

UIC COVID-19 TASK FORCE  
**TRATAMIENTO DE COVID-19**

Guía para el sector ferroviario

Una serie de posibles medidas publicadas por UIC  
Marzo de 2020



INTERNATIONAL UNION  
OF RAILWAYS

---

## 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 Management of Covid-19, Guidance for railway stakeholders and UIC cannot be held responsible for any translation mistakes.*

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

# CONTENTS

1. Contexto .....	4
1.1. OBJETIVOS.....	4
1.2. MÉTODO.....	4
1.3. COVID-19: LO QUE SABEMOS .....	5
2. Posibles medidas.....	6
2.1. PREPARACIÓN .....	6
Medidas/procedimientos preventivos .....	6
Suministro de material .....	8
2.2. RESPUESTA.....	9
Aplicar el plan de continuidad comercial (adaptado) .....	9
Gestión de los pasajeros sospechosos de estar infectados en las instalaciones ferroviarias .....	9
Limpieza y desinfección de activos ferroviarios.....	9
2.3. COMUNICACIÓN.....	10
Comunicación interna .....	10
Comunicación externa .....	11
2.4. EJEMPLOS DE MATERIAL DE COMUNICACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA UIC 13	
Austria.....	13
Canadá .....	13
Dinamarca .....	13
Francia.....	14
Japón .....	14
Estados Unidos.....	14
Corea del Sur.....	15
3. Estudios monográficos y casos prácticos .....	16
4. Consideraciones éticas y jurídicas .....	17
5. Referencias .....	18
6. Annex.....	19

---

# 1. CONTEXTO

## 1.1. OBJETIVOS

En medio del brote de la enfermedad coronavirus, la UIC ha creado un grupo de trabajo en el que participan las empresas miembros de la UIC, expertos y otras partes interesadas (ALAF, APTA, CER, CIT, IATA y UITP<sup>1</sup>) para trabajar conjuntamente a fin de encontrar formas de responder a esta crisis que se adapten al sector ferroviario.

En el marco de la prevención y la lucha contra las enfermedades y otras crisis, la continuidad de las operaciones ferroviarias es fundamental para proporcionar movilidad y garantizar la continuación de las actividades críticas, teniendo en cuenta la previsión de absentismo y el mantenimiento de la salud pública. Es probable que se exija a los operadores ferroviarios que adapten sus servicios para asegurar tanto los servicios de mercancías como los de pasajeros. Para ello se deben tener en cuenta los recursos del operador y las medidas adoptadas por las autoridades. De ahí que esta recopilación de posibles medidas pretende ayudar al ferrocarril a mantener la capacidad de recuperación.

Las posibles medidas contenidas en estas orientaciones, publicadas por la UIC, se recopilaron en febrero-marzo de 2020 con el fin de ayudar al sector ferroviario y proporcionar información fiable acerca de los retos específicos de los ferrocarriles en lo que respecta a esta enfermedad transmisible.

Por consiguiente, los objetivos de este documento son dobles:

- recopilar y compartir las prácticas de los miembros de la UIC sobre las acciones que ya están en marcha; y
- aportar posibles medidas que podrían aplicarse en función del nivel de riesgo en su total coordinación con las autoridades sanitarias competentes y la orientación de éstas.

El presente documento sólo tiene carácter orientativo. Su contenido no se considerará ni definitivo ni como requisito. Estas posibles medidas se presentan a título de ejemplo y podrían evolucionar con el tiempo, en función de los cambios en el nivel de riesgo. Las medidas que aquí se proporcionan deben ser utilizadas por los interesados en el sector ferroviario según se considere oportuno y bajo su propia responsabilidad.

## 1.2. MÉTODO

Con el ánimo de compartir las prácticas actuales, los miembros de la UIC y las organizaciones asociadas proporcionaron información a través de muchos medios: durante las reuniones del Grupo de Trabajo, directamente con un correo electrónico a los miembros del Grupo de

---

<sup>1</sup> ALAF: Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles, APTA: Asociación Americana de Transporte Público, CER: Comunidad de Empresas Ferroviarias e Infraestructuras Europeas, CIT: Comité Internacional de Transporte ferroviario, IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo, UITP: organización internacional de autoridades y operadores de transporte público.

