



## CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO SECTOR FEDERAL FERROVIARIO

Secretariado Permanente.



**A/A: RAUL BLANCO AIRA**  
Director de RR.HH.

**JOSE ENRIQUE CORTINA VICENTE.**  
D.A.N. Cercanías y otros servicios públicos

**C/C JESUS ADIEGO SAMPER.**  
Gerente de Área de Prevención de Riesgos Laborales.

Madrid, 19 de mayo de 2020

### **Asunto.- Medidas de prevención permanentes en puestos de información y venta.**

La actual situación de pandemia producida por el COVID-19, su rapidez de propagación y progresión, además de su grave afectación a la salud de las personas, con cientos de miles de contagiados y miles de fallecidos, ha puesto en entredicho algunas cuestiones dadas como válidas, ante las que el servicio ferroviario y la atención al cliente ha tenido que adaptarse de forma rápida, al tratarse de una situación novedosa, y de la que aún entendemos, se deben tomar medidas que vayan en la dirección de la protección de las personas.

Desde **CGT** creemos que es muy importante **redireccionar** la política comercial de atención al cliente y venta, que durante años ha tendido a eliminar las barreras físicas potenciando un mayor acercamiento entre trabajador y usuario, **a otra en la que las medidas físicas de protección como medida preventiva colectiva primen, y que en ningún caso producen un detrimento de la calidad del servicio que se ofrece.**

Es por ello por lo que **CGT** solicita, que de forma conjunta con la representación de los trabajadores **se elabore un protocolo** tendente a que **el mantenimiento de las barreras actuales de protección de los puestos de venta se conviertan en elementos permanentes, sustituyendo las actuales pantallas de metacrilato por cristalerías en la totalidad de las estaciones donde prestamos servicio.**

Así mismo, observamos con preocupación como prolifera la puesta en servicio de estaciones donde se elimina la instalación de taquillas de información y venta, dejando a los trabajadores en los vestíbulos (Torremolinos, Aranjuez, Cantoblanco...) lo que supone una sobre



S.F.F.



exposición a un posible contagio tanto al trabajador como al usuario, fácilmente evitable.

Creemos que debe **reorganizarse el servicio y retornar a la atención en taquillas, dejando la presencia de trabajadores en los vestíbulos únicamente para los casos estrictamente necesarios.** Con ello, no solo se va a contribuir a la contención de la pandemia, sino que va a resultar efectiva ante otras situaciones de riesgo como son las agresiones y robos por la presencia de dinero en efectivo.

Por otra parte, debe asegurarse la dotación permanente de equipos de protección individual en las estaciones que aseguren **la prestación del servicio dadas las dimensiones de los centros de trabajo y potenciar donde sea necesario, la separación de los puestos de venta con las medidas necesarias.**

Esta situación de pandemia va a marcar, sin duda alguna, un cambio en la forma de vida de la ciudadanía en general. No estamos ante **algo temporal, nos guste o no, ha llegado para quedarse de forma cíclica.**

Tampoco estamos exentos de que una vez pasada esta pandemia **volvamos a estar expuestos a otra situación de riesgo biológico por otro microorganismo, por lo que debemos aprender de esta situación y estar prevenidos** ante repeticiones que nadie desea pero que no podemos controlar.

Desde **CGT** proponemos estas medidas como necesarias para una prestación del servicio ferroviario de calidad preservando la salud de trabajadores/as y usuarios/as.

Deseando que estas medidas sean tenidas en cuenta, reciba un cordial saludo.

Atentamente.

Luis García Pastor  
Responsable del CGE por el SFF-CGT