



II INFORME PARKTEST RACE 2009

Análisis de los aparcamientos públicos de concesión municipal en España



Los aparcamientos españoles reciben la nota de “aceptables”, aunque existen diversos puntos que deben ser mejorados

El Real Automóvil Club de España ha auditado 32 aparcamientos públicos en 7 localidades españolas, con el objeto de conocer el grado de seguridad, infraestructuras, servicios o medios de pago que se ofrecen a los usuarios. Los resultados obtenidos en este segundo informe sobre los aparcamientos públicos muestran aún grandes carencias en el plano de la formación de los empleados en materia de seguridad, los servicios para los conductores con movilidad reducida y los medios de pago con tarjeta. Mejoran las infraestructuras, la tarificación por minutos y la gestión de las reclamaciones.

Marzo, 2009

1. Introducción

A la hora de estacionar nuestro vehículo en el interior de una gran ciudad, nos encontramos normalmente con dos opciones: aparcar en una zona regulada, con las limitaciones de tiempo marcadas según la ciudad, o estacionar en un aparcamiento. Pero ¿existen diferencias en este tipo de infraestructuras? ¿Están preparados para gestionar una eventual emergencia? ¿El peatón tiene riesgo cuando deja su vehículo para acceder a la salida? ¿Están preparados para las personas con discapacidad?.

Para conocer las características de los aparcamientos, el RACE analizó por segunda vez el estado de estas infraestructuras. Se escogieron 32 parkings públicos de concesión municipal en diferentes poblaciones españolas, con una novedad con respecto a la primera edición: se quiso conocer si en poblaciones con menor número de habitantes, como fue el caso de Ronda en Málaga o en Ferrol en La Coruña, existían diferencias de calidad en la gestión y en las infraestructuras con respecto a las grandes ciudades.

La primera de las conclusiones extraídas de los datos recogidos por los técnicos de RACE, tanto en los cuestionarios previos como en las auditorías de cada infraestructura, es que en cada localidad existe un diferente sistema de aparcamiento. Aunque el servicio es el mismo, dejar en depósito nuestro vehículo durante un espacio de tiempo con derecho a su custodia, en cada localidad se observan puntos fuertes y débiles, en muchos casos por acción u omisión de los respectivos ayuntamientos. Así, en Madrid podemos encontrar plazas para personas con movilidad reducida (diferentes a las que tienen discapacidad) o en Valencia, donde se puede conocer la ubicación de los aparcamientos y la información de las plazas disponibles en tiempo real en distintas ubicaciones de la ciudad.

En Barcelona, los conductores pueden encontrar en los cuatro aparcamientos seleccionados una buena gestión de las emergencias, con protocolos de actuación y entrenamientos regulares, mientras que los malagueños disfrutaban de unos excelentes sistemas de pago. En Ferrol o en Madrid los resultados son dispares, con grandes diferencias entre unas infraestructuras y otras. También en Valencia con un resultado medio de aceptable (bajo), se observan grandes diferencias entre aparcamientos.

En cualquier caso, como veremos en el presente trabajo, los aparcamientos constituyen una excelente herramienta de gestión de la movilidad en las ciudades, evitando los estacionamientos indebidos, y facilitando el acceso a las

zonas de mayor complicación circulatoria. Si a esta ventaja se le suma un conjunto de servicios al usuario, accesos seguros para conductores (incluso con movilidad reducida), formación en seguridad y un buen protocolo de actuación ante emergencias o incidencias en el interior del aparcamiento, sin olvidar una movilidad segura por sus calles interiores y plazas con dimensiones suficientes, encontraremos una opción más que interesante para circular y estacionar en estas infraestructuras.

El usuario cada vez utiliza más el aparcamiento como una opción en sus desplazamientos. Y una muestra de ello la encontramos en la ciudad de Madrid. En el año 2006, la capital disponía de 15.021 plazas, con una ocupación media mensual de 866.807 vehículos (en diciembre se superó el millón de vehículos). En el año 2007, la capacidad de plazas se vio reducida a 14.537, mientras que la ocupación media mensual aumentaba a 899.660, con un total de 10.795.000 plazas ocupadas en 2007 con una media de 2 horas de estacionamiento. Con el coste de la hora por aparcamiento, el volumen de facturación media es de más de 46 millones de euros, sólo en la ciudad de Madrid.

En otros países europeos, los programas de inspección de aparcamientos públicos funcionan desde hace años con éxito. Una vez inspeccionado, los automóviles club publican los resultados, colocando en los accesos las placas acreditativas de garantía. Por ejemplo, el ADAC alemán, con una experiencia de 15 años en este tipo de inspecciones, ha recomendado a unos 130 aparcamientos por medio del distintivo acreditativo. Para ello, deben cumplir una serie de requisitos que los hacen merecedores de este galardón. En España, recogiendo la experiencia europea, el Real Automóvil Club de España (RACE) recoge de nuevo este testigo para continuar la labor iniciada en 2005 con una serie de inspecciones para conocer el estado de los aparcamientos públicos, una referencia de servicio y seguridad tanto para los operadores como para los usuarios.

Hasta la fecha, el RACE ha analizado y auditado más de 90 aparcamientos, todos públicos de concesión municipal, en colaboración con los ayuntamientos y los operadores de aparcamientos, los cuales han ido recogiendo algunas de las recomendaciones efectuadas. Con este informe, el RACE pretende recoger las mejores prácticas en cada localidad para ser compartidas por otros municipios, mejorando la calidad de la gestión y las infraestructuras. En muchos casos, conocer la experiencia de otros centros puede aumentar el nivel de satisfacción del usuario que utilice estas infraestructuras.

Durante el año 2008 se han analizado y visitado los siguientes aparcamientos:

Cuadro 1. Listado de aparcamientos analizados, por ciudad y operador

Nombre	Ciudad	Operador
Gracia I	Barcelona	SABA Aparcamientos SA
Gracia II	Barcelona	SABA Aparcamientos SA
Gracia III	Barcelona	SABA Aparcamientos SA
Diputación	Barcelona	SABA Aparcamientos SA
Elviña	La Coruña	Fontenla
Plaza de Armas	Ferrol	Aparc. Ferrol S.L.
Mercado Central	Ferrol	Sofranda GDP S.A.
Plaza de España	Ferrol	Est. del Noroeste S.N.
Plaza de Pontevedra	Ferrol	Estacionamientos Iruña SA
Miguel Yuste	Madrid	Fidalsen, S.L.
Felipe II	Madrid	El Corte Inglés
Santa Ana	Madrid	Climax S.A.
Fernández Shaw	Madrid	Inmouno, S.L.
Villa de París	Madrid	Car Parking S.L.
Marqués de Urquijo	Madrid	Estac. y Servicios, SA
Plaza de Colón	Madrid	Cintra Aparcamientos, SA
Juan Bravo	Madrid	Interparking Hispania, SA
Jacinto Benavente	Madrid	Interparking Hispania, SA
Plaza de Olavide	Madrid	Walton S.L.
Carlos Haya	Málaga	S.M. Aparc. y Servicios
Salitre	Málaga	S.M. Aparc. y Servicios
Cervantes	Málaga	S.M. Aparc. y Servicios
San Juan de la Cruz	Málaga	S.M. Aparc. y Servicios
Cruz del Humilladero	Málaga	S.M. Aparc. y Servicios
El Palo	Málaga	S.M. Aparc. y Servicios
Martínez Astein	Ronda (Málaga)	Promoser S.L.

Nombre	Ciudad	Operador
Santa María Micaela	Valencia	Metropark
Porta de la Mar	Valencia	Metropark
Alfons Verdeguer	Valencia	Metropark
Abastos	Valencia	Urbiagri S.L.
Parking del Palau	Valencia	Parking del Palau SA
Dr. Waksman	Valencia	Acciona Aparcamientos

La selección de las ciudades se ha realizado siguiendo criterios de parque automovilístico, por una parte, y sistemas de gestión por otra. De esta forma, se han analizado ciudades con mayor número de vehículos matriculados, como **Madrid, Barcelona y Valencia**, y se han comparado sistemas de gestión diferente, como es el caso de **Málaga**, con una Sociedad Municipal que gestiona directamente los aparcamientos, y que está ofreciendo unos excelentes resultados. También se han comparado los sistemas de gestión, dentro de la misma provincia, de ciudades con menor número de habitantes, analizando los niveles de calidad e infraestructuras. Siguiendo estos mismos parámetros, se ha realizado una segmentación del número de aparcamientos, relacionando el parque de automóviles y su proporción con la oferta de instalaciones.

El criterio de ubicación de los aparcamientos en cada una de las ciudades se ha basado en su localización en zonas de especial incidencia para los usuarios, especialmente en el centro de las ciudades. También se han considerado edificios de gestión administrativa (Juzgados, Ayuntamientos...) así como algún centro de servicios, como ha sido el caso de aparcamientos ubicados en hospitales (dos analizados en **Málaga y Valencia**). El concepto inicial fue aportar al usuario la información de los aparcamientos que son susceptibles de utilizar en sus trayectos, y donde el estacionamiento resulta complicado, sobre todo a determinadas horas del día. Con esa idea de servicio real, fueron a esas horas precisamente cuando se realizaron las visitas.

Todas las visitas se realizaron bajo la supervisión y autorización de cada operador, y en la mayoría de los casos a los responsables municipales, los cuales fueron informados del informe y de su desarrollo. Se remitió a cada aparcamiento el cuestionario de información, el cual serviría de guía para las inspecciones realizadas por los técnicos del departamento de Seguridad Vial del RACE.

2. Objetivos del informe

Los aparcamientos disponen de unas infraestructuras, y ofrecen un servicio al usuario, tanto de gestión como de emergencias. Con estas premisas, el RACE buscó conocer el estado de las instalaciones, la gestión, los servicios que ofrecen a los usuarios, las facilidades para las personas de movilidad reducida, y la gestión de las incidencias que pudieran surgir en el uso de las infraestructuras, sin olvidar los sistemas de pago, tanto de forma manual en ventanilla como en los cajeros automáticos. Una de las novedades de este informe fue conocer de primera mano la actuación de los operadores en el caso de pérdida de ticket, daños en vehículo o actuación en caso de incendio.

El objetivo final del informe fue el tratar de obtener la mayor información posible para conocer el funcionamiento y el estado de las infraestructuras de los aparcamientos en nuestro país, la seguridad, las características de cada instalación y si el servicio que se presta mantiene niveles óptimos de calidad. En el ámbito de las emergencias que pueden producirse en un aparcamiento, como incendios o inundaciones, el trabajo ha recogido los planes de formación que reciben los empleados en este punto, simulacros de incendios y protocolos de actuación.

En esta ocasión, se ha prestado especial atención a la seguridad de los peatones, las zonas de seguridad o carriles específicos para los peatones, la seguridad en el pago de los cajeros, o los pasos de peatones, sobre todo en los cruces de acceso a la rampa de vehículos. Se trata así de conocer si los usuarios tienen que evitar a los vehículos que circulan por el interior de los aparcamientos o si, por el contrario, disponen de un espacio que garantiza su seguridad y reducen en riesgo. También se ha considerado la salida por la zona de acceso, si dispone de protección y seguridad las 24 horas, y si están preparados estos accesos para todos los usuarios, incluyendo carritos de niños o sillas para personas de movilidad reducida.

