

Séptima reunión del Grupo de Expertos en Operaciones Ferroviarias (GEOF)

Los operadores ferroviarios comparten sus medidas por la seguridad y la recuperación de la demanda de los viajeros. Seguridad sanitaria, comunicación e innovación, acciones prioritarias para recuperar la confianza de los usuarios.

Responsables de la operación ferroviaria de Metro de Bilbao, Euskotren, ETS, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana (FGV), Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM), Metro de Málaga, Metro de Granada y Renfe Operadora, con el apoyo técnico de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, ponen en común el incesante trabajo iniciado durante la crisis sobre medidas para la seguridad y el impulso de la movilidad en el modo ferroviario.

Situación actual y mantenimiento de las medidas adoptadas durante la crisis

El actual reparto modal muestra una situación con carácter general, donde la carretera está registrando en los accesos a las ciudades una recuperación en torno al 70%-75% de la movilidad en vehículo privado, mientras que los operadores ferroviarios vienen registrando ratios de entre el 30%-35% de ocupación.

En este contexto, los operadores han continuado la estrecha colaboración con las autoridades sanitarias, han mantenido la mayoría de medidas adoptadas durante la crisis y se ha interiorizado que la situación no es estática, y que se encuentra determinada por la evolución de la pandemia.

Retos actuales

Actualmente un aspecto clave es la recuperación de la confianza del cliente en el transporte público. Acciones de comunicación relevantes jugarán un papel crucial para la recuperación de la confianza. El restablecimiento de la cuota de mercado se hace necesario, pero, sin duda, preservando los requisitos sanitarios como son la desinfección, el uso obligatorio de las mascarillas, etc. Todos estos retos incidirán en un aspecto determinante en la gestión de los operadores como es su financiación y liquidez.

Mantenimiento de las medidas implementadas durante la crisis

Con carácter global, los operadores constatan necesario el mantenimiento de gran parte de las medidas ya implementadas al principio de la crisis: Los sistemas de limpieza y desinfección con virucidas y productos específicos innovadores aplicados tanto en vehículos como en instalaciones ferroviarias, o dependencias de las compañías, la señalización de espacios y flujos, la disponibilidad de expendedores de hidrogel y, sin duda, el uso de la mascarilla, regulada finalmente como un elemento de obligado uso, son acciones y elementos que se mantendrán en el tiempo muchos de ellos.

Las compañías han realizado también notables acciones con sus trabajadores con medidas que han incorporado a la cotidianidad: dotación de hidrogeles, guantes, mascarillas, la toma de temperatura, seguimientos precisos de la salud de las plantillas y realización de test clínicos de acuerdo a prescripciones médicas.

Certificado AENOR

Algunos operadores están trabajando en un certificado AENOR de protocolo frente al COVID-19. Esta validación puede dejar de manifiesto el compromiso por ofrecer los más altos niveles de calidad en el desarrollo del servicio comercial que se ofrece; en suma, tratar de reducir riesgos y evitar contagios. Para su obtención se miden una serie de parámetros como puntualidad, comodidad, información al usuario, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental, contenidos en la norma UNE EN 13816:2003. Este certificado se cimienta sobre este referencial.

Medidas innovadoras para combatir el COVID-19

Además de implementar medidas en mercado, los operadores se encuentran testando y apostando por iniciativas innovadoras y del campo de la investigación, tanto con recursos y conocimiento de las propias operadoras, como recurriendo a expertos y centros de investigación de referencia en España.

El intercambio de experiencias en el seno del grupo proporciona una aceleración en la toma de decisiones para adoptar o descartar unas soluciones u otras por parte de los operadores participantes.

Destaca entre las iniciativas el “Diseño de una malla aséptica”, una reprogramación de los ciclos de material móvil que permite la limpieza en cabecera de los vehículos y, que tanto los trabajadores como los usuarios, perciben de una manera muy favorable.

Algunos operadores están trabajando también con organismos de investigación de primera línea como el CSIC. Se testarán distintos proyectos con el fin de constatar la eficacia y aseguren el sello higiénico sanitario. Se están realizando test y análisis en zonas y superficies de contacto con el viajero, en las que potencialmente pueden recogerse virus y bacterias. De igual manera se están realizando pruebas con filtros antes y después de procesos de desinfección con el ánimo de testear si los virus se reactivan. Con ello, en próximos meses podrá disponerse de información precisa sobre el material genético del virus, su presencia, su cadena de ADN y la eficacia de los procedimientos de limpieza, desinfección y filtrados del aire.

La utilización de filtros que favorezcan la desinfección es otro aspecto que se está tratando por los operadores. Investigadores ofrecen trabajos que apuntan hacia su bondad, si bien el uso de filtros como los EPA, de utilización en la aviación, presenta ciertos condicionantes en el modo ferroviario que pudieran incidir en pérdida de potencia de auxiliares; y requiriendo bajadas y/o subidas en la temperatura de los vehículos.

Nebulizaciones envolventes. Se están llevando a cabo limpiezas y desinfecciones con esta técnica, que asegura llegar a todos los niveles de los vehículos y un gasto menor de los productos a emplear.

Desinfectantes innovadores que eviten la corrosión. Se está analizando el uso de productos no corrosivos basados en el uso del peróxido de hidrógeno o el amonio cuaternario. De esta manera se evitará el deterioro de ciertos elementos de vehículos, que viene detectándose de manera notable desde el inicio de la pandemia.

Utilización de aire ozonizado. Técnica que difiere del uso como tal del ozono, convirtiendo el proceso en oxígeno, y que tiene como reto la desinfección de un tren en torno a unos 10-15 minutos. El sistema una vez superada la fase de test, podría permitir su aplicación tanto en ambiente como en superficies.

Control de cargas en tiempo real. También se están llevando a cabo análisis de verificación y tratamiento de la información sobre el control de la ocupación de los trenes y futura información que se proporcionará a los viajeros de ello. A ello se añadirá el tratamiento de la imagen, lo que conseguirá unas aproximaciones que superan el 97% de certeza. Actualmente se está ultimando la metodología, de cara a poder transmitir en unos meses a los viajeros, esta información sobre la disponibilidad de espacio en los trenes antes de su llegada a estaciones. La información será igualmente de aplicación en situaciones futuras de alta ocupación por celebración de eventos y grandes concentraciones.

Medidas que “vienen para quedarse”

A corto y medio plazo, los operadores consideran que muchas de las medidas adoptadas durante la crisis permanecerán en la gestión y operación del transporte público. La mascarilla es una de ellas. Asimismo serán importantes el mantenimiento de las medidas de higiene, el uso de gel hidroalcohólico de manera frecuente, las tomas de temperatura aleatorias, las mamparas de separación entre trabajadores y con los clientes en los centros de atención, las limpiezas profundas y exhaustivas en los espacios de las estaciones y en el material móvil o el pago de los títulos de transporte con tarjeta, entre otros.

Comunicación y diálogo con los clientes

Si el reto fundamental es la recuperación de los viajeros, y su confianza sobre el modo ferroviario y la seguridad que ofrece, una de las herramientas clave para tal tarea es la comunicación. Los operadores se encuentran diseñando intensas campañas y acciones de comunicación encaminadas a este objetivo. Es objetivo importante, y así lo están llevando a cabo, el diálogo con los clientes en base a encuestas de calado en las que no solo se obtenga su valoración de determinados aspectos y necesidades, sino que también se capte su percepción del servicio y la dimensión emocional que los viajeros le otorgan al ferrocarril de cara a su aceptación como modo de transporte eficaz, seguro y sanitario biológicamente.