Trabajo, o a través de la Red de Respuesta Rápida del Área de Seguridad de la UIC y el grupo especial COLPOFER de la UIC, que elaboraron conjuntamente un cuestionario (véase el Anexo).

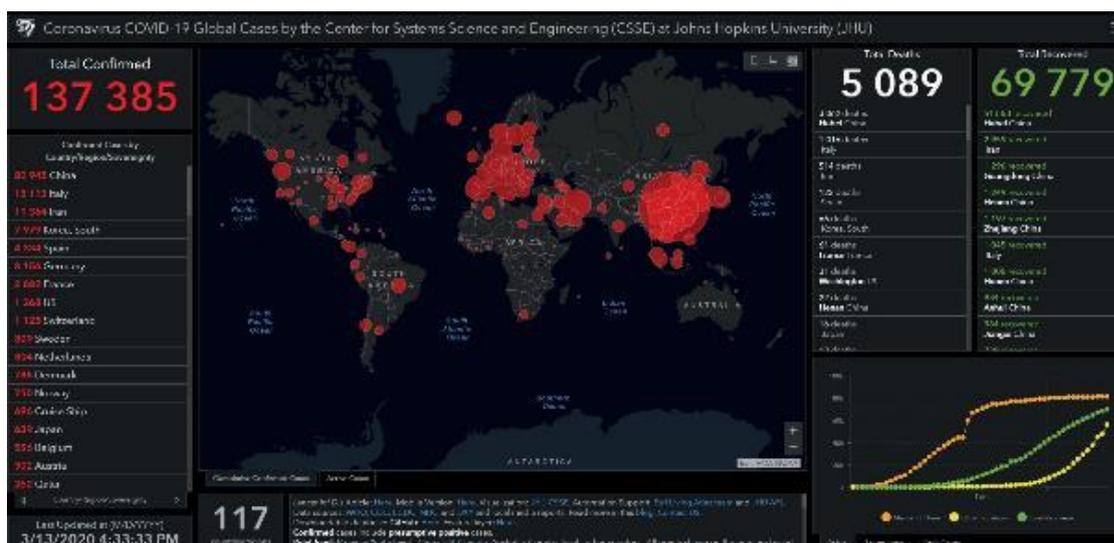
Por consiguiente, el presente documento se ha elaborado con información procedente de todas las fuentes posibles (ya sean oficiales, oficiosas, prensa, redes sociales o procedente de intercambios entre los participantes en el Grupo de Trabajo), siempre que esas fuentes proporcionen información relevante nuestra recopilación de medidas y prácticas y que está en constante actualización.

### 1.3. COVID-19: LO QUE SABEMOS

Denominada coloquialmente como “coronavirus”, la Covid-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2) de la familia Coronaviridae, según la OMS. El brote comenzó en diciembre de 2019 y desde entonces se ha propagado hasta convertirse en un problema mundial, con brotes en varios países. Desde la última semana de febrero de 2020, Europa también se ha visto muy afectada.

Según los informes médicos actuales, el virus se propaga por contacto directo con gotas respiratorias, generadas por la tos o estornudos de una persona infectada, o indirectamente como infección por contacto al tocar manos o superficies contaminadas.

No se sabe con certeza cuánto tiempo sobrevive en las superficies el virus que causa el Covid-19, pero parece comportarse como otros coronavirus. Los estudios sugieren que los coronavirus (incluida la información preliminar sobre el virus Covid-19) pueden persistir en las superficies durante unas pocas horas o hasta varios días. Esto puede variar en diferentes condiciones (por ejemplo, el tipo de superficie, la temperatura o la humedad del ambiente).



Actualización 13/03/2020.

Fuente: CSSE

<https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

---

## 2. POSIBLES MEDIDAS

### 2.1. PREPARACIÓN

Se recomienda encarecidamente que todas las medidas de preparación adoptadas por empresas concretas sean vistas como una parte integrante de las estructuras de gestión de la crisis existente y coherentes con los procedimientos nacionales existentes.

#### **Medidas/procedimientos preventivos**

Se podría crear un grupo de trabajo de la empresa para monitorizar la evolución de la situación.