Por otra parte, y desde al óptica del usuario que utiliza estas instalaciones, se ha buscado conocer las necesidades que nos facilitan su uso, como pueda ser la información de la zona del aparcamiento, el cobro en cajero o manual, la aceptación de tarjetas de crédito para el pago, o el estado de los baños. Detectando el problema podremos reclamar soluciones.

3. Metodología

Para las fases de la realización de la evaluación de aparcamientos de concesión municipal, realizado durante el año 2008, se ha seguido un proceso:

Fase 1: Identificación de los aparcamientos para la evaluación de las infraestructuras, servicios y gestión, entre otros.

Durante esta etapa se identificaron las ciudades a evaluar, y una vez definidos, y con la colaboración de los Municipios, se seleccionaron los aparcamientos de concesión municipal en los que se irían a realizar la toma de datos y el análisis posterior.

Fase 2: Toma de datos en los aparcamientos seleccionados.

Durante esta fase, que se realizó durante el primer semestre de 2008, se enviaron los cuestionarios para ser devueltos al RACE, con el objeto de conocer las características básicas de la infraestructura, datos técnicos y modelos de gestión. Este cuestionario se divide en categorías de datos, que serán analizadas en el capítulo siguiente de este informe.

Fase. 3. Visita a las instalaciones y reuniones con los operadores

Durante el segundo semestre de 2008 se realizaron las visitas a los aparcamientos, previo aviso a las operadoras y a los responsables municipales. Se mantuvieron inspecciones in situ a las instalaciones, se tomaron imágenes de cada uno de los puntos del cuestionario, y se celebraron reuniones con los responsables para ampliar los datos o comentar detalles de la infraestructura. Era importante tomar los datos en condiciones normales de utilización, asemejando las condiciones de la visita a las de un servicio normal.

Fase 4: Identificación de las características de cada aparcamiento, según los datos recogidos en los cuestionarios.

En esta fase se realizó el informe, identificando los factores, características y servicios de cada aparcamiento. Se prestó especial atención a la dotación de equipamiento de seguridad, servicios al usuario, infraestructuras, sistemas de pago, y a la información que se aporta para conocimiento del usuario.

4. Resultados del informe

Para la elaboración de los resultados, se ha considerado una puntuación basada en las infraestructuras y en la gestión de los servicios. De esta forma, el baremo final se obtiene de la valoración basada en:

- Peatones:
 - Carriles para peatones
 - Pasos cebreados
 - Zona de seguridad en pago de cajeros
 - Zona de seguridad en pago en caja manual
 - Accesos protegidos

- Iluminación:
 - En calles interiores
 - En accesos peatonales
 - En zona de acceso
 - En zona interior
 - Zonas de luz natural
 - Estado del sistema de iluminación

- Mantenimiento y limpieza
 - Estado general del aparcamiento
 - Estado general de los accesos
 - Paredes y pavimentos
 - Estado de las rampas
 - Goteras y fracturas pavimento
 - Estado de la señalización horizontal
 - Conservación
 - Limpieza
 - Plan de mantenimiento

- Seguridad y emergencias
 - Pulsadores de emergencia
 - Megafonía
 - Detectores de fuego
 - Puertas RF
 - Cortinas de agua
 - Sensores en puertas
 - Señales de "Sin salida" en puertas ciegas
 - Protocolos de actuación

- Formación en seguridad
- Simulacros de emergencia
- Manuales de emergencia
- Cámaras para seguridad personal
- Grabación de datos por CCTV
- Caducidad y ubicación de extintores y mangueras

- Infraestructura
 - Accesos
 - Tamaño de las plazas
 - Número de plazas
 - Anchura y tipo de rampa
 - Antigüedad y estado de conservación
 - Sistemas de gestión

- Movilidad interior
 - Calles unidireccionales o bidireccionales
 - Ancho de calles
 - Calles sin salida (fondos de saco)
 - Accesos de vehículos
 - Gestión de la Movilidad
 - Maniobra de salida y apertura de barreras

- Sistema de pago
 - Manual
 - Cajeros
 - Tarjetas
 - 24 horas
 - Recibos o justificantes
 - Idiomas
 - Pago por pérdida de ticket

- Accesibilidad
 - Plazas de movilidad reducida
 - Plazas de discapacitados
 - Altura de cajeros
 - Accesos y anchura de puertas
 - Aseos específicos
 - Plazas próximas a salidas

4.1 Criterio de corte

Con este baremo, se calcularon las notas finales, estableciendo un criterio de mínimos. Esto significa que ninguno de los aparcamientos que tuviera una nota de “Muy insatisfactorio” en alguna de las siguientes categorías podría superar la nota de aprobado:

- Infraestructuras
- Seguridad y emergencias
- Accesibilidad
- Seguridad de los peatones

Este baremo garantiza que ningún aparcamiento con graves deficiencias en alguno de los apartados anteriores puede obtener buena nota bajo el criterio de la media final: no se puede considerar a un aparcamiento con buena nota si no ofrece servicios para una movilidad reducida, malas infraestructuras, sin sistemas de seguridad o con riesgo para los peatones. Tres aparcamientos se vieron afectados por este criterio de corte:

- **El Cantón** (Ferrol). No dispone de plazas para minusválidos, y no existe ningún sistema de acceso para personas con movilidad reducida, como carritos de niños o sillas de ruedas, a través de rampas o ascensores.
- **Plaza de Olavide** (Madrid). En este caso, problemas administrativos con el Ayuntamiento impiden el acceso a las personas de movilidad reducida, que no pueden utilizar un ascensor que les permitiría disfrutar de las ocho plazas específicas para ellos. La única opción, por el túnel para vehículos, supone un riesgo muy elevado para su seguridad.
- **Glorieta** (Valencia). No dispone de plazas para minusválidos, ni ascensores ni aseos para este colectivo.

Una vez establecidos los criterios que permiten conocer la puntuación en cada apartado, y tras someter a los aparcamientos al criterio de corte para unos mínimos de calidad y servicio, los resultados obtenidos se resumen en la siguiente tabla, con las categorías y el porcentaje que se aplica en cada apartado para el cálculo de la nota final. Por resultados, seis aparcamientos no consiguieron pasar el aprobado, con un “Muy insatisfactorio” en Ferrol, 7 “Insatisfactorios”, 6 “Aceptable”, 15 con la calificación de “Satisfactorio” y solo tres con la mejor nota de “Muy satisfactorio”.

En la siguiente tabla se observa el resultado por provincias:

32 Aparcamientos analizados en España 2008 - 2009

		Datos referidos a plazas en Rotación					Valoración									EVALUACIÓN GLOBAL
	Vía de ubicación	Año de inauguración	Tamaño de las plazas	Número de plazas	Plazas Minusválidos	Número de plantas	Infraestructura 19%	Movilidad interior y señalítica 11%	Seguridad y emergencias 14%	Accesibilidad 11%	Sistemas de pago 13%	Seguridad de los peatones 14%	Iluminación 9%	Mantenimiento y limpieza 8%		
Barcelona																
Gracia I	Pº Gracia (Jardinetes)	1968	240 x 500	444	6	4	+	o	++	+	++	+	+	+	+	
Gracia II	Pº Gracia (Gran Via)	1968	240 x 500	891	8	4	+	o	++	o	++	+	+	+	+	
Gracia III	Pº Gracia (Aragón)	1972	235 x 490	661	9	2	o	o	++	+	++	o	o	o	+	
Diputación	c/ Diputación s/n	1973	205 x 430	595	6	3	+	o	++	+	++	+	+	+	+	
La Coruña																
Elviña	Pza. Luis Seoane	2006	250 x 500	730	6	2	+	+	o	+	++	+	+	+	+	
El Ferrol																
Plaza de Armas	Pza. de Armas	1968	250 x 450	114	No	1	--	--	--	--	-	--	o	-	--	
Mercado Central	Mercado Central	2000	240 x 470	188	4	2	o	-	-	--	-	-	o	-	-	
Plaza de España	Pza. de España	2004	250 x 500	625	18	3	+	+	o	+	o	+	+	+	+	
El Cantón	Pza. de Constitución	1992	230 x 450	359	No	3	o	o	o	--	o	-	o	+	-(KO)	
Madrid																
Miguel Yuste	c/ Miguel Yuste	2006	240 x 490	182	4	2	+	o	o	-	o	-	+	+	o	
Felipe II	Pza. de Felipe II	1966	240 x 500	1175	25	4	o	o	o	+	+	-	o	-	o	
Santa Ana	Pza. de Santa Ana	1968	225 x 480	325	12	3	--	o	-	-	o	-	-	o	-	
Fernandez Shaw	Carlos y Guillermo Fernández Shaw	1996	240 x 510	205	No	3	o	o	o	-	--	-	-	o	o	
Villa de Paris	C/ Marqués de la Ensenada	1979	225 x 450	338	7	5	-	o	-	-	o	--	o	-	-	
Marqués de Urquijo	C/ Marqués de Urquijo	1977	230 x 482	450	9	3	++	++	+	+	o	++	+	++	++	
Plaza de Colón	Plaza de Colón	1995	240 x 475	605	10	3	+	+	++	+	++	+	+	+	+	
Juan Bravo	C/ Velázquez, 94	1971	240 x 460	378	8	3	+	+	+	+	+	+	+	o	+	
Jacinto Benavente	Plaza de Jacinto Benavente	1971	264 x 495	285	6	3	+	o	+	+	+	o	o	o	+	
Plaza de Olavide	Plaza de Olavide	1977	240 x 480	397	8	2	+	+	o	--	++	o	+	+	-(KO)	
Málaga																
Cervantes	C/ Cervantes	2006	220 x 450	427	9	2	+	+	+	+	++	+	o	+	+	
San Juan de la Cruz	Plaza de San Juan de la Cruz, 4	1991	220 x 500	707	13	3	o	o	+	+	++	o	o	o	+	
Cruz del Humilladero	Pza. Cruz Humilladero	2002	250 x 500	85	4	1	o	o	+	o	++	o	o	o	+	
El Palo	C/ Alonso Carrillo	2006	220 x 425	129	3	2	+	+	+	o	++	-	o	o	+	
Carlos Haya	Pza. Sta. Rosa de Lima	2001	220 x 500	172	10	1	o	o	+	o	++	o	o	o	+	
Salitre	c/ Salitre S/N	2008	220 x 450	343	30	2	++	+	+	+	++	++	+	++	++	
Ronda (Málaga)																
Martínez Astein	Av. Martínez Astein	2007	250 x 500	400	9	2	++	+	++	+	+	++	+	++	++	
Valencia																
Santa María Micaela	Pza. Sta. Mª Micaela	1991	250 x 450	234	8	1	o	-	o	o	o	o	-	o	o	
Glorieta - Porta	Plaza de Tetuán S/N	1991	220 x 450	410	10	2	+	-	o	--	o	o	+	o	-(KO)	
Alfons Verdeguer - La Fe	C/ Alfons Verdeguer	2003	230 x 480	410	9	3	o	o	o	o	o	-	o	o	o	
Abastos (Héroes Romeu)	c/ Héroes Romeu S/N	1989	240 x 475	332	2	2	+	o	+	-	+	-	+	o	o	
Parking del Palau	Pº Alameda, 34 sub.	1991	220 x 450	524	6	2	+	+	+	o	+	o	o	o	+	
Dr. Waksman	Av. Dr. Waksman S/N	1991	230 x 490	385	5	2	o	o	o	--	-	-	o	o	-	

■ ++ Muy satisfactorio
 ■ +Satisfactorio
 ■ o Aceptable
 ■ - Insatisfactorio
 ■ -- Muy insatisfactorio

Por categorías, se obtienen los siguientes resultados:

- **Infraestructuras.** Suspenden tres de los 32 analizados, con especial relevancia para los aparcamientos de **Plaza de Armas** (Ferrol) y **Santa Ana** (Madrid), necesitando urgentemente una mejora de sus instalaciones. Por el contrario, tres infraestructuras destacan por sus buenas instalaciones.



