

**ACCIONES EMPRENDIDAS POR**

**Ferrocarriles Suburbanos, S.A.P.I. de C.V.**

**PARA PREVENCIÓN Y  
MITIGACIÓN DEL COVID-19.**

# Índice

1. Introducción.
2. Video de presentación.
3. Medidas de limpieza y prevención dentro del sistema.
4. Señalética o señalización.
5. Comunicación Interna (colaboradores).
6. Comunicación Externa (usuarios).
7. Afluencia.
8. Conclusiones.



# 1. Introducción

A partir del 31 de enero de 2020, cuando se anunció el incremento de contagio de Coronavirus (COVID 19) en Wuhan, China; Ferrocarriles Suburbanos comienza a establecer un **plan de acción y comunicación** para la prevención de este, definiendo acciones concretas de limpieza y suministro de insumos sanitarios y comunicación para dar respuesta a las recomendaciones establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y por las autoridades sanitarias de México.

Por lo anterior se han difundido distintos **comunicados internos y externos** en los diferentes medios con los que cuenta Ferrocarriles Suburbanos para informar acerca de la prevención, definición de síntomas y plantear acciones para mitigar la pandemia.

A partir del 19 de marzo de 2020, todos nuestros colaboradores cuya actividad se pueda llevar a cabo desde su domicilio se están **quedando en casa** para poder minimizar los riesgos en la operación y dar continuidad al servicio. Además, para aquellos puestos en los que esto no pueda llevarse a cabo, se han definido **rotaciones y guardias** para no generar grandes concentraciones de personas en los centros de trabajo.



## 2. Video de presentación



### 3. Medidas de limpieza y prevención dentro del sistema.

#### EN ESTACIONES:

##### **Vestíbulos y andenes:**

- Limpieza cíclica profunda de vestíbulos y andenes.
- Colocación de dispensadores de gel en las estaciones para el uso de los usuarios.
- Limpieza cíclica profunda de vestíbulos y andenes.
  - Se utiliza mezclando en 1100 ml, 90% agua y 10% de Hipoclorito de Sodio. También se ocupa un bactericida fungicida (Sanit Clean).

##### **Cuarto de primeros auxilios:**

- Dotación de cubrebocas y gel base alcohol para desinfección de manos.
- Sanitización constante del área de trabajo.

##### **Jefaturas de estación:**

- Dotación de cubrebocas y gel base alcohol para desinfección de manos.
- Caretas
- Sanitización constante del área de trabajo.
- Señalización de aforo máximo de personas que debe haber en el área.



## EN ESTACIONES:

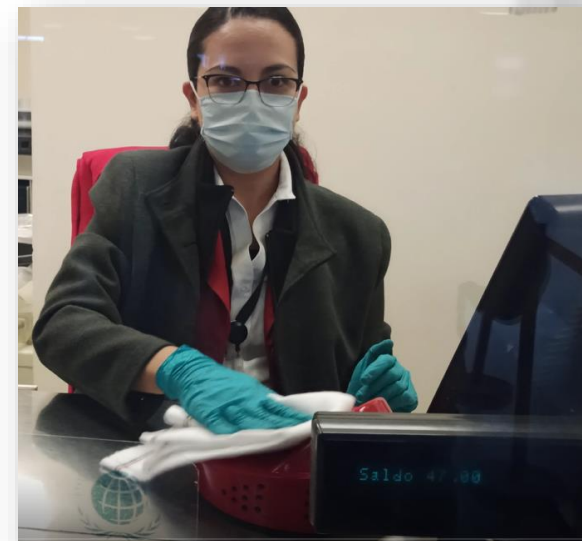
### Taquillas:

- Dotación de guantes (nitrilo/látex).
- Dotación de cubrebocas y gel base alcohol para desinfección de manos.
- Sanitización constante del área de trabajo.
- Señalización de aforo máximo de personas que debe haber en el área.

