

Respuesta de Metro de la CDMX

1. ¿Qué tipo de riesgos operacionales han tenido debido al uso de redes wifi gratis?

R.- Se tuvo incompatibilidad con las radiofrecuencias del sistema CBTC, razón por la cual en Línea 12 que opera con CBTC no fue instalado el wifi.

2. ¿Posterior a la instalación han detectado alguna afectación ya sea a equipos o vehículos debido al uso de redes wifi?

R.- No en las líneas sin CBTC

3. ¿Qué tipo de riesgos se han detectado con el personal operativo, contratistas o usuarios después de la implementación de estas redes?

R.- No se han detectado riesgos

4. ¿Se tienen implementados cierto tipo de reglamentos o se ha restringido el uso de la red para el personal propio como a terceros y si es el caso cuáles son esas medidas o reglas?

R.- Si, se bloquean ciertas categorías de Websites y aplicaciones que puedan ser perjudiciales para los servicios u ofensivas, para de esta forma garantizar el buen uso de la infraestructura y el servicio a todos los usuarios. En general el tiempo que se permite estar conectado es de 120 minutos, una vez que realiza la conexión, sin embargo se evita que los conductores lo utilicen en horarios de labores.

5. ¿Se ha visto comprometida de alguna manera la productividad del personal que labora en estaciones y paradas?

R.- Si debido al uso de Internet, pero no exclusivamente de la red de wifi institucional.

6. ¿Se ha detectado o ha habido accidentalidad debido al uso de la red wifi? y si es el caso que tipo de accidentes y que tipo de medidas o acciones se han adoptado para mitigarlos?

R.- Quejas de los pasajeros, por lo que se han implementado correcciones disciplinarias.

7. ¿Se ha visto comprometida la prestación del servicio por consecuencia del uso de la red wifi?

R.- No a tal grado de afectación.

8. ¿Se ha detectado aumento de permanencia tanto de usuarios, funcionarios como contratistas en estaciones o zonas de abordaje y desabordaje?

R.- No

9. ¿De qué manera dan seguimiento al uso de la red o qué tipo de vigilancia utilizan, para evitar inconvenientes que se puedan presentar debido al uso inadecuado de este?

R.- El gobierno Central tiene la supervisión de las compañías prestadoras del servicio y por tanto, acceso a datos y estadísticas. Se solicita a los usuarios llenar un formulario con sus datos.

10. ¿Tienen algún manejo de buenas prácticas al interior de la empresa para incentivar a los funcionarios a utilizarlas?

R.- No.

-

Resposta do Metro de la CDMX

1. Que tipo de riscos operacionais você teve devido ao uso de redes Wi-Fi gratuitas?

R.- Havia incompatibilidade com as radiofrequências do sistema CBTC, razão pela qual na Linha 12 que opera com CBTC não havia wi-fi instalado.

2. Após a instalação, você detectou algum dano ao equipamento ou aos veículos devido ao uso de redes wi-fi?

R.- Não está nas linhas sem CBTC

3. Que tipo de riscos foram detectados com o pessoal operacional, contratados ou usuários após a implementação dessas redes?

R.- Nenhum risco foi detectado

4. Existem certos tipos de regulamentos em vigor ou o uso da rede foi restrito ao próprio pessoal, bem como a terceiros e, em caso afirmativo, quais são essas medidas ou regras?

R.- Sim, estão bloqueadas determinadas categorias de Websites e aplicações que podem ser prejudiciais aos serviços ou ofensivas, de forma a garantir a utilização adequada da infra-estrutura e do serviço a todos os utilizadores. Em geral, o tempo permitido para a conexão é de 120 minutos, uma vez feita a conexão, porém os motoristas são impedidos de utilizá-la durante o expediente.

5. A produtividade do pessoal que trabalha nas estações e paradas foi comprometida de alguma forma?

R.- Sim, devido ao uso da Internet, mas não exclusivamente da rede Wi-Fi institucional.

6. Foi detectado ou ocorreu um acidente devido ao uso da rede Wi-Fi? E se for o caso, que tipo de acidentes e que tipo de medidas ou ações têm sido adotadas para os mitigar?

R.- Reclamações de passageiros, para as quais foram implementadas correções disciplinares.

7. A oferta do serviço foi comprometida em decorrência do uso da rede wi-fi?

R.- Não com tal grau de afetação.

8. Houve aumento na permanência de usuários, funcionários e contratados nas estações ou áreas de embarque e desembarque?

R.- Não

9. Como você monitora o uso da rede ou que tipo de vigilância utiliza, para evitar transtornos que possam surgir pelo uso indevido dela?

R.- O governo central tem a supervisão das empresas que prestam o serviço e, portanto, o acesso aos dados e estatísticas. Os usuários são convidados a preencher um formulário com seus dados.

10. Você tem alguma gestão de boas práticas dentro da empresa para incentivar os funcionários a utilizá-las?

R.- Não.