- **Movilidad interior y señálica.** Señales confusas o ininteligibles, marcas borradas de la calzada, ausencia de señales o movilidad conflictiva, con puntos de riesgo por acceso de peatones o vehículos que acceden desde otras plantas. Así, sólo una instalación suspende, y en contra sólo **Marqués de Urquijo** en Madrid obtiene el mejor resultado. Las notas en este capítulo se mantienen en una media de “aceptable”.

- **Seguridad y emergencias.** Aunque en este capítulo se va mejorando, con la creación de planes de emergencia y protocolos, hay que destacar la labor realizada en los aparcamientos de **Barcelona**, donde se realizan simulacros y cursos de formación periódica. Todos los aparcamientos de la Ciudad Condal obtienen la mejor nota en este punto, destacando también la labor del Ayuntamiento de **Málaga** en seguridad. También en **Ronda** y **Plaza de Colón**, en Madrid, reciben la máxima calificación.



En el lado opuesto, cuatro infraestructuras necesitan mejorar en este apartado. Una de las mayores carencias que se han detectado en el presente trabajo es la formación en materia de seguridad de los operadores.

- **Accesibilidad.** En este punto, 11 de los 32 aparcamientos suspendieron, resultando una de las notas más negativas del informe. Falta de accesos preparados, falta de plazas, ausencia de aseos preparados, cajeros imposibles de utilizar por su altura, problemas que hacen que utilizar uno de estos 11 parking sea un reto para una persona con discapacidad. Por el contrario, hay que indicar que en **Madrid**, la mayoría de los aparcamientos testados disponen de plazas adicionales de movilidad reducida, independientes de las plazas reservadas para minusválidos, que ofrecen una buena alternativa para las personas que requieren de un mayor espacio (carritos, mujeres embarazadas, lesionados que necesitan muletas, etc.).

- **Seguridad de los peatones.** Sin duda, la nota más negativa del estudio. En 16 de los 32 aparcamientos el peatón debe sortear a los vehículos, sin pasos peatonales, y en algunos casos, abonar el tiempo de estancia en zonas que no están protegidas del tráfico. Se han detectado accesos sin zona de seguridad, donde los peatones irrumpen directamente en el paso de vehículos sin protección o zonas debidamente señalizadas. Cabe destacar el aparcamiento de **Villa de París**, donde el peatón debe circular literalmente por el carril de vehículos para su conexión entre los módulos.

Peatón circulando por el paso de vehículos en el aparcamiento de Villa de París (Madrid)

Peatón con carrito de niños entrando en Plaza de Armas (Ferrol)



En el parking de **Marqués de Urquijo**, en Madrid, **Salitre** en Málaga y **Martínez Asteín**, en Ronda, los peatones van a circular desde el acceso hasta su vehículo por un espacio reservado a peatones, con carriles y pasos, reduciendo el riesgo de forma considerable.

- **Iluminación.** Entrar en un aparcamiento no debe suponer entrar en una zona de penumbra, poco atractiva y con baja visibilidad. Ninguno de los aparcamientos analizados obtienen una nota excelente en este apartado, y sí son calificados de Insatisfactorios los situados en Madrid (**Santa Ana y Fernández Shaw**) y **Sta. María Micaela**, en Valencia.
- **Mantenimiento y limpieza.** La mayoría de los aparcamientos han mantenido niveles óptimos de limpieza, no así de mantenimiento en cuatro infraestructuras. La mayor carencia se produce en los planes de mantenimientos definidos y calendarizados. Las mejoras se producen cuando se detectan los problemas, sin planes preventivos.

5. Cuestionario de Evaluación y resultados

Para recabar los datos de la inspección, se establecieron seis categorías de datos, divididas en:

- Datos generales
- Datos técnicos
- Criterios de gestión
- Seguridad
- Formas de Pago
- Gestión de las reclamaciones

En cada una de las categorías se establecieron diferentes cuestiones, de cara a conocer mejor la construcción, ubicación y gestión del aparcamiento. En este primer capítulo de datos, los referidos a los conceptos generales, se han pedido los datos del aparcamiento y del operador, ya que en ambos casos actúan como responsables ante las infraestructuras, conservación y servicios.

5.1 Datos generales

1. Datos del aparcamiento

- ▼ Nombre del aparcamiento
- ▼ Calle / número /localidad
- ▼ Distrito / Zona Ubicación
- ▼ Zona de influencia (urbano, comercial, centro público, de ocio...)
- ▼ Público o privado
- ▼ Operador / Interlocutor
- ▼ Teléfono / Fax/ correo electrónico
- ▼ Web
- ▼ Año de construcción / inauguración / obras de mejora

Todos los aparcamientos analizados en este segundo informe RACE corresponden a aparcamientos públicos de concesión municipal, continuando la labor iniciada en 2006. Con este trabajo, más de 90 aparcamientos se han analizado por toda la geografía nacional, pudiéndose establecer criterios comparativos y de buenas prácticas entre este tipo de servicios.

Teniendo en cuenta la antigüedad de los aparcamientos evaluados, hay que considerar la necesidad de ir adecuando el aparcamiento a las nuevas tecnologías, y a la mejora de las instalaciones. Una buena muestra de ello es el aparcamiento de **Marqués de Urquijo**, en Madrid, inaugurado en 1977 y que tras la remodelación de sus instalaciones ha obtenido una de las mejores notas del estudio.

Por el contrario, el aparcamiento de **Santa Ana** en Madrid, o de **Plaza de Armas** en Ferrol, obtienen las peores calificaciones por el mal estado de sus infraestructuras. Ofrecer un buen servicio, con instalaciones de calidad, no solo mejora la percepción del servicio contratado por el usuario, sino que reduce los riesgos tanto para vehículos como para peatones. Los aparcamientos más modernos, y con una buena media de calidad, los encontramos en **Málaga**, donde se ha analizado el aparcamiento más moderno del estudio, inaugurado en 2008.

Cuadro 2. Ciudad, antigüedad del parking y valoración del estado general.

Antigüedad (en años)	Ciudad	Promedio Valoración Estado General
1	Ronda	Muy satisfactoria
2	Coruña	Satisfactorio
5,8	Málaga	Satisfactorio
15,3	Valencia	Aceptable
17	Ferrol	Aceptable (bajo)
27,4	Madrid	Aceptable (alto)
37,75	Barcelona	Satisfactorio

En líneas generales se puede decir que los aparcamientos evaluados cuentan con un nivel aceptable de infraestructuras. Por otro lado, la antigüedad de las

infraestructuras no son sinónimo de mala calidad, ya que en muchos casos se han realizado profundas remodelaciones de los aparcamientos para acondicionarlos al servicio y a la seguridad. Por ejemplo, Barcelona, con más de 37 años de media en la antigüedad de sus espacios de estacionamiento, obtiene una media general de satisfactorio, mientras que Valencia, con 15 años de media desde la apertura de sus centros, consigue un aceptable de media general.

Un aparcamiento bien conservado resulta mucho más agradable al usuario que deposita su vehículo en las instalaciones, al tiempo que ofrece más confianza y seguridad en la prestación del servicio. Realizar mejoras periódicas en el aparcamiento, generales o de mantenimiento, ayuda a potenciar el uso de estas alternativas a la movilidad urbana.

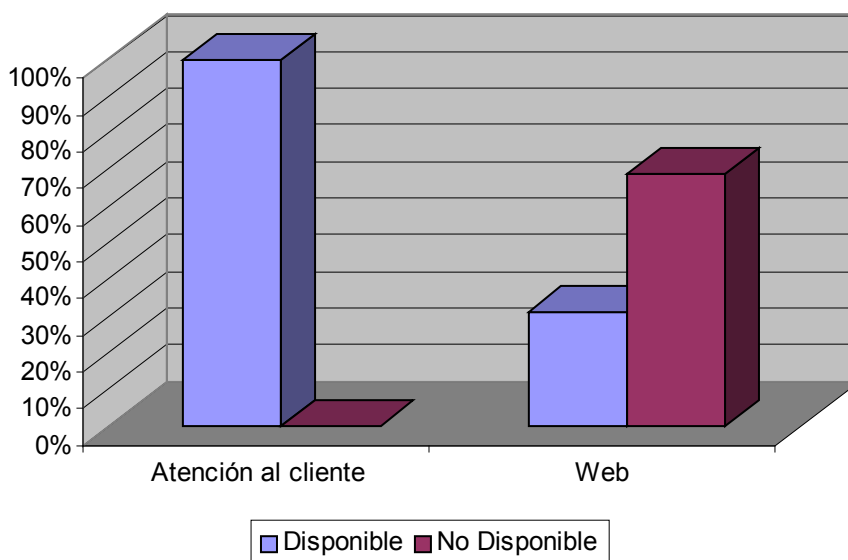
2. El operador y el servicio de atención al cliente

Se solicitó la información acerca del operador, responsable de la explotación del aparcamiento y de su gestión. Entre los datos pedidos, destaca la posibilidad de disponer de un servicio al cliente que gestione las posibles incidencias que pudieran surgir en el aparcamiento.

Los datos que se solicitaron al operador fueron:

- ▼ Nombre del operador
- ▼ Domicilio social del operador. Calle / número
- ▼ Código Postal y Población
- ▼ Persona de contacto y cargo
- ▼ Teléfono
- ▼ Correo electrónico
- ▼ Web del operador
- ▼ Teléfono de atención al cliente / Quejas
- ▼ Pertenece a alguna asociación (indicar cual)

Figura 1. Porcentaje de aparcamientos que disponen de teléfono de atención al cliente y de página web.



En líneas generales, todos los aparcamientos disponen de un teléfono de atención al cliente, muy importante a la hora de poder tener un sistema de comunicación frente a quejas y reclamaciones. Se observa una importante evolución desde 2005, año en el que sólo 6 de cada 10 disponían de una línea de contacto entre el usuario y el operador. Por otro lado, sería muy eficaz disponer de un mayor número de aparcamientos con página web, que en este caso el 31,25% no dispone de información online, muy útil para planificar con antelación a los desplazamientos a las zonas urbanas, aportando información sobre la localización, plazas disponibles o tarifas.

5.2 Datos técnicos

Una vez que nos encontramos en la zona de influencia del aparcamiento, resulta fundamental una localización clara del mismo, que nos evite desplazamientos innecesarios por la zona o situaciones de confusión. Esta situación la observamos en la ciudad de **Ronda**, donde se nos avisa de la presencia de aparcamientos, pero el sistema de guiado hacia ellos es muy confusa.

