

Decálogo de buenas prácticas y medidas de prevención recomendables en el contexto del Covid-19

Buenas prácticas:

1. *Automatización de instalaciones y procesos:*

Con el objetivo de facilitar el acceso / salida de los clientes, evitando el contacto, se es aconsejable potenciar en los establecimientos, entre otros (i) sistemas de reconocimiento de matrícula en entrada y salida, (ii) sistemas de emisión automática de tickets sin necesidad de pulsación.

La experiencia de usuario debe ser uno de los objetivos principales en el diseño de la gestión de los aparcamientos. La situación actual es una buena oportunidad para la revisión y mejora de los sistemas de acceso y de pago.

2. *Digitalización de medios de pago:*

Como se ha señalado, se potenciará el uso de cualquiera de las múltiples alternativas para la “digitalización” de pagos (Tarjetas contactless, Apps, Vía-T, etc.) que permiten, por un lado, la reducción del contacto físico por parte de los clientes con los cajeros / zonas de tránsito, y por otro, la dinamización del proceso de pago y la reducción de nuevo del contacto, en este caso por parte de los empleados y clientes (monética).

3. *Comunicación de medidas de seguridad para clientes (visual, audible, digital).*

En todo este contexto, resulta fundamental la correcta información a nuestros clientes y empleados de las medidas que se están adoptando. Una buena y veraz comunicación favorecerá la percepción de seguridad de los clientes acerca del aparcamiento.

Adicionalmente, en el aparcamiento, la transmisión de la información por cualesquiera de los medios que se dispongan (cartelería, hilo musical, pantallas, etc.) relativa a las medidas de higiene y seguridad recomendadas, ayudarán a minimizar riesgos.

4. *Servicios de atención e información 24 horas (teléfono, interfonía, web, redes sociales, etc.).*

En estos tiempos de incertidumbre donde los clientes pueden tener dudas sobre si las instalaciones están abiertas o cerradas, si se han tomado medidas de seguridad, las políticas comerciales de la empresa, etc., es recomendable ampliar y/o potenciar los canales de comunicación ya existentes, de tal manera que la información se encuentre disponible de forma ágil.

5. *Flexibilidad y adaptación para las necesidades de nuestros clientes.*

Los aparcamientos tratarán de dar respuesta a las nuevas necesidades que aparecerán como consecuencia del cambio en los hábitos de uso de los clientes en este entorno.

El sector del aparcamiento ofrecerá soluciones comerciales flexibles para atender a dichas nuevas necesidades de los clientes.

Medidas de prevención recomendables:

6. Equipos de protección adecuados para el personal y los clientes.

La adecuada protección en los aparcamientos resulta fundamental para evitar riesgos de contagio.

Con respecto al personal y los clientes, las empresas adoptarán todas las medidas necesarias para la protección de sus trabajadores (a título de ejemplo, la instalación de dispensadores de gel en zonas próximas a cajeros o la emisión automática de tickets sin necesidad de pulsación).

Adicionalmente se recomienda la restricción, total o parcial, de aquellas zonas comunes que puedan conllevar riesgos de contagio, tales como baños, aseos, vestuarios de personal, zonas de comedor, etc.

7. Medidas de seguridad de las empresas que prestan servicios en los aparcamientos.

Las empresas de aparcamientos han desarrollado protocolos para hacer extensivas las medidas de seguridad anteriormente citadas para todos los proveedores y personal externo que prestan servicios en el aparcamiento.

8. Instalación de medidas de respeto distancia seguridad en las zonas de tránsito.

En aquellas zonas de tránsito donde se puedan producir aglomeraciones o los clientes deban esperar a ser atendidos / interactuar con los medios del aparcamiento, se adoptarán medidas de recordatorio al usuario acerca de la necesidad de mantener el respeto a la distancia de seguridad interpersonal mínima de dos metros (información y/o señales en suelo, paramentos verticales o en las propias instalaciones del aparcamiento).

9. Limpieza y desinfección específica en instalaciones abiertas 24 horas.

Cada empresa desarrollará y ejecutará protocolos para garantizar la correcta limpieza y desinfección de las instalaciones (determinación de zonas y frecuencia con que realizarlas). Merecerán especial atención los elementos manipulables tales como pomos, puertas, barandillas, mostradores, etc.

10. Prevenir el riesgo de coincidencia masiva de personas.

Las empresas de aparcamientos tratarán de tomar las medidas necesarias para evitar la coincidencia de grupos de personas que realicen gestiones comerciales o de otro tipo en el aparcamiento

Con respecto al uso de los ascensores, se minimizará el mismo, dando prioridad a personas con movilidad reducida, edad avanzada, etc. En cualquier caso, el uso deberá permitir el mantenimiento de la distancia de seguridad de 2 m como mínimo.

NOTA: LAS PRESENTES RECOMENDACIONES CONSTITUYEN UN CONJUNTO DE PRÁCTICAS QUE, DURANTE LA VIGENCIA DEL ESTADO DE ALARMA DECRETADO EN EL RD 463/2020, DE 14 DE MARZO, Y SUS SUCESIVAS PRÓRROGAS. NO SUSTITUYEN A LA NORMATIVA QUE RESULTE DE APLICACIÓN, SI LA HUBIERA, TANTO DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ACTIVIDAD DE APARCAMIENTOS, COMO ESPECIAL, APLICABLE A CADA UNO DE ELLOS EN FUNCIÓN DE SU UBICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS QUE PUDIERAN SER ESPECIALES.