAÍS]. Se aseguran de que todos estén informados de los desarrollos actuales.

### **MENSAJE PARA COLEGAS QUE TRABAJAN EN EL CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE**

[EMPRESA] sigue de cerca los desarrollos del nuevo coronavirus y sigue las pautas dadas por el Ministerio de Salud y / o la autoridad responsable de Salud Pública de [PAÍS]. En la actualidad, todavía no se ha encontrado ninguna infección con el nuevo coronavirus en [PAÍS]. Por lo tanto, no hay medidas adicionales vigentes. Consulte el sitio web de la autoridad de Salud Pública del [PAÍS] para obtener toda la información sobre el nuevo coronavirus.

### **MENSAJE EN LAS PANTALLAS ELECTRÓNICAS EN TODAS LAS EMPRESAS**

El nuevo coronavirus y [EMPRESA]

Los medios de comunicación están llenos de: los desarrollos actuales del nuevo coronavirus en todo el mundo. Aunque el virus aún no se ha encontrado en [PAÍS], muchas compañías y organizaciones se están preparando. [EMPRESA] también es

muy consciente de esto. Por ejemplo, mantengamos estrechos vínculos con el Ministerio de Salud y la autoridad responsable de Salud Pública del [PAÍS]. Nuestros colegas tienen consultas muy regulares con las autoridades de aeropuerto. La coordinación también se lleva a cabo con otros transportistas. No existen medidas adicionales para nuestra práctica diaria. En [nombre de su intranet] hemos incluido información general para usted.

### **INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL NUEVO CORONAVIRUS EN [NOMBRE DE SU INTRANET]**

Hemos enumerado la información general sobre el nuevo coronavirus y utilizamos la información tal como está en el sitio web de la autoridad de Salud Pública del [PAÍS]. La “autoridad para la salud pública del [PAÍS]” trabaja en estrecha colaboración con la OMS. Allí encontrará mucho más y especialmente la información más actualizada. En la región de Wuhan en China hay un brote de un nuevo coronavirus. La mayoría de los pacientes tienen fiebre y problemas respiratorios. Las autoridades Chinas están investigando actualmente el coronavirus, la fuente de las infecciones y están tomando medidas para prevenir una mayor propagación del virus. El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que el brote era una amenaza internacional para la salud pública.

### **NÚMERO DE PACIENTES CON NUEVO CORONAVIRUS**

Las autoridades sanitarias chinas indican que ahora hay miles de pacientes en China. Más de cuatrocientas personas han muerto como resultado del virus. La mayoría de los pacientes provienen de la región de Wuhan o han estado en la región de Wuhan. En otros países, como Tailandia, Japón, Estados Unidos y Francia, el nuevo coronavirus se encontró entre algunos viajeros que recientemente habían estado en la región de Wuhan. En Italia, el virus se detectó con unas 200 personas en las regiones del norte.

## SÍNTOMAS NUEVO CORONAVIRUS

Las personas con el nuevo coronavirus tienen fiebre y problemas respiratorios. Piense en tos, resfriado nasal, dolor de garganta o neumonía. Este nuevo coronavirus difiere de los conocidos coronavirus que ocurren en humanos.

## CONTAGIOSIDAD

La enfermedad puede transmitirse de persona a persona. No se sabe qué tan contagioso es el virus y qué tan rápido se propaga. La OMS y el gobierno chino trazan la situación día a día. Más quedará claro sobre la infectividad en el próximo período. La contaminación no tendrá lugar a través de paquetes, cartas, dinero, etc., ya que el virus no sobrevive fuera del cuerpo.

## OPORTUNIDAD DE UN NUEVO CORONAVIRUS EN EL [PAÍS]

Es posible que el virus se pueda detectar en una persona en [PAÍS]. Probablemente en ese caso será alguien que haya estado recientemente en la región de Wuhan. O se trata de alguien que ha estado en contacto con alguien infectado con el nuevo coronavirus. En Alemania, varias personas se infectaron con el nuevo coronavirus después del contacto con un paciente.

## MEDIDAS HIGIÉNICAS

Para asegurarse de tener el menor contacto posible con los patógenos, también puede tener en cuenta varias medidas de higiene. Piense en lavarse las manos regularmente, estornudar y toser en el interior del codo y usar pañuelos de papel. La información detallada está disponible en el sitio web de “la autoridad de Salud Pública del [PAÍS]”.

## CONSEJOS DE VIAJE

La OMS ha indicado que actualmente no se requieren medidas adicionales para los viajeros a China. En general, el consejo se aplica a los viajeros para evitar mercados con animales vivos y tomar medidas de higiene según las circunstancias. El Ministerio de Relaciones Exteriores brinda consejos de viaje actuales para China.

## ANEXO 2 - ESTUDIOS DE CASO Y PRÁCTICAS CONTRA COVID-19 Y REFERENCIAS ADICIONALES PARA EL MANEJO DE LOS BROTES DE VIRUS

Como se actualizará periódicamente, busque este documento directamente en MyLibrary en la sección dedicada “Archivos temáticos” en COVID-19.



DIGITAL VERSION AVAILABLE ON  
 MYLIBRARY

This is an official Factsheet of UITP, the International Association of Public Transport. UITP has more than 1,800 member companies in 100 countries throughout the world and represents the interests of key players in this sector. Its membership includes transport authorities, operators, both private and public, in all modes of collective passenger transport, and the industry. UITP addresses the economic, technical, organisation and management aspects of passenger transport, as well as the development of policy for mobility and public transport worldwide.