Por el contrario, en la ciudad de Valencia sorprende gratamente ver como no sólo se nos indica la dirección hacia el aparcamiento deseado, incluso nos ofrecen, a través de paneles dispuestos en las calles, el número de plazas libres de las que disponemos a tiempo real. Un muy buen ejemplo para el resto de ciudades que verían como muchos conductores evitarían sumarse a las retenciones, sobre todo en determinadas épocas del año, buscando otra ubicación para el estacionamiento.

Cuando nos aproximamos a nuestro destino, y para hallar la instalación de aparcamiento deseada, no basta con señalizarla simplemente. Se debe identificar la entrada (símbolo de aparcamiento o identificación de la instalación de aparcamiento, con el nombre) para que sea reconocida como tal. Al mismo tiempo, el nombre puede ser un recurso publicitario para el operador (por ejemplo, una caja de ahorros, un centro comercial) o una ayuda para la orientación geográfica (por ejemplo, Ciudad Antigua Sur, Ayuntamiento, Centro, Mercado, etc.).

Hemos observado que en algunos casos el nombre del aparcamiento puede dar lugar a confusiones, como es el caso del aparcamiento de **Glorieta** en Valencia. En este caso concreto, hay dos estacionamientos subterráneos muy próximos, con diferentes servicios, y que pueden confundir al conductor. Hay que pensar siempre que los conductores pueden no conocer la ciudad, y que una señalítica clara, y una identificación sin errores, ayuda al foráneo a localizar el destino deseado.

La irrupción de los GPS también pueden confundir al buscar un destino que no concuerda con la denominación de la infraestructura. Por el contrario, términos como Hospital, mercado o incluso el nombre de la propia calle en el que se ubica mejoran su localización.

Por principio, la señalización cuenta con tres componentes: indicador para guiar los vehículos hasta el aparcamiento, señalización de la entrada inmediatamente delante de la infraestructura e indicadores internos de guía de vehículos dentro del aparcamiento. La señalización de entrada indica que ha llegado a su destino, y que esa es la entrada. Conviene que la señalización de la entrada informe si hay plazas libres, están ocupadas o si el parking está cerrado. La señalización de entrada debe leerse claramente, así como resultar comprensible a tiempo y con rapidez.

Se les solicitó a los aparcamientos la siguiente información:

- **El acceso de los vehículos**

▼ Señalización externa	▼ Indicador de plazas libres (ubicación)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
▼ Número de accesos	▼ Indicador de altura / control de altura
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Actualmente, el 75% de los aparcamientos disponen de reconocimiento de matrícula, lo que mejora la gestión de pérdida de ticket. Aunque en algunas ciudades disfrutan de este sistema de control no significa que el usuario pague el precio exacto, obligándonos a pagar 24 horas, hecho de que debería ser revisado con urgencia por los Ayuntamientos.

En lugares como **Barcelona**, que no disponen de este sistema de identificación de matrículas, tienen un mecanismo de control de tiempos por plaza gracias a la identificación de plazas libres, y que sí permiten conocer el tiempo exacto de estancia del usuario.

El reconocimiento de matrícula debería ser un sistema extendido por todos los aparcamientos, ya que aumenta la seguridad ante robos y mejora el control de los vehículos. Junto a la seguridad y el seguimiento de coches sospechosos, este sistema facilita la gestión de los operadores, ya que se agiliza el proceso de toma de datos de los vehículos que pernoctan en el aparcamiento, dato que en la mayoría de los casos se recoge todas las noches por motivos de seguridad y control.

En cuanto al acceso de los vehículos, resulta muy importante el diseño de la entrada y la zona aledaña. La altura y el ancho de la entrada deberán dimensionarse con la mayor generosidad posible, aumentando el espacio suficiente para la circulación de los coches que entran y salen, y desaparezca el miedo que tiene el usuario al depositar su vehículo a daños y arañazos. En algunos casos observados, como el Parking del Palau en Valencia, la entrada obliga a realizar un giro irrumpiendo en la zona de salida, lo que puede provocar situaciones de riesgo.

Espacio para retenciones y entrada al aparcamiento

Se recomienda dejar un espacio para retenciones delante de las entradas, de lo contrario, es posible que se produzcan retenciones —sobre todo, durante las horas pico— delante de las grandes superficies de aparcamiento, que se encuentran directamente junto a vías de circulación principales. Esto puede obstaculizar el flujo del tráfico o implicar un peligro. La longitud del espacio de retención dependerá decisivamente de la capacidad de rendimiento de la instalación de gestión, debiendo responder a cuestiones como ¿cuánto dura la emisión del ticket?, ¿cuántas entradas hay?

Para dimensionar el espacio de retención, es importante que se tome como referencia la carga máxima de tráfico y no la carga media. Este hecho se detectó de forma clara en el parking de **Villa de París**, en Madrid, donde sólo hay espacio para un vehículo en la zona de entrada, provocando retenciones en la calle anexa en el caso de esperar la entrada varios vehículos, lo que sucedió en el momento de la visita. Los espacios de retención deberán marcarse claramente con el símbolo del aparcamiento, para que estos espacios sean reconocidos también como carril de entrada a la superficie de aparcamiento (para evitar obstáculos de entrada).

Los requerimientos deseables para el RACE, de cara a facilitar la identificación y la información al usuario, serían:

- Símbolo del aparcamiento y una denominación de la superficie de aparcamiento.
- Los carriles por sentido tendrán un ancho de 2,50 m, como mínimo.
- La altura libre será de 2,10 m, como mínimo.
- Habrá información sobre horarios de apertura, tarifas y condiciones de estacionamiento.
- Señalización sobre altura, velocidad y prohibición de acceso para peatones o para vehículos no autorizados.
- Se recomienda la señalización de "Encender luces".

Y lo que sí se debe evitar en cualquier caso:

- Evitar el efecto “agujero negro”, cuando no se ve la instalación en el interior, o queda oculta la información y el acceso interior.
- Una señalización deficiente y unas dimensiones excesivamente reducidas en la entrada dificultan hallar el camino.

Como regla general, es importante que en la entrada se instalen las prohibiciones y limitaciones específicas que se ajusten en cada caso, como la señal de prohibición de paso de peatones, la señalización de altura y anchura máxima, o la velocidad máxima permitida en el interior del aparcamiento. Esta señalización evitará riesgos hacia los usuarios, y aumentará los niveles de seguridad para el tráfico interior.

Para controlar la restricción de la altura, resulta adecuada una barrera oscilante con faldilla de caucho, pintada con franjas transversales rojas y blancas. También se puede optar por las barreras de luz, más costosas, pero muy eficaces, ya que emiten señales acústicas cuando se supera la altura permitida. Normalmente muchos conductores desconocen la altura de su vehículo, y sobre todo si se han montado maleteros adicionales o barras que aumentan la altura. Mediante los controles de altura se evitarían daños innecesarios en caso de entrar a un aparcamiento con una altura reducida con respecto nuestro vehículo. En las inspecciones realizadas se observaron situaciones reales de vehículos que tuvieron que ser ayudados a salir de nuevo por la rampa al quedar su vehículo bloqueado por exceso de altura.

Del total de aparcamientos analizados, el 59% de las infraestructuras no disponían de una barrera de control de altura, incluso en aparcamientos, como el de Plaza de Armas en Ferrol, con una altura máxima de 1,90 metros, y donde el conductor no dispone de referencia para evitar daños. En ningún aparcamiento de los analizados en Málaga y en Valencia disponen de este sistema, mientras que el total de parkings ubicados en Barcelona sí colocan estos controles de altura. Madrid obtiene un resultado muy desigual.

Imagen del acceso del aparcamiento de Plaza de Armas en Ferrol, con una altura máxima de 1,90 metros sin barrera de control de altura.



Detalle de daños producidos en el techo por el exceso de altura de un vehículo

- **El edificio de aparcamiento**

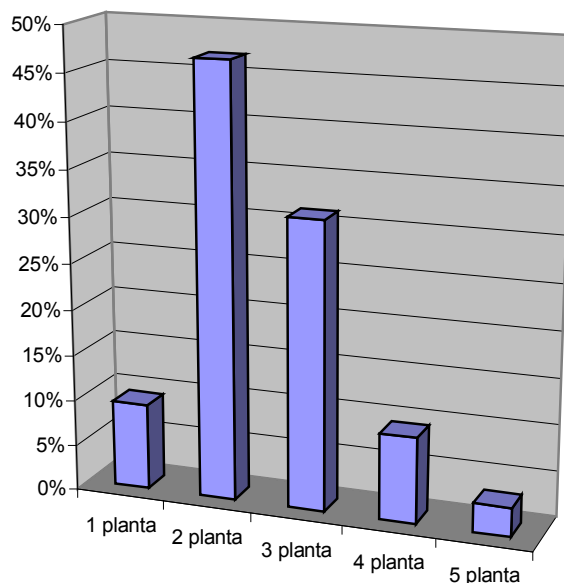
Una vez que nos encontramos en el interior del aparcamiento, nuestra prioridad es encontrar la plaza donde estacionar el vehículo. Los datos analizados fueron:

▼ Número de plazas	▼ Número de plantas	▼ Altura de las plantas
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
▼ Altura libre	▼ Ancho de viales	Tráfico unidireccional <input type="checkbox"/>
<input type="text"/> m	<input type="text"/> m	Tráfico bidireccional <input type="checkbox"/>

En cuanto al número de plazas, los aparcamientos más grande de los analizados los hemos encontrado en la ciudad de Madrid, en concreto en la **Plaza de Felipe II**, con 1175 plazas, seguido del aparcamiento de **Gracia II**, en Barcelona con 891 plazas. En el lado opuesto, el aparcamiento con menor número de plazas es el situado en la localidad de Málaga, **Cruz del Humilladero**, con 85 plazas.

La media de plantas de aparcamientos se sitúa en 2,5 niveles, destacando el aparcamiento de la Villa de París, en Madrid, con 5 niveles con dos sectores subterráneos, y con 338 plazas de rotación. En este sentido, es importante señalar que sólo se han considerado las plazas de rotación, ya que en muchos casos los aparcamientos comparten estacionamientos de rotación y de residentes. Para el objeto del estudio, sólo se han considerado los primeros.

Figura 2: Porcentaje de plantas por parking



Por altura de plantas nos encontramos los escasos 1,80 metros del aparcamiento de la Plaza de la Constitución, en Ferrol, con una altura demasiado baja, lo que limita en muchos casos la entrada de determinados tipos de vehículos; aunque dispone de control de altura está muy próximo a la boca de entrada, lo que no permite una fácil maniobra en caso de exceso de altura. Con 1,85 se sitúa el aparcamiento de **Jacinto Benavente** en **Madrid**.

Por otro lado, la mayor altura nos la encontramos también en Madrid, esta vez en el **Parking de Miguel Yuste**, con una altura declarada de 2,70 metros. La media de las instalaciones analizadas se sitúa entre 2 metros y 2,10 metros.

- **Las plazas**

Sin duda, lo que finalmente se valora en un parking es por aquello que pagamos: la comodidad para aparcar y la localización de plazas. Plazas estrechas, molestas columnas que nos impiden movernos alrededor del vehículo, búsqueda interminable de plazas libres, sin olvidar la localización de nuestro vehículo una vez hemos pagado y nos dirigimos a abandonar el aparcamiento, constituyen puntos de vital importancia para considerar la calidad de un aparcamiento. En tres de los 32 aparcamientos seleccionados no hay columnas, lo que supone una gran ventaja a la hora de estacionar nuestro vehículo, sin riesgos a sufrir daños durante la maniobra.