Lo ideal sería que el grupo de trabajo estuviera compuesto por los miembros del Comité de Dirección y los jefes o miembros clave de los departamentos operativos

Algunos ejemplos de cuestiones que el grupo de trabajo podría abordar serían:

- identificar los principales socios y contactos:
  - por ejemplo, las autoridades (autoridades locales y nacionales, autoridades de salud pública), organizaciones sindicales/comités de empresa/representantes (para asegurar el compromiso del personal), asociaciones (personas con movilidad reducida y otras discapacidades para evitar la exclusión), y los responsables internacionales de operaciones transfronterizas;
- asegurarse de que el personal en funciones esenciales (puesto de mando, centros de señalización...) sea tratado cuidadosamente para garantizar la continuidad del servicio;
- identificar a los empleados que podrían respaldar puestos esenciales;
- determinar cómo tratar el absentismo;
- identificar las medidas preventivas y procedimientos a seguir (ver a continuación).

#### **Las medidas y procedimientos preventivos deben definirse según la situación.**

Algunos ejemplos de medidas y/o procedimientos preventivos pueden incluir:

- diseñar una política de distanciamiento social, por ejemplo:
  - saludos y despedidas que no incluyen apretones de manos, besos, etc.
  - usar dispositivos sin contacto siempre que sea posible (por ejemplo, termómetros sin contacto),
  - permanecer a más de 1 metro (5 pies) de distancia de los compañeros;
- diseñar una política de uso único para los restaurantes de los trenes para evitar la contaminación de la cocina:
  - por ejemplo, platos, vasos, cubiertos y envases de condimentos de un solo uso;
- decidir cuándo y cómo se puede aplicar la cuarentena al personal:

- por ejemplo, si un empleado ha estado en contacto con una persona infectada;
- políticas para reducir la probabilidad de transmisión, por ejemplo:
  - quitar revistas, folletos, menús, mantas, almohadas, auriculares, etc. de los vagones; y en los trenes nocturnos cambiar las mantas después de cada uso,
  - cambiar los rollos de papel higiénico por toallitas individuales,
  - comprobar antes de que empiece el viaje que todo el personal a bordo está sano (por ejemplo, controlando la temperatura),
  - usar guantes de goma o látex desechables para desembalar los suministros,
  - usar guantes de un solo uso para el control de billetes, o dejar de controlar los billetes para evitar tocarlos.
- fomentar la capacitación del personal específica para Covid-19, por ejemplo:
  - cómo protegerse a sí mismos,
  - cómo afrontar las diversas situaciones a las que se enfrentarán en el desempeño de su trabajo,
  - cómo evitar la discriminación, aprender actuaciones apropiadas para cuidar a una persona enferma (por ejemplo, usar mascarilla o no), etc.

**Las orientaciones sobre cómo limpiar y desinfectar las superficies que se tocan con frecuencia deben estar claramente definidas.**

Algunos ejemplos de medidas de limpieza preventiva pueden ser:

- limpieza especial de las zonas frecuentadas por los pasajeros, el público y el personal (estaciones, comedores...);
- facilitar una lista de superficies que presenten riesgos especiales (por ejemplo, baños, taquillas, zonas de espera, ventanas, consignas, revisteros, mesas, tiradores/botones de puertas, dispensadores de jabón, reposabrazos, ...) y hacer que se limpien regularmente;
- asegurarse de que el personal de limpieza esté a bordo durante los viajes (no sólo entre los viajes);
- proporcionar spray desinfectante sin restricciones para uso del personal en esos lugares;
- informar de cómo y dónde deshacerse de elementos de riesgo biológico (por ejemplo, pañuelos y, mascarillas usados);
- limpiar los filtros del aire acondicionado en los coches de pasajeros y las cabinas de conducción.

Note: Los trenes nocturnos pueden estar especialmente en riesgo. Se debe prestar especial atención a la desinfección de los compartimentos ya que la gente está más tiempo en ellos.