### TRENES:

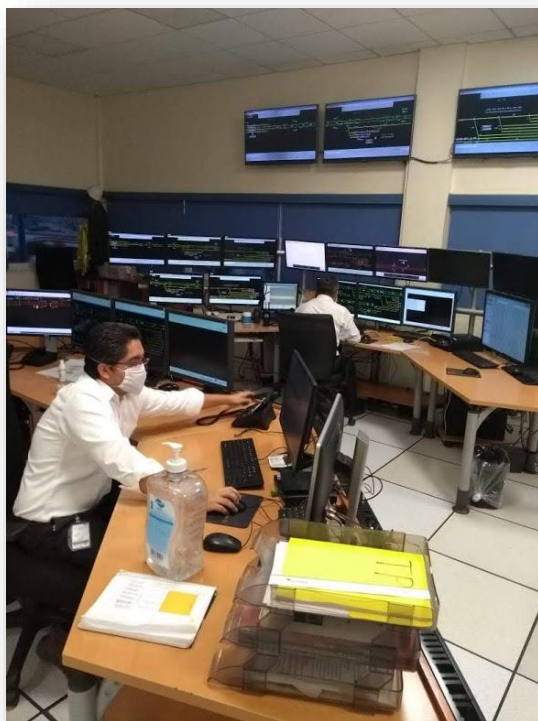
#### Cabinas de conducción:

- Dotación de gel base alcohol.
- Desinfección de áreas de trabajo; antes, durante y después de su uso.
- Dotación de toallitas desinfectantes para limpieza de equipo a bordo (radios portátiles y celulares), así como la comunicación directa de la ejecución de esta actividad.



### EN CENTRO DE CONTROL:

- Dotación de cubrebocas, gel base alcohol.
- Ventilación del área de trabajo dos veces al día.
- Reducción al mínimo de personal de manera simultánea en el área de trabajo (máximo cuatro personas).
- Desinfección de áreas de trabajo; antes, durante y después de su uso.
- Adecuación de la plantilla operativa en esta área de trabajo para cuidar la sana distancia.
- Dotación de toallitas desinfectantes para la limpieza de sus equipos.
- Señalización de aforo máximo de personas que debe de haber en el área



## INTERIOR TRENES:

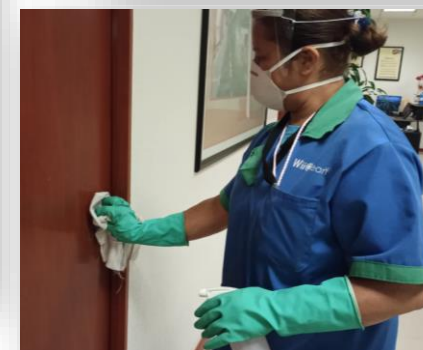
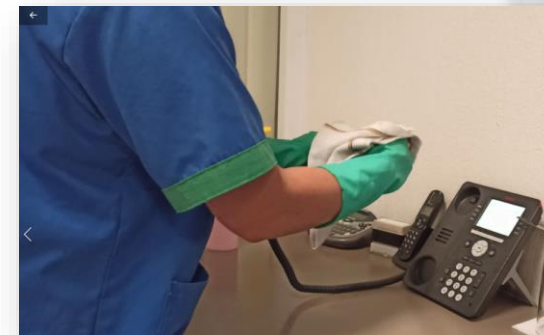
- Limpieza cíclica profunda en cada uno de los trenes.
- Son más de 30 personas debidamente equipadas con trajes Tyvek, guantes, lentes y cubrebocas, haciendo la limpieza profunda y semi profunda.





## OFICINAS Y CENTROS DE TRABAJO:

- Limpieza individual de escritorios de manera constante.
- Limpieza de equipos y accesorios de uso continuo.
- Dotación de gel base alcohol, toallas y solución desinfectantes para todos los colaboradores.
- Dotación de cubrebocas, guantes (nitrilo/látex).
- Caretas.
- Contenedor exclusivo de residuos peligrosos biológicos-infecciosos.



## ACCIONES GENERALES PARA TODO EL PERSONAL

- Adquisición de TID (termómetros infrarrojos digitales).
- Revisión obligatoria de temperatura a todo el personal al ingreso a las instalaciones.
- Se han elaborado roles para no comprometer al personal no esencial, mayores de 60 años y grupos vulnerables (con alguna enfermedad que pudiese comprometer su salud), manteniendo guardias de trabajo en las distintas áreas.
- Promoción del Home office para las personas y puestos que pueden llevarlo a cabo.
- Definición e implementación de un procedimiento de obligado cumplimiento para la atención y ejecución de acciones en casos sospechosos en personal de línea y resto de las áreas.
- Seguimiento permanente del estado de salud del personal.
- Suspensión de eventos deportivos y culturales al interior de las instalaciones.
- Suspensión de cursos no críticos y reuniones que conglomeren personal y que no sean prioritarios. En el caso de ser prioritarios, clases reducidas manteniendo distancia mínima de 1.5 m.



## ACCIONES GENERALES PARA TODO EL PERSONAL

- Se ha elaborado y distribuido de manera personal, un Protocolo de Formación de Actividades COVID-19. Es un documento formativo para todo el personal de Ferrocarriles Suburbanos, donde se establecen las medidas de seguridad sanitaria, con la finalidad de garantizar la seguridad de los trabajadores y mitigar el riesgo de contagio. Incluye las medidas generales, como son el estornudo de etiqueta, Equipos de Protección Individual/Personal (EPP) sanitización de instalaciones, áreas comunes y oficinas, elementos de trabajo, vehículos de trabajo y centros productivos.
- A partir de las recomendaciones emitidas por las autoridades sanitarias, Ferrocarriles Suburbanos ha definido los insumos necesarios para minimizar los riesgos de propagación del virus y continuar brindado el servicio de manera segura de cara a sus colaboradores y usuarios.
- A lo anterior se da cumplimiento a través de un control de almacén de acuerdo con el consumo diario de los insumos, la demanda del número de personal a atender (en el caso de colaboradores) y los pronósticos de tiempo de duración de la pandemia emitidas por la autoridad en la materia, guardando siempre un stock de seguridad por las variables que se pudiesen presentar.



## ACCIONES GENERALES PARA ACTM Y PLAZAS EL CAMINO (SOCIOS COMERCIALES)

Acciones que la Concesionaria está tomando de manera interna y que son extrapolables, se han extendido a proveedores y socios comerciales para su cumplimiento obligatorio y permanente, mismo que está en constante supervisión.



## ACCIONES GENERALES

Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

Comunicación constante y permanente con la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) y las empresas de transporte ferroviario de usuarios, para conocer y compartir las acciones y medidas que están llevando a cabo:

- España
- Portugal
- Brasil
- Colombia
- Perú
- Argentina
- Republica Dominicana
- Chile
- Ecuador
- México, etc.



## 4. Señalética o señalización

Colocación de letreros o calcomanías para indicar al personal o usuarios las medidas que se toman en Ferrocarriles Suburbanos para evitar un contagio.

- Letrero para todo el personal “Es obligatorio el uso para ti y tus visitantes: Cubrebocas y Gel Antibacterial”.
- Letrero para Agentes de Conducción “Por favor, antes de usar desinfecta: Radio portátil y celular. Cuidarnos es tarea de todos”
- Contenedores especiales para guantes y cubrebocas usados “Exclusivo para: Residuos peligrosos Biológico-Infeciosos”.
- Colocación de tapetes sanitizantes.
- Señalización con flechas indicando la puerta de entrada y otra mostrando la salida.
- Letreros indicando el aforo máximo de personas por área.



Colocación de letreros o calcomanías para indicar al personal o usuarios las medidas que se toman en Ferrocarriles Suburbanos para evitar un contagio, como es la sana distancia.

- Señalización para indicar a los usuarios donde se encuentran los dispensadores de gel antibacterial.
- Señalización para indicar a los usuarios a través de calcomanías para piso indicando la sana distancia entre usuarios (1.50 m). Colocadas en taquillas y máquinas de recarga.
- Contenedores exclusivos para residuos peligrosos biológico-infecciosos. Colocados cerca de los dispensadores de gel antibacterial.
- Señalización para indicar a los usuarios que para usar el elevador tienen que traer cubrebocas y solo pueden ingresar dos personas.



## 5. Comunicación Interna

Para informar al interior de la empresa, ¿qué es?, forma de contagio, ¿cómo prevenirlo? y toda la información que sea de utilidad, que ayude a evitar un contagio masivo entre el personal sobre el COVID-19.

Comunicados enviados vía correo electrónico y colocados en pizarrones de jefaturas de estación, taquillas, talleres y oficinas.

- ¿Qué es el coronavirus?
- Coronavirus Covid-19 Recomendaciones por parte de la SSA para evitar el contagio.
- Coronavirus Covid-19 Síntomas y atención médica.
- Comedor para colaboradores Buenavista.
- ¿Qué debo hacer en caso de tener algún síntoma del COVID-19?. Acciones preventivas e higiene.
- Carta del Director General
- Obligatorio el uso del cubrebocas.
- Contenedores Especiales para Guantes y Cubrebocas.
- Protocolo de Formación de Actividades COVID-19.
- FF.SS. en unión con Alamys
- Procedimiento para Recibir Notificación de Verificación por la Autoridad

\*Se compartió el agradecimiento que dieron los usuarios al personal de FF.SS., a través de Twitter. (20 agradecimientos para el personal que continua trabajando).



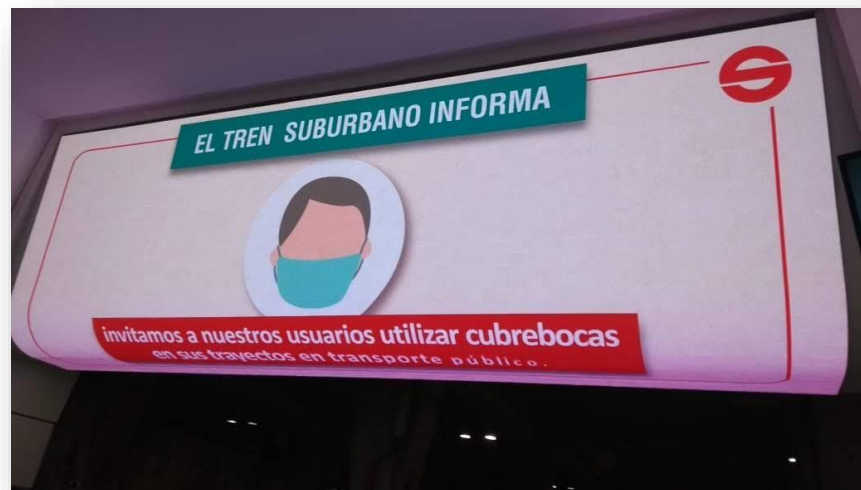


## 6. Comunicación externa

Desde el inicio de la pandemia, Ferrocarriles Suburbanos como parte de la estrategia de prevención de contagio y minimización de riesgos por el virus COVID-19 ha mantenido comunicación con sus usuarios y población en general a través de diversos medios de comunicación, informando las acciones concretas que al interior se están llevando con el objetivo de mantener informados a sus grupos de interés, mismas a las que se les ha dado seguimiento.

La información que se proporciona a los usuarios o público que quiere saber las medidas y el manejo que está dando Ferrocarriles Suburbanos sobre el COVID-19, esta difusión se realizó a través de:

- Pantallas en trenes.
- Pantallas en andenes.
- Totems publicitarios.
- Pantalla gigante sobre los torniquetes de entrada.
- Pantalla grande.



- Redes sociales
  - Facebook
  - Twitter
  - Instagram

- Aplicación “Mi Suburbano” (Android / IOS)



Cortinillas o cápsulas de 20” ó 30”



QUÉDATE EN CASA



Balance general de notas periodísticas en los medios de comunicación que hacen comentan o hacen referencia a Ferrocarriles Suburbanos, con relación al COVID-19.

Del 18 de marzo al 28 de junio se identificaron:

- ❑ 28 notas hacen referencia al boletín emitido por Ferrocarriles Suburbanos el 18 de marzo de 2020.
- ❑ 14 notas corresponden a la campaña realizada por Ferrocarriles Suburbanos invitando a los usuarios que no tengan la necesidad de salir #QuédateEnCasa.
- ❑ Tres publicaciones que se emitieron en el periódico la Jornada por parte de FF.SS. con relación a la sanitización que se lleva a cabo en los trenes; así como, la campaña #QuédateEnCasa.
- ❑ Cinco notas hacen mención de la reducción de pasajeros que ha tenido Ferrocarriles Suburbanos a consecuencia del COVID-19.



Al Aire con Paola

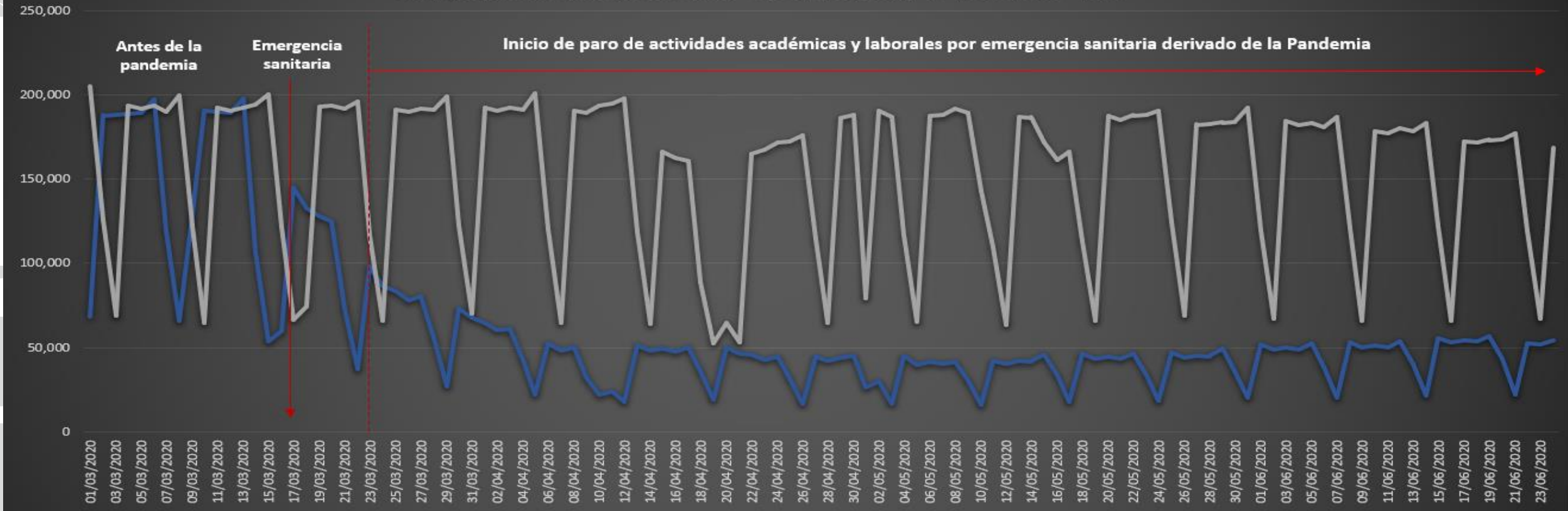


Reforma



# 7. Afluencia

Comparativo del aforo del 1 de Marzo al 24 de Junio 2020



- La pandemia en México inició a partir del mes de marzo de 2020, oficialmente a partir del día 17 de marzo, y al 23 de marzo, suspensión obligatoria de actividades educativas y laborales, únicamente actividades esenciales.
- A partir del lunes 23 de marzo, empezó el mayor decremento con -45% de la afluencia diaria. El cuál ha ido en aumento, teniendo como máximo el 76% de decremento de la afluencia diaria (en día hábil) comprándolo con datos de antes de la pandemia.
- El promedio de decremento mensual ha sido alrededor del 71%, siendo los meses de abril y mayo los más críticos, con hasta 76% y 75% de decremento respectivamente.
- Actualmente, en el mes de junio, aparentemente tendríamos un incremento (comparado con los meses de abril y mayo) del 7%, ya que estamos cerrando con un porcentaje de decremento de 68%, sin considerar la última semana de este mes



## 8. Conclusiones

- ✓ Mantenemos un servicio de transporte que privilegia la seguridad de nuestros usuarios. Como una actividad esencial, sabemos que no podemos parar, por eso hemos tomado todas las medidas necesarias para continuar brindando el servicio, siempre cuidando la salud de nuestros colaboradores y pasajeros.
- ✓ En la medida en que se abran más actividades económicas y se desbloquee la movilidad, debemos mantener la calidad del servicio y la seguridad de que la sanitización y la limpieza profunda en el sistema son constantes.
- ✓ Tenemos que mantener un balance entre la eficiencia y elevar el nivel de seguridad que ofrecemos a nuestros pasajeros, son los dos ejes más importantes para el transporte en la etapa de la nueva normalidad.
- ✓ La comunicación y la atención directa con el usuario también son prioridades para acompañar el proceso de transición en el sentido de mantener a todos informados sobre las disposiciones de las autoridades y de las responsabilidades que todos tenemos para cuidarnos.
- ✓ Ferrocarriles Suburbanos continuará dando seguimiento permanente a las indicaciones y/o recomendaciones que emita la autoridad e implementará todas las acciones que esta determine en beneficio de sus usuarios y la población en general.
- ✓ Difusión semanal del semáforo, donde la autoridad va indicando las medidas que se tomarán en el regreso a la nueva normalidad.