Para conocer estos datos, pedimos a los operadores lo siguiente:

▼ Medidas (cm x cm) <input type="text"/>	▼ Señalización horizontal (Color) <input type="text"/>	▼ Clase de aparcamiento ángulo recto en batería <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> 90° <input type="checkbox"/> 75° <input type="checkbox"/> 60° <input type="checkbox"/> 45°
▼ Plazas (especificar motocicletas) <input type="text"/>	▼ Plazas alquiladas <input type="text"/>	▼ Plazas para minusválidos <input type="text"/>

Si consideramos las medidas de los espacios para estacionar, observamos como el tamaño de las plazas varía según la localidad donde nos encontremos. Destacan las dimensiones de las plazas en el Aparcamiento **Cruz del Humilladero**, en Málaga, **Elviña** en La Coruña, **Plaza de España** en Ferrol y **Martínez Astein** en Ronda, con sus 250 cm x 500 cm de espacio. Por el lado contrario, la más reducida se sitúa en el aparcamiento de **Diputación**, en Barcelona, con tan sólo 205 cm de ancho x 430 cm de largo.

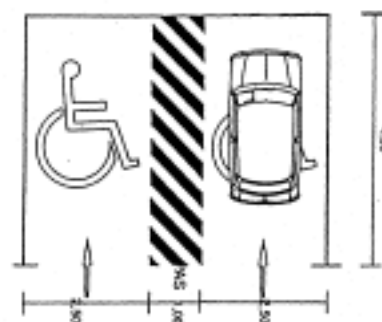
Como regla general, desde el RACE recomendamos un ancho mínimo de 2,50 metros para poder bajar y subir del vehículo con comodidad, siempre que no haya paredes ni columnas limitadoras. En este sentido, los tres aparcamientos analizados que no cuentan con columnas aumentan su visibilidad y reduce el riesgo de daños, permitiendo aumentar el ancho real de la plaza. Referido a las columnas, también es importante señalar que tan sólo el aparcamiento de **Salitre**, cuenta con protectores de las columnas de salida del estacionamiento, evitando desperfectos en el vehículo en la maniobra de canje y salida.

Para la facilidad en la localización de las plazas, la recomendación es que la planta se identifique mediante un número de planta y/o un color. Existe la posibilidad de combinar número de planta y número de plaza: la primera cifra indicará la planta y las cifras restantes, la plaza: por ejemplo, 3-230. En los grandes aparcamientos con más de 300 plazas, conviene identificar cada planta mediante bloques. Cada bloque abarcará 100 plazas. Por ejemplo, la persona que haya dejado su vehículo en 3A-220, sabría así que está en la planta 3, el bloque A y la plaza número 220. La totalidad de aparcamientos analizados cuenta con este sistema, aunque se han detectado problemas de mantenimiento de pintura y de conservación. Avisar al usuario sobre la importancia de recordar el número de plaza evitaría situaciones como la vivida en una de las visitas, donde la dueña de un vehículo alertó a la cabina por el robo de su vehículo, localizándole poco después en una plaza diferente a la que ella recordaba haberlo estacionado.

En aparcamientos con plantas que tienen mucha superficie (por ejemplo, centro comerciales, aeropuertos), a menudo comienza la búsqueda del coche cuando se ha llegado a la planta. En estos casos, los números de plaza son de gran ayuda. Saber el número de su plaza (insistimos, no debería faltar la advertencia "Por favor, anote su número de plaza antes de abandonar el aparcamiento" o situar impresoras de planta y módulo) y una buena señalización facilitarán esta labor.

Plazas para minusválidos: la nota negativa por segunda vez

El 34% de los aparcamientos analizados en España en el informe 2009 suspende en la accesibilidad para los minusválidos, bien porque no pueden hacer uso de las instalaciones, porque no disponen de plazas reservadas para poder aparcar, o porque no existe una forma de acceso / salida seguro para ellos según, se desprende del



cuestionario elaborado en el informe. En algunos casos, los operadores deben parar la circulación interna del aparcamiento y ayudar a estos usuarios por las mismas rampas de salida (alguna con hasta un 16% de desnivel) lo que constituye un importante riesgo, e incumpliendo la señal de paso prohibido de peatones.

Estos datos suponen un grave problema para este colectivo, ya que casi todos los reglamentos sobre garajes en los países europeos prescriben que entre tres y cinco por ciento de todas las plazas de aparcamiento tienen que reservarse para minusválidos. Además, estas plazas, que deben ser más anchas y libres de obstáculos, se dispondrán de manera que los recorridos sean lo más cortos posible: junto a las salidas y en la planta baja. Si esto no es posible, estarán cerca de los ascensores.

La instalación con **mayor número de plazas** declaradas para minusválidos se localiza en Málaga, en el parking **Salitre** en Málaga, que dispone de 30 plazas, seguido del aparcamiento de la **Plaza de Felipe II**, en Madrid, con 25 plazas.

La realidad es que en muchos aparcamientos apenas se respetan las plazas para minusválidos, porque permanecen vacías, pero deben establecerse criterios para que éstas no se ocupen indebidamente. En **Madrid**, las personas con movilidad reducida, como padres o madres con carritos de niño, o incapacitados temporales que no poseen ningún permiso especial, disponen de forma independiente y debidamente señalizada de unas plazas reservadas (tampoco respetadas) con una buena ubicación y un poco más de espacio. El aparcamiento de **Felipe II**, en Madrid, destaca en este punto, con una excelente cantidad de plazas de movilidad reducida.

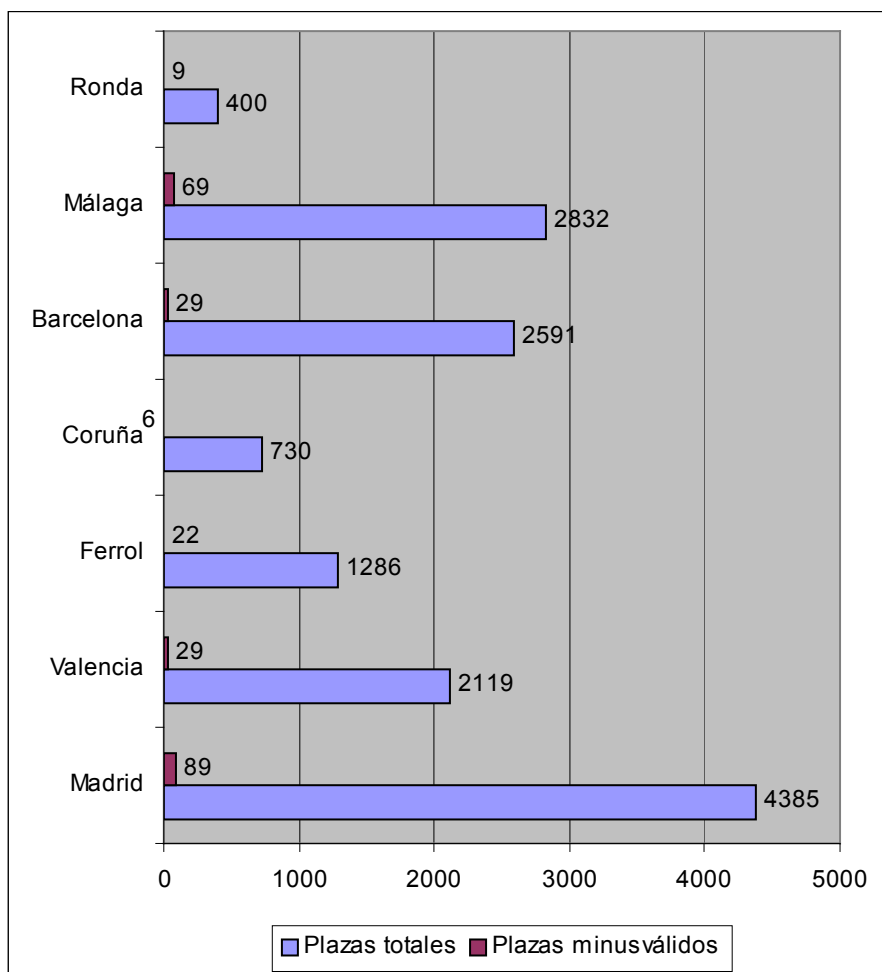


También todos los recorridos y demás instalaciones se diseñarán para que los minusválidos puedan utilizarlos, como los caminos suficientemente anchos, sin obstáculos; las rampas en la zona de los bordes de aceras y los umbrales de las puertas; puertas con paso amplio y que se abran solas; cabinas de ascensor de dimensiones adecuadas con botonera apta para minusválidos (y en altura), o cajeros automáticos, aseos y teléfonos aptos para minusválidos. Facilitar la movilidad a estas personas también ayuda a otros beneficiarios, como personas que transportan a niños, por ejemplo, que necesitan de las mismas facilidades que los minusválidos en cuanto a espacios anchos, sin escaleras y sin obstáculos. Estos puntos desgraciadamente no se dan en los aparcamientos españoles, y



ninguno tiene cajeros adaptados a discapacitados (por su altura) y la anchura media de puertas ronda los 85 cms. En Málaga se da la excepción, con unos generosos 1,20 metros en las puertas de los aparcamientos de **Cruz del Humilladero, el Palo y Salitre**.

Figura 3: Plazas de minusválidos en relación con el número total de plazas analizadas por localidad



Por porcentajes, el *ratio* más alto lo encontramos en **Málaga**, donde un 2,43% de las plazas son para minusválidos, mientras que en **Barcelona** tan sólo se reservan un 1,11% del total de las plazas. No se han considerado los casos de Coruña y Ronda por su baja representatividad. El porcentaje medio recomendado, como se ha visto, se sitúa entre el 3% y el 5% según las plazas de aparcamiento totales. En el caso de Madrid, este dato se compensa con la incorporación adicional de las plazas de movilidad reducida.

- **Circulación interna**

▼ Medidas calles (cm x cm)

▼ unidireccionales o bidireccionales

▼ Señalización (especificar)

▼ Espacio reservado para peatones (pasos y carriles)

▼ Indicadores de planta completa

▼ Calles sin salida. Especificar planta y señal aviso

Como ya se indicó en el primer informe, la seguridad en el interior del parking es fundamental para reducir el riesgo de incidente en el uso de las instalaciones. El aparcamiento posee unas características muy particulares que obliga a extremar las precauciones de conductores, peatones y operadores: vehículos buscando aparcamiento, coches que salen, peatones que transitan por los carriles para vehículos, accesos de peatones que irrumpen en el carril, columnas que restan visibilidad... **El respeto a la velocidad máxima, las luces en el interior, y la debida precaución son vitales para reducir el riesgo.**

El estudio arroja que el 44% de los aparcamientos analizados no dispone de señal que avise de que la planta está completa, lo que aumenta el número de vehículo que circulan buscando plaza sin éxito. Una buena señalización evita desplazamientos innecesarios, reduciendo el tiempo de estacionamiento y la movilidad interior. Reducir el tiempo de circulación interior, gracias a la información de búsqueda de plaza, y los carriles protegidos para peatones son buenas herramientas que facilitan la movilidad interior y reducen el riesgo.

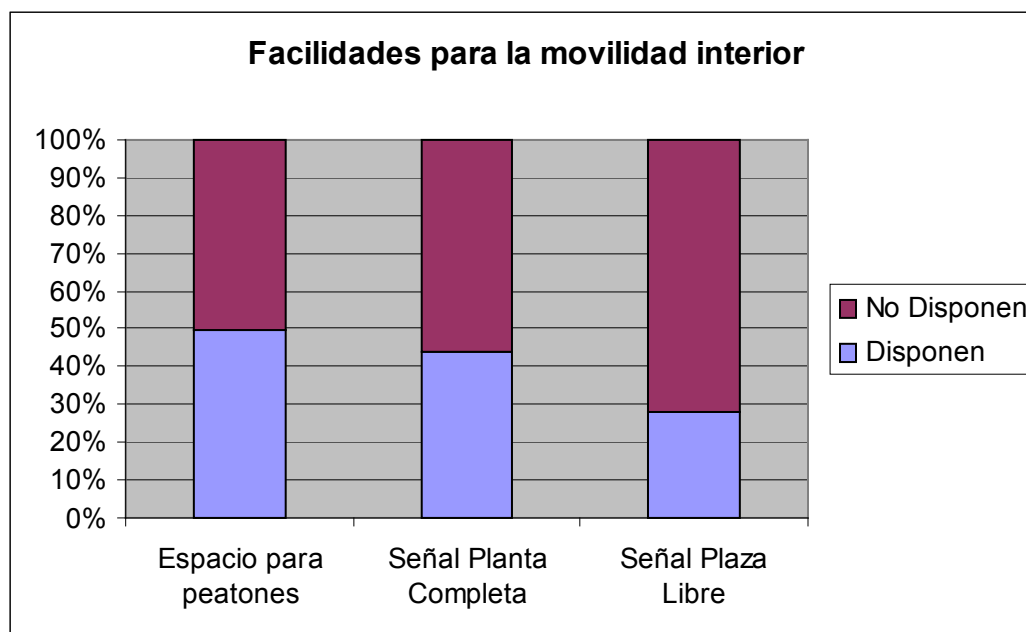
Del total analizado, el 28% de las infraestructuras utilizan el sistema de identificación de plaza libre, sistema que a través de indicadores verdes o rojos (azules para las plazas de minusválidos) nos informan de la disponibilidad de la plaza. Este sistema aumenta su eficacia en aparcamientos "lineales", como es el caso de **Martínez Astein** en Ronda o **Marqués de Urquijo** en Madrid, entre otros.

Estos son los resultados en el análisis de las infraestructuras



referidas a la movilidad interior en los aparcamientos analizados en España fueron:

Figura 4: Facilidades para la movilidad interior



El RACE recomienda que los cruces de peatones tengan, como mínimo, 1,50 m de ancho. Los carriles reservados a los peatones deben tener un ancho suficiente de paso, con sistema de protección que permita entrar en el espacio de aparcamiento con seguridad (por ejemplo, con bolardos o acera de amplio tamaño), incorporarse a través de un paso de peatones y recorrer el espacio a través del carril. También hay que vigilar la zona de pago, tanto en cajeros como en manual, evitando que esta situación se produzca con circulación próxima de vehículos.

Durante las visitas detectamos que la falta de protección en el momento del pago sucedía en aparcamientos como Glorieta en Valencia (en pago manual) o Mercado Central en Ferrol. Es necesario proteger a los peatones cuando estén realizando el pago (imaginémosnos unos padres con niños, por ejemplo), como sucede de forma general en los aparcamientos de Barcelona, y evitar el estacionamiento del vehículo frente a las cajas.



Zona de pago en el parking de Salitre (Málaga)

5.3 Criterios de gestión e información

En este apartado, los responsables de las inspecciones trataron de recabar los datos referidos a la utilización del aparcamiento. En concreto, se buscó conocer si los usuarios realizaban aparcamiento con alta rotación, o si, por el contrario, los estacionamientos eran prolongados o permanentes. El porcentaje de abonos superó en algunos casos el 90% de las plazas (muchos nocturnos), e incluso se constató la reserva de las plazas mediante una placa identificativa, hecho que puede interferir en la realidad de la señalización externa de aparcamiento “libre/completo” (no están ocupadas, pero no se puede aparcar).

- **Accesos e información para el usuario**

Cuando un conductor entra en un aparcamiento debe conocer todos los datos que, como consumidor, le afectan. En opinión de RACE, los usuarios que utilicen los aparcamientos deben encontrar, de forma accesible, toda la información necesaria sobre horarios de apertura, tarifas de aparcamiento y señalización vial (circule por las zonas reservadas...). Esta información debe estar en un lugar visible para el usuario, e incluso disponer de ellas en forma de folletos, poniendo especial atención en puntos tales como:

- Tarifas de aparcamiento
- Horarios de apertura
- Condiciones de estacionamiento (obligaciones y derechos)
- Particularidades (por ejemplo, plazas para minusválidos, personas con niño...)

El 100% de los aparcamientos estudiados disponían de un **cuadro de tarifas y horarios**. En el caso de **Valencia**, esta información resulta casi ininteligible, por disponer de un cuadro complejo de tarificación. En el lado inverso, **Madrid** y **Málaga** disponen de cuadros de información de amplio tamaño y comprensión clara.

Asimismo, es importante conocer las cláusulas que los aparcamientos disponen en el propio ticket, como la exclusión de determinadas garantías de depósito. Hay que recordar que existe una regulación expresa para el depósito del vehículo, que se verá más adelante en el apartado de legislación.

Respecto al tiempo de estacionamiento, cuando un usuario entra a un parking dispone, normalmente, de un **tiempo de cortesía**, que oscila entre los 5 y los 15 minutos. Esto supone que en el caso de que un conductor no quiera aparcar una vez entrado en la instalación, puede salir sin necesidad de validar su ticket: tan solo tendrá que introducir el ticket en la barrera de salida para abandonar el aparcamiento. En el aparcamiento de **Villa de París**, en Madrid, y en los estacionamientos de Ferrol de **Plaza de España** y el **Cantón** este tiempo **no existe**, lo que significa que en caso de error, el usuario debe pagar el tramo de tarifa correspondiente (ver cuadro de tarifas).

Si hablamos del tiempo de **salida** una vez efectuado el pago, el margen elegido por el **66% de los aparcamientos** para salir con el vehículo es de **10 minutos**, y el **44% restante** opta por los **15 minutos** (margen general en **Barcelona**).

Precios por horas y Ciudades


Sin duda, uno de los aspectos más importantes del informe es el cuadro de tarifas. Existe una gran disparidad de precios según la ciudad, e incluso dentro de la misma ciudad podemos encontrar diferentes tarifas, pese a que la tarificación por minutos permite una mayor homogeneización de los precios.

Los tramos por minutos se agrupan de diferente forma según cada ciudad. Por ejemplo, en Madrid hay un primer tramo entre el minuto 1 y el minuto 30, mientras que en Ronda (Málaga) el primer tramo por minutos dura hasta el minuto 15, como también sucede en Valencia. Para ver mejor los tramos y las tarifas, hemos condensado toda la información en el cuadro general de precios y tiempos adjunto en la página siguiente.

Para tener una visión más general, se han calculado los precios para la primera hora de estacionamiento y el coste por aparcar un día completo. Si tenemos en cuenta la tarifa por una hora, el precio más alto lo encontramos en Valencia, en el **Parking del Palau**, donde el usuario tendrá que pagar **3 euros** por una hora, mientras que los más baratos se reparten entre los aparcamientos de **Plaza de Armas y Mercado Central**, en Ferrol.

Merece la pena destacar en un espacio aparte los 1,3 euros de coste que el usuario paga en el aparcamiento de **Martínez Astein, en Ronda** por una hora. Sin duda, un precio asequible comparativamente a otros parking, por utilizar unos servicios de muy alto nivel. Por otra parte, en **Madrid** el precio marcado por el Ayuntamiento es de 2 euros la primera hora, mientras que en Málaga es de 1,75 euros.

Precio de los 32 aparcamientos analizados en España (en euros)

	Vía de ubicación	Tiempo de cortesia de Entrada (minutos)	Tiempo de cortesia de Salida (minutos)	Precio 1er. tramo de 0 a 30 minutos	Precio 2do. tramo de 31 a 60 minutos	Precio a partir de los 61 minutos	Precio por la primera hora (con IVA)	Precio por pérdida de ticket (por día)
Barcelona								
Gracia I	Pº Gracia (Jardinetes)	5 min.	15 min.	0,0446	0,0446	0,0446	2,65	42,85
Gracia II	Pº Gracia (Gran Vía)	5 min.	15 min.	0,0446	0,0446	0,0446	2,65	42,85
Gracia III	Pº Gracia (Aragón)	5 min.	15 min.	0,0446	0,0446	0,0446	2,65	42,85
Diputación	Diputación s/n	5 min.	15 min.	0,0446	0,0446	0,0446	2,65	42,85
La Coruña								
Elviña	Pza. Luis Seoane	5 min.	10 min.	0,0233	0,0233	0,0233	1,35	13,98
El Ferrol								
Plaza de Armas	Pza. de Armas	10 min.	7 min.	0,0200	0,0200	0,0200	1,2	15
Mercado Central	Mercado Central	10 min.	10 min.	0,0200	0,0200	0,0200	1,2	15
Plaza de España	Pza. de España	10 min.	Ninguno	0,02081	0,02081	0,02081	1,25	12,80
El Cantón	Pza. de Constitución	10 min.	Ninguno	0,0206	0,0206	0,0206	1,23	12,40
Madrid								
				De 0 a 30	De 31 a 90	+ 91		
Miguel Yuste	c/ Miguel Yuste	5 min.	10 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Felipe II	Pza. de Felipe II	10 min.	15 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Santa Ana	Pza. de Santa Ana	5 min.	15 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Fernandez Shaw	Carlos y Guillermo Fernández Shaw	5 min.	10 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Villa de Paris	C/ Marqués de la Ensenada	0 min.	10 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Marqués de Urquijo	C/ Marqués de Urquijo	7 min.	10 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Plaza de Colón	Plaza de Colón	5 min.	15 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Juan Bravo	C/ Velázquez, 94	5 min.	15 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Jacinto Benavente	Plaza de Jacinto Benavente	5 min.	15 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Plaza de Olavide	Plaza de Olavide	10 min.	15 min.	0,0356	0,0320	0,0427	2	27,30
Málaga								
Cervantes	C/ Cervantes	10 min.	10 min.	0,0455	0,0052	0,0250	1,75	17,71
San Juan de la Cruz	Plaza de San Juan de la Cruz, 4	10 min.	10 min.	0,0455	0,0052	0,0250	1,75	17,71
Cruz del Humilladero	Pza. Cruz Humilladero	10 min.	10 min.	0,0455	0,0052	0,0250	1,75	17,71
El Palo	C/ Alonso Carrillo	10 min.	10 min.	0,0455	0,0052	0,0250	1,75	17,71
Carlos Haya	Pza. Sta. Rosa de Lima	10 min.	10 min.	0,0455	0,0052	0,0250	1,75	17,71
Salitre	Salitre S/N	10 min.	10 min.	0,0455	0,0052	0,0250	1,75	17,71
Ronda (Málaga)								
				De 0 a 15	De 16 a 30	De 31 a 60		
Martínez Astein	Av. Martínez Astein	5 min.	15 min.	0,0433	0,0216	0,0108	1,30	15,60
Valencia								
				De 0 a 15	De 16 a 60	+ 61		
Santa María Micaela	Pza. Sta. Mª Micaela	5 min.	10 min.	0,083	0,037	lineal	2,95	21,30
Porta de la Mar	Plaza de Tetuán S/N	5 min.	10 min.	0,076	0,033	lineal	2,65	19,35
Alfons Verdeguer - La Fe	C/ Alfons Verdeguer	5 min.	10 min.	0,08	0,035	lineal	2,80	20,25
Abastos (Héroe Romeu)	Héroe Romeu S/N	5 min.	10 min.	0,053	0,024	lineal	1,90	13,80
Parking del Palau	Pº Alameda, 34 sub.	5 min.	10 min.	0,085	0,038	lineal	3	21,95
Dr. Waksman	Av. Dr. Waksman S/N	5 min.	10 min.	0,065	0,028	lineal	2,20	15,90

Consideraciones en cuanto al cobro de tarifas por tramos y minutos

- **La ley reguladora del contrato de aparcamientos**

La **Ley 40/2002**, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos, **modificada** posteriormente por **la Ley 44/2006**, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, especifica, en su artículo 1, apartado 2, párrafo segundo, que “En esta modalidad de estacionamiento rotatorio el precio se pactará por minuto de estacionamiento, sin posibilidad de redondeos a unidades de tiempo no efectivamente consumidas o utilizadas.”