**Podría crearse un plan de continuidad de las actividades que tenga en cuenta las circunstancias especiales del Covid-19 (si aún no está creado) para responder a las necesidades de la vida social y económica, satisfaciendo al mismo tiempo los requisitos de seguridad.**

Los planes de continuidad de servicios ya creados por las compañías de ferrocarril deberían

---

ser aplicables a la crisis de Covid-19. Dicho esto, algunos ejemplos de cosas que pueden ser especialmente relevantes incluyen:

- reducir la mano de obra,
- considerar la posibilidad de pagar horas extras,
- reducir la ocupación de los trenes,
- promover el teletrabajo (asegurar que el personal tiene el software adecuado, las VPN, el software de teleconferencia puede gestionar el aumento de la carga de trabajo, etc.),
- asegurar el acceso a la atención médica, incluso si el número de pasajeros es bajo.

### **Suministro de material**

**Qué equipo de protección personal (EPP) debería estar disponible y dónde** debería definirse dependiendo de la situación y debería estar disponible en los trenes y en las estaciones para su uso si se sospecha una infección. Esto debería basarse en las recomendaciones de las autoridades nacionales.

Algunos ejemplos de medidas de suministro de material pueden ser:

- hacer un seguimiento continuo de los suministros específicos, incluyendo un plan que cubra su distribución y recarga,
- definir qué kits de protección deben incluir, por ejemplo:
  - mascarillas, guantes desechables de goma o látex de un solo uso, gel y/o jabón a base de alcohol, bolsas para productos de riesgo biológico, aerosol desinfectante y termómetros sin contacto (infrarrojos sin contacto),
  - proporcionar kits de protección a bordo.



## 2.2. RESPUESTA

### **Aplicar el plan de continuidad comercial (adaptado)**

Una vez que la crisis haya comenzado, implementar el (adaptado) plan de continuidad de las actividades.

### **Gestión de los pasajeros sospechosos de estar infectados en las instalaciones ferroviarias**

En las estaciones y a bordo de los trenes deben existir protocolos claros y ejecutados por el personal para:

- cómo cuidar del personal:
  - por ejemplo, se pueden asignar trabajadores capacitados para apoyar al personal en caso de que los casos sospechosos encontrados requieran atención médica urgente;
- cómo detectar viajeros enfermos:
  - por ejemplo, a través de la toma de temperatura
- cómo gestionar un caso sospechoso:
  - las directrices de la OMS sugieren aplicar el aislamiento preventivo y mantener a las personas enfermas a una distancia de 1,5 metros (5 pies) de los demás y desinfectar el área inmediatamente,
  - se puede entrevistar a los viajeros enfermos para proporcionar a las autoridades un análisis preliminar de la situación,
  - cómo se llevará a cabo el traslado a los locales de atención médica;
- cómo el personal debe ponerse en contacto con las autoridades sanitarias.

La mayoría de estos protocolos podrían haber sido ya decididos durante la fase de preparación.

### **Limpieza y desinfección de activos ferroviarios**

Implemente la guía sobre limpieza y desinfección de superficies que se tocan con frecuencia, por ejemplo:

- desinfección continua (inodoros, pasamanos, botón del elevador, etc.);
- limpieza profunda;
- mayor frecuencia de limpieza y desinfección de coches;
- desinfección de todos los lugares públicos.

### **Trabaje junto con los proveedores de limpieza para garantizar una respuesta reforzada y coordinada.**

Por ejemplo, asegúrese de que el personal a cargo de la limpieza esté bien capacitado para protegerse contra las contaminaciones y utilizar productos y procesos de limpieza adaptados al nivel de riesgo.



## 2.3. COMUNICACIÓN

Junto con la cooperación entre los sectores involucrados relevantes, la comunicación interna y externa es el mejor instrumento para luchar contra este tipo de situaciones de crisis. Cabe destacar que la buena gestión de las crisis se maximizará en gran medida mediante una comunicación bien abordada.

La difusión de información errónea es más peligrosa que el propio virus y puede llevar al pánico. El miedo es una de las emociones más poderosas y se alimenta rápidamente de la falta de información e imprecisiones. Para no estar anclado en el pánico colectivo, la gente necesita información válida de fuentes confiables. La falta de comunicación de los sectores involucrados puede dar lugar al surgimiento de noticias falsas e incluso de teorías de conspiración. La mejor manera de contrarrestar los rumores es compartir información oficial de fuentes oficiales, considerando al operador ferroviario como una de esas fuentes (respaldada por hechos creíbles de fuentes creíbles como la OMS). Así pues, un importante reto para el operador ferroviario es obtener información rápida y fiable de las respectivas autoridades nacionales y transmitirla tanto al personal como a los usuarios finales.

### Comunicación interna

#### ¿Por qué comunicar?

La comunicación interna está dirigida al personal ferroviario. Cuanto mejor informado esté el personal, más probable es que siga las medidas recomendadas y permanezca en sus puestos, limitando el absentismo. El personal también debe poder compartir la política de la empresa con el público y los pasajeros y, por lo tanto, debe ser informado con antelación de la política de la empresa y las medidas adoptadas.

#### ¿Qué comunicar?

Información que puede ser pertinente para el personal ferroviario podría incluir:

- compartir información sobre la situación actual en el país (por ejemplo, la Autoridad de Salud Pública confirma que hay X casos en nuestro país; consejos de viaje; posibilidad de un nuevo brote en X país);

- informar sobre cualquier medida especial para los servicios transfronterizos;
- explicando las medidas que está tomando la empresa para reducir los riesgos de propagación de la infección;
- preguntas y respuestas planificadas de antemano para las preguntas de rutina del personal que pueden ser hechas por los pasajeros y el público en general;
- medidas de higiene necesarias;
- cómo informar de los casos sospechosos de los compañeros de trabajo y/o pasajeros;
- actualizaciones continuas.

### ¿En qué canales comunicarse?

La información sobre el Covid-19 debe estar disponible en todos los canales de comunicación utilizados regularmente por la empresa (por ejemplo, redes sociales, INTRANET, pantallas electrónicas, correo electrónico, SMS, reuniones de equipo).

### ¿Cómo comunicar?

Usar un lenguaje claro y conciso.

### ¿Cuándo comunicar?

En todas las etapas de la crisis.



## Comunicación externa

### ¿Por qué comunicar?

La comunicación externa está dirigida a los pasajeros del ferrocarril y al público en general. Las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructuras son considerados por el público como fuentes fidedignas y fiables y, como tales, se espera que se comparta la información. Cumplir con esta expectativa ayuda a combatir la propagación de información errónea y rumores y también a mantener la reputación corporativa tanto durante como después de un evento de crisis. Así pues, un importante desafío para el operador ferroviario es obtener información rápida y fiable de las respectivas autoridades nacionales y transmitirla

---

tanto al personal como a los usuarios finales.

### **¿Qué comunicar?**

La información que las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructuras podrían proporcionar al público y a los pasajeros podrían incluir:

- proporcionar medios sencillos para que el público se convierta en parte de la solución:
  - quédese en casa si está enfermo,
  - uso del método del codo doblado para toser,
  - lavarse las manos con agua y jabón o con un gel de base alcohólica,
  - tomar medidas de distanciamiento social;
- explicación de los síntomas de Covid-19;
- animar a los clientes a utilizar la compra de billetes on line (para evitar que se formen grupos de personas en las taquillas de las estaciones);
- una clara política de cancelación (reembolso o cambio);
- indicar lo que los clientes deben hacer si los síntomas aparecen durante el viaje;
- compartir información sobre la situación actual del país;
- informar sobre cualquier medida especial para los servicios transfronterizos;
- proporcionar información sobre a quién contactar para obtener asesoramiento médico;
- tranquilizar a los usuarios del sistema ferroviario en cuanto a los regímenes de limpieza adicionales/reforzados en vigor (por ejemplo, a qué hora pasó la persona encargada de la limpieza).

### **¿En qué canales comunicar?**

En una crisis, las personas tienden a utilizar los mismos medios de comunicación que emplean en su vida cotidiana y, por lo tanto, la información sobre el Covid-19 debería estar fácilmente disponible en todos los canales de comunicación que utiliza habitualmente la empresa (sitio web, medios sociales, aplicaciones, en los anuncios de las estaciones, mediante comunicados de prensa, etc.).

### **¿Cómo comunicar?**

A nivel general, se recomienda la comunicación visual (infografía, vídeos y pictogramas). La comunicación visual ayuda a evitar las barreras del lenguaje y otras necesidades funcionales. Pueden ser proporcionados por las Autoridades Nacionales o las Organizaciones Internacionales de Salud (OMS o ECDC<sup>2</sup>). Por ejemplo, los dibujos animados que muestran cómo cubrirse la boca al estornudar o toser utilizando la técnica del codo son especialmente relevantes para el brote de Covid-19.

También se recomienda utilizar un lenguaje fácil de entender (utilizar un lenguaje no especializado y sin términos técnicos), ser conciso y adaptar la comunicación a las personas

---

<sup>2</sup> WHO: World Health Organization, ECDC: European Centre for Disease Prevention and Control.

con necesidades especiales específicas (sordos, ciegos, etc.). Se recomienda encarecidamente la colaboración con las asociaciones nacionales de personas con movilidad reducida y necesidades especiales.

Al usar las redes sociales, tenga en cuenta los hashtags relevantes. Ejemplos actuales (12/03/2020) de tendencias en twitter incluyen #covid\_19, #CoronavirusPandemic, #COVID19. A veces se añade una ubicación a un hashtag cuando es relevante, por ejemplo #covid19fr es la tendencia en Francia.

**¿Cuándo hay que comunicar?**

Durante todas las etapas de la crisis.

## 2.4. EJEMPLOS DE MATERIAL DE COMUNICACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA UIC

A continuación, algunos ejemplos de materiales de comunicación utilizados por los miembros de la UIC para sensibilizar al personal y al público.

**Austria**



**Canadá**



**Dinamarca**



## Francia

**CONTRE TOUS LES VIRUS  
JE ME PROTÈGE,  
JE PROTÈGE LES AUTRES.**

**JE ME LAVE  
LES MAINS  
FRÉQUEMMENT**

**JE LIMITE  
LES CONTACTS  
RAPPROCHÉS**

**JE ME COUURE  
LA BOUCHE ET LE NEZ  
QUAND JE TOUSSE  
OU ÉTERNUE**

## Japón

**Please cooperate in the battle  
against infectious diseases.**

The goal is to prevent infectious diseases. We will do this by working together, by making hand-washing, "coughing etiquette" and wearing a mask.

**1. Wash hands**  
Wash your hands often. Wash your hands for 20 seconds.

**2. Coughing etiquette**  
Cover your mouth and nose with a tissue or your elbow.

**3. Wear a mask**  
Wear a mask when you are coughing or sneezing.

**4. Avoid close contact**  
Avoid close contact with people who are coughing or sneezing.

**5. Avoid public places**  
Avoid public places such as crowded areas and public transport.

## Estados Unidos

**YOUR SAFETY  
IS OUR TOP  
PRIORITY**

**IMPORTANT:**

The safety of our customers and employees is our top priority. We are taking the following steps to help protect our customers and employees from the spread of COVID-19:

- We have increased the frequency of cleaning and disinfecting our vehicles.
- We have increased the frequency of cleaning and disinfecting our service centers.
- We have increased the frequency of cleaning and disinfecting our service centers.
- We have increased the frequency of cleaning and disinfecting our service centers.

We will continue to monitor the situation and take additional steps as needed to ensure the safety of our customers and employees.

**Thank you for your understanding and cooperation.**

## Corea del Sur



---

### 3. ESTUDIOS MONOGRÁFICOS Y CASOS PRÁCTICOS

Todas las prácticas recogidas por la UIC están disponibles en el espacio de trabajo dedicado al Covid-19 en: <https://extranet.uic.org/>

También en la sección de medios de UIC en: <https://mediacenter.uic.org/>

Por el momento, se han recibido contribuciones de empresas ferroviarias de todo el mundo, entre ellas Alemania, Austria, Bulgaria, Canadá, China, Dinamarca, Corea del Sur, Eslovaquia, España, Estados Unidos de América, Francia, Hungría, Irán, Israel, Italia, Japón, Noruega, Polonia y los Países Bajos.

## 4. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y JURÍDICAS

Todas las medidas deberían elaborarse en el marco de las normas y reglamentos nacionales y teniendo en cuenta las consideraciones éticas nacionales y empresariales.

En Europa, normalmente tanto la PRR (Derechos de los Ferrocarriles de Pasajeros) como la GDPR (Regulación General de Protección de Datos) son especialmente relevantes, sin embargo la plena aplicación de estas regulaciones podría verse afectada por la crisis del Covid-19.

---

## 5. REFERENCES

**CDC (2020).** <https://www.cdc.gov/>

**ECDE (2020).** <https://www.ecdc.europa.eu/en>

**EU Healthy Gateways Joint Action (2020).** Preliminary advice for preparedness and response to cases of Covid-19 at points of entry in the European Union (EU)/EEA Member States (MS). <https://www.healthygateways.eu/Novel-coronavirus>

**IATA (2014).** Crisis Communications and Social Media: A Best Practice Guide to Communicating In An Emergency.

**IATA (2020).** Preventing Spread of Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). Guideline for Airlines. 2nd Version.

**OCHA (2014).** Hashtag standards for emergencies  
<https://www.unocha.org/publication/policy-briefs-studies/hashtag-standards-emergencies>

**Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., & Serafinelli, E. (2017).** European Expectations of Disaster Information provided by Critical Infrastructure Operators: Lessons from Portugal, France, Norway and Sweden. *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management (IJISCRAM)*, 9(4), 23-48. doi:10.4018/IJISCRAM.2017100102.

**Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., Serafinelli, E. (2018).** Public expectations of critical infrastructure operators in times of crisis. *Sustainable and Resilient Infrastructure*. doi: 10.1080/23789689.2018.1469358

**UITP (2020).** MANAGEMENT OF Covid-19: GUIDELINES FOR PUBLIC TRANSPORT OPERATORS.

**UIC (2017).** Recommendations on Crisis Management (additional programme 2016-2017)  
[https://uic.org/IMG/pdf/crisis\\_management\\_report.pdf](https://uic.org/IMG/pdf/crisis_management_report.pdf)

**WHO (2020).** <https://www.who.int/fr>

## 6. ANNEX

UIC, together with UIC Special Group COLPOFER, developed a questionnaire regarding the measures that have been put in place in different companies.

**1. Which Public Authorities in your country are involved in the management of the Covid-19 outbreak?**

**2. Which obligations have been issued by your National Public Authorities on railway transportation?**

**3. Which measures have you adopted to prevent Covid-19 spreading:**

- on board? (e.g. hand sanitising dispensers, waterproof rubbish bags, further sanitising intervention from cleaning companies)
- in stations? (e.g. hand sanitising dispensers, waterproof rubbish bags, , temperature monitoring)
- in critical sites (e.g. Railway Traffic Circulation Control Rooms)? (e.g. sanitation protocols, working space segregation)
- in HQs? (e.g. creation of a specific task force and Covid-19 protocols, specific access regulations, teleworking, meeting organisation rules)
- for front-line staff? (e.g. operational guidelines, provision of specific personal protective equipment)
- among all your staff? (e.g. teleworking, limited travel)

**4. Which procedures have you adopted for dealing with Covid-19 suspected cases?**

- on board? (e.g. communication with Public Health Authorities and Law Enforcement)?
- in station? (e.g. communication with Public Health Authorities and Law Enforcement, temporary isolation, sanitation protocols)?
- in railway premises? (e.g. disinfection protocols, co-workers of the suspected case support)
- amongst Railway Traffic Circulation Control Rooms' staff? (Please give a brief description of the business continuity plan)

**5. Passengers awareness**

- Which suggestions or advice have you given to railway passengers (e.g. general health advices from Public Health Authorities, use of online ticket selling channels)?
- Please send us examples of communication material used to raise awareness among railway passengers (e.g. posters, leaflets of recommendations, short videos)
- Which information channels do you use? (e.g. station displays and displays on trains (including international sign language for cross border connections),

---

voice communication in station and into the trains, social networks)?

**6. Staff awareness**

- Please send us examples of communication material used to raise awareness among staff (e.g. poster, leaflets of recommendations, videos, tutorials)
- How do you update your staff in real time on the topic (for example train staff)?

**7. Open suggestion**

- Please indicate any information/best practice regarding railway transportation not mentioned in the previous questions.

Traducido por  adif

**Contact: COVID19@UIC.ORG**  
**#RAILsilence**



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

[www.uic.org](http://www.uic.org)



#UICrail