A partir del 1 de junio de 2007 se empezó a aplicar esta norma de tarificación por minutos. Pero su aplicación no se traduce en un pago homogéneo del servicio. El usuario puede encontrar diferentes precios entre provincias e incluso entre aparcamientos ubicados en la misma localidad, como ha sido el caso de Ferrol, Valencia o Barcelona.

Cada Consistorio ha especificado la forma de realizar el cálculo de estas tarifas, publicando en los boletines respectivos los precios públicos según tramos. Por ejemplo, en Málaga, se publicó con fecha de 16 de octubre de 2007 los precios vigentes para los aparcamientos de la provincia de Málaga. En Madrid, los precios fueron actualizados con fecha de 1 de octubre de 2008 (salvo IPC anual), mientras que en Barcelona es cada concesión la que negocia con el Ayuntamiento, y solicita la autorización de los tramos tarifarios según el pliego de condiciones de cada concesión. Por ello, el usuario que aparque en la Ciudad Condal podrá encontrar precios diferentes según aparcamientos.

Desde RACE pedimos una mayor uniformidad de precios en los Ayuntamientos, ya que son éstos los responsables de regular las tarifas. Experiencias como la de Málaga, a través de la sociedad municipal de aparcamientos, con un control de la gestión y un sistema unificado de tarifas, mejora el control y la evaluación de los servicios que se presta al ciudadano. Se debería controlar (y mejorar cuando sea necesario) de forma periódica los niveles de calidad y gestión de los aparcamientos, evitando situaciones de pésima calidad como la encontrada en algunas infraestructuras visitadas por nuestros técnicos.

El usuario paga por un servicio, y éste debe tener unos mínimos de calidad. En algunos casos, los propios operadores argumentan que es el propio Ayuntamiento el que debe hacer las inversiones de mejora, o que está próximo el plazo de finalización de la concesión. Pero hay que considerar que, desde el

punto de vista del usuario, el usuario paga por recibir un servicio que debe ser de calidad, tanto en las infraestructuras como en la gestión.

En muchos casos, los precios recogidos en el informe no corresponden con un nivel óptimo de prestación de servicios, y al contrario, como en el caso de Ronda, donde el usuario paga un coste bajo por un servicio excelente. Ese debe ser el objetivo de las autoridades municipales para potenciar el uso de los aparcamientos, con ventajas adicionales como la mejora de la movilidad o la retirada de vehículos en superficie, optimizando el tránsito vial.

En esta misma ley 40 / 2002, establece en su texto, artículo 3, que los aparcamientos deben:

- a) *“Facilitar al usuario al que se permita el acceso un espacio para el aparcamiento del vehículo.*
- b) *Entregar al usuario en formato papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su conservación, incluidos los soportes que permitan el acceso a registros telemáticos o electrónicos, un justificante o resguardo del aparcamiento. En el justificante se hará constar, en todo caso, la identificación del vehículo y si el usuario hace entrega al responsable del aparcamiento de las llaves del vehículo. De esta obligación de identificación estarán exentos los aparcamientos de uso exclusivo para clientes de establecimientos comerciales con sistemas de control de acceso y cuyo horario coincida con el del establecimiento. El vehículo se identificará mediante su matrícula o cualquier marcador que permita tal identificación en el justificante o resguardo del aparcamiento entregado al usuario.*

En el estacionamiento rotatorio se hará constar en el justificante, además, el día, hora y minuto de entrada.

- c) *Restituir al portador del justificante, en el estado en el que le fue entregado, el vehículo y los componentes y accesorios que se hallen incorporados funcionalmente de manera fija e inseparable a aquel y sean habituales y ordinarios, por su naturaleza o valor, en el tipo de vehículo de que se trate.*

En todo caso, los accesorios no fijos y extraíbles, como radiocassettes y teléfonos móviles, deberán ser retirados por los usuarios, no alcanzando, en su defecto, al titular del aparcamiento la responsabilidad sobre restitución.

d) *Indicar por cualquier medio que posibilite su conocimiento antes de contratar y de manera fácilmente perceptible los precios, horarios y las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, incluido si es práctica habitual del aparcamiento requerir al usuario la entrega de las llaves del vehículo.*

e) *Disponer de formularios de reclamaciones.”*



Las cuestiones realizadas a los operadores en los momentos de la visita demuestran que existe una diferencia notable de criterio a la hora de abordar un daño producido en el vehículo. Se planteó el caso de encontrar la puerta dañada en nuestro vehículo, hecho de era notificado al operador. Las respuestas variaron desde la posibilidad de asumir los daños (sobre todo en clientes con abono), previa verificación por cámaras o en el propio vehículo y tras abrir un expediente interno para su valoración, hasta no asumir absolutamente ninguna responsabilidad en el hecho, invitando a dar parte en su propia compañía de seguros. Este caso debería estar recogido en manuales de explotación que, como se verá mas adelante, disponen solo unos pocos aparcamientos.

Esto demuestra cómo habría que concretar aún más sobre algunos aspectos que quedan al arbitrio del operador, en muchos casos no formado, en el momento de abordar alguna anomalía. ¿Se debe abrir hoja de reclamaciones oficial ante un daño en el vehículo? o ¿Se pueden tener los baños cerrados y ser necesario pedir una llave al operador para hacer uso de los mismos? Estas cuestiones, tan dispares entre aparcamientos, deben ser abordadas. La norma de calidad ISO, como disfrutan en los aparcamientos de Barcelona o Málaga, unifica criterios y procedimientos a través de sus manuales.

Por su parte, el artículo 4 de la citada Ley especifica los deberes del usuario a la hora de utilizar este servicio:

- a) *“Abonar el precio fijado para el aparcamiento en las condiciones acordadas.*
- b) *Exhibir el justificante o resguardo del aparcamiento o acreditar en caso de extravío su derecho sobre el vehículo para proceder a retirarlo.*

c) Declarar, en los casos previstos en el apartado 2 del artículo 3, los accesorios especiales y enseres introducidos en el vehículo, estacionar y depositarlos, en su caso, en los lugares y con las medidas indicadas al efecto, y observar las demás prevenciones establecidas para estos casos por el titular del aparcamiento.

d) Seguir las normas e instrucciones del responsable del aparcamiento respecto al uso y seguridad del mismo, sus empleados y usuarios.”

Un último hecho detectado, y que debería ser revisado por los órganos municipales, es el pago del día completo por pérdida de ticket. Al disponer de sistema de identificación de matrícula, en muchos casos se puede conocer la hora de entrada del vehículo, o a través del sistema de gestión de plaza libre, donde podemos saber a qué hora se ocupó la plaza. Entonces, cabe preguntarse por qué entonces se permite cobrar la pérdida de ticket con el pago de la tarifa 24 horas. A la hora de preguntar esta cuestión, salió a relucir cuestiones como la posible picaresca de dejar un vehículo mucho tiempo y luego decir que se ha perdido el ticket. Tanto la gestión informática de los sistemas de pago, como el control nocturno de matrículas permiten tener un seguimiento de estos vehículos, y no debería ser práctica común este cobro.

A este respecto, uno de las quejas generalizadas de los aparcamientos es el **abandono de vehículos en el interior de las infraestructuras**. La Ley establece en su artículo 6, sobre la retirada del vehículo, que:

“El titular del aparcamiento podrá utilizar el procedimiento previsto en el artículo 71, sobre la Retirada del Vehículo, del Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial cuando permanezca un vehículo estacionado de forma continuada en el mismo lugar del aparcamiento por un período de tiempo superior a seis meses de forma que se presuma racionalmente su abandono, bien por su propio estado, por los desperfectos que tenga y que hagan imposible su desplazamiento por medios propios, por no tener placas de matriculación o, en general, por aquellos signos externos que hagan presumir la falta de interés del propietario en su utilización.

Corresponderá al titular del aparcamiento la prueba del abandono del vehículo y del transcurso del período de seis meses.”

La gran demanda de los aparcamientos es la mejora de la tramitación de estos supuestos, que les provoca un grave perjuicio.

- **Servicios para el usuario**

▼ Ascensores (indicar nº)	▼ Aseos (indicar nº)	▼ Estado de los aseos
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
▼ Música de fondo	▼ Alquiler bicicletas	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tráfico unidireccional <input type="checkbox"/>
		Tráfico bidireccional <input type="checkbox"/>

En prácticamente la mayoría de los aparcamientos se contaba con aseos para los clientes, aunque con valoraciones muy diferentes de conservación y limpieza, destacando los ubicados en el parking de **Marqués de Urquijo**, muy limpios y abiertos al público sin necesidad de autorización de ningún tipo. En muchos casos, el usuario debe pedir la llave al operador, autorización a través de telefonillos, o utilizar el ticket del aparcamientos, sistema que aparece como el más útil en el caso de querer tener unos servicios exclusivos para los clientes.

Si tenemos en cuenta las instalaciones **para minusválidos, el 31% no dispone de aseos** para este colectivo, y el **19%** debe compartir el aseo (generalmente con el aseo de mujeres).



Para una mayor comodidad de las personas con movilidad reducida, los aseos deben disponer de puertas más anchas, evitar obstáculos en los accesos y una mayor amplitud en los espacios de giro. Por ello no se deberían compartir los aseos, sino disponer de baños específicos para este colectivo.

Entre los servicios adicionales que ofrecen los aparcamientos, destaca la cobertura de telefonía móvil en el interior de la instalación, alquiler de bicicletas, préstamos de paraguas, vending o asistencia mecánica básica.

Mención especial merece el aparcamiento de **Gracia II**, en Barcelona, donde nos ha sorprendido ver un espacio para que el usuario pueda conocer la presión de sus neumáticos, y realizar una prueba gratuita de alcoholemia, antes de coger su vehículo.



Imagen del servicio de inflado de ruedas y test de alcohol disponible en el aparcamiento **Gracia II**, en Barcelona

La asistencia mecánica básica que ofrecen los aparcamientos se centra en resolver los problemas derivados de desfallecimientos de batería (pinzas de arranque) o solucionar los problemas con los neumáticos, como pinchazos o pérdidas de presión (disponen de gatos e infladores de ruedas).

- **Seguridad**

Como ya se ha indicado, el artículo 4 d) de la Ley 40 / 2002 especifica que los usuario deberán “Seguir las normas e instrucciones del responsable del aparcamiento respecto al uso y seguridad del mismo, sus empleados y usuarios”. Pero ¿están preparados los operadores de los aparcamientos para la seguridad? ¿Han recibido formación en este sentido? ¿Sabrían abordar una emergencia?

La seguridad debe ser entendida en dos sentidos. Por una parte, los sistemas disponibles, tales como extintores, bocas de incendios, puertas RF... Por otra, la gestión de la seguridad, como la formación, protocolos o manuales de actuación en caso de emergencia.

No podemos olvidar que existe otro concepto de seguridad, y es la referida a la seguridad física de los usuarios, entendida como la protección a los usuarios frente a asaltos en el interior de la instalación, o la del propio personal que trabaja en el aparcamiento.

Para conocer más sobre este punto, se pidió a los operadores lo siguiente:

▼ Extintores (indicar nº)	▼ Bocas incendios (BIE´s)	▼ Iluminación emergencias
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
▼ Protocolo de Emergencias	▼ Gestión de emergencias	▼ Salidas ignífugas
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<hr/>		
▼ Cámaras	▼ Identificación matrícula	▼ Vigilancia física
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Los datos recogidos en los cuestionarios, y en consonancia con el primer informe, podemos decir que las instalaciones disponen de equipamientos e infraestructuras preparadas para los incendios, a excepción del aparcamiento de Plaza de Armas, en Ferrol, donde no disponían de ninguna boca de incendios en el interior del aparcamiento. Se analizaron los intervalos de revisión en los extintores y en los Bie´s, donde en la práctica totalidad de los casos se cumplieron los plazos de revisión.

Todas las infraestructuras disponen de luces de emergencia. Si lo comparamos con el dato de protocolo de emergencias, observamos graves carencias al constatar que un elevado **37% de los aparcamientos no dispone de ningún plan de actuación de emergencias**. Este hecho se compensa, en algunos casos, por la propia experiencia de los operadores, que, tras sufrir estas situaciones en alguna ocasión, plantean diferentes modos de actuación ante las preguntas de los técnicos de RACE sobre la hipótesis de un incendio en un vehículo en un estadio inicial.

Dentro del capítulo de emergencias y formación, las ciudades de **Barcelona, Ronda y Málaga** forman y preparan a su personal a la hora de enfrentarse a una emergencia, incluso realizando simulacros de incendio en sus instalaciones. La cara opuesta a estos sistemas la encontramos en la disponibilidad de los sistemas de megafonía, muy útiles en caso de una emergencia para evacuar el aparcamiento, y que tan sólo están disponibles en una pocas infraestructuras.



Pero disponer de un protocolo de emergencias no es suficiente. Desde el RACE consideramos que deberían realizarse **prácticas de emergencias** regulares ante este tipo de situaciones, siendo necesario a su vez trabajar los protocolos de coordinación con el resto de cuerpos, como Policías y Bomberos, y desarrollar una formación regular a los operadores de los aparcamientos.

Cuando depositamos nuestro vehículo, o circulamos por el interior de un aparcamiento, los operadores son responsables de nuestra seguridad, y no meros cobradores de la estancia. Desde los Ayuntamientos se debería promover cursos de formación para los operadores, y que se realicen simulacros organizados, con toma de tiempos y métodos de actuación. Las conclusiones y análisis de estos ejercicios pueden resultar muy útiles al ahora de enfrentarse ante una situación real. En opinión del RACE, el 100% de los aparcamientos deberían disponer de un manual en el que se indique cómo actuar ante una emergencia, siguiendo los criterios seguidos, por ejemplo, en la gestión de los túneles.

Otro punto de análisis es la gestión de la infraestructura: en el **47% de los casos no se dispone de un Manual de explotación** en el que se recogen las actuaciones en caso de incidentes en el interior del parking, mientras que en el restante 53% cuentan con esta ayuda para valorar y saber cómo actuar en caso de detectar anomalías o emergencias en el interior del aparcamiento.

Por otro lado, ya se ha comentado que la formación que recibe el personal del aparcamiento se centra en una formación interna o de gestión de software para el pago, cuando sería necesario coordinar las emergencias de forma conjunta con los cuerpos de seguridad, realizando **prácticas y simulacros de forma periódica**. Sí encontramos esta preparación, por ejemplo, en **Barcelona, Málaga** (Salitre) o **Madrid** (Marqués de Urquijo). ¿Y el resto?.

Desde el punto de vista de la seguridad personal, la mayoría de los aparcamientos cuentan con sistema de control por cámaras de televisión, aunque no siempre graban estas imágenes. Es importante que en aquellos aparcamientos en los que se dispongan de estas cámaras, deben advertirlo a los usuarios mediante carteles indicativos.



- **Formas de pago**

- ❖ Por cajero (¿Funciona? Especificar estado)

▼ Cajeros automáticos

▼ Único o por planta

▼ especificar modalidad pago
(Metálico, tarjeta, vales...)

▼ Altura de los cajeros

 (m)

▼ Interfono

▼ Cámara seguridad

▼ Ofrece recibo / justificante

▼ Disponibilidad idiomas

En ventanilla (¿Hay personal? Especificar situación)

▼ Pago en ventanilla

▼ Horario

▼ especificar modalidad pago
(Metálico, tarjeta, vales...)

▼ Número de ventanillas

▼ Interfono

▼ Cámara seguridad

▼ Ofrece recibo / justificante

▼ Disponibilidad idiomas (especificar)

Sistema de cajeros automáticos

Por regla general, el sistema de gestión comprende diferentes componentes:

- Barreras de entrada y salida con máquinas automáticas expendedoras y receptoras de tickets
- Ordenador central
- Cajeros automáticos
- Instalaciones de recuento y tarifas para el tráfico del aparcamiento

El desarrollo de la informática de la tecnología para los comprobantes de aparcamiento permiten un acceso fácil y cómodo a los medios de pago. En cualquier caso, actúa de apoyo en la gestión, en ningún caso sustituyendo la gestión personal en el aparcamiento. Según las indicaciones del personal del aparcamiento de Felipe II, en Madrid, se estaba procediendo a eliminar la opción del pago manual, dejando exclusivamente la posibilidad del pago en

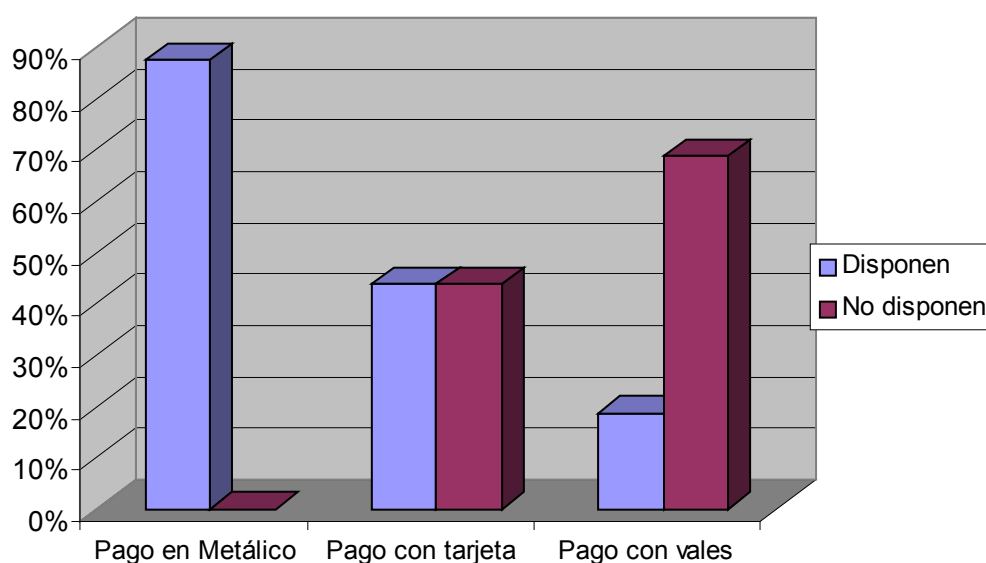
cajero automático. En **Málaga** se ha adoptado recientemente la medida de quitar el personal nocturno de algunos aparcamientos para automatizar el servicio, estableciendo un servicio de seguridad que rota por estas instalaciones. Desde el punto de vista de la gestión puede resultar cómodo para la empresa, ya que soporta un coste para un servicio relativamente bajo, sobre todo cuando el aparcamiento está compartido por residentes. Pero no tenemos en cuenta la seguridad personal de las personas que utilizan este servicio. La presencia de personal físico tranquiliza al usuario y persuade de posibles peligros, aunque se esté conectado a una central de alarmas.

Las ventajas de los sistemas de cajero automático son las siguientes:

- Apenas existe riesgo de manipulación.
- Se eliminan los tiempos de espera por el pago ante la barrera de salida.
- Se alivia el trabajo del personal del aparcamiento.

La media de cajeros en los aparcamientos seleccionados es de 3 unidades por centro. En todos los cajeros se puede abonar en metálico, situación que cambia si hablamos de pagar con tarjeta: **en el 50% de los aparcamientos que poseen cajero no se puede abonar el pago con tarjeta de crédito**, lo que supone un problema para el usuario en muchos casos, salvo que dispongan de cajero bancario para disponer de dinero en metálico. También en todas las máquinas se ofrecía la opción de emitir un recibo justificante. En algunos cajeros se avisaba de la cantidad máxima de pago con tarjeta.

Figura 5: Servicios que ofrecen los cajeros automáticos



Otra opción de pago por tarjeta es el abono, que puede ser emitido por el propio Ayuntamiento (ejemplo de Madrid con BonoRed o en Málaga con la tarjeta Multiparking). El sistema de cobro es automático a la entrada y a la salida de los aparcamientos, calculando el tiempo de estancia y descontándolo de la carga de la tarjeta.

Pago en ventanilla

Todos los aparcamientos, excepto **Felipe II** en Madrid, contaban con servicio de cobro manual, con una ventanilla de media para la atención de los usuarios. En todas se admitía el pago en metálico, y como ya sucediera en el primer informe, los operadores sugerían realizar la operación de pago en el cajero en lugar de la ventanilla. **El 47%** de los aparcamientos con cobro en ventanilla **no permite el pago con tarjeta**, lo que supone un 10% más que en el primer informe. En muchos casos, la tarificación por minutos ha influido en este punto, ya que consideran que los pagos no compensan el coste de disponer de pago con tarjeta.

• Gestión de las reclamaciones

▼ Hoja de Reclamaciones

▼ Personal cualificado

▼ Inf. Pérdida de ticket

▼ Protocolo actuación

▼ Información derechos

▼ Teléfono información

En el total de aparcamientos se disponía de hojas de reclamaciones para los usuarios, con buen conocimiento del personal de atención del aparcamiento sobre cómo rellenar este trámite y el procedimiento a seguir en estos casos.

En los aparcamientos que disponen de reconocimiento de matrícula, y se presenta una pérdida de ticket, el usuario puede solicitar un procedimiento en el que se comprueba la entrada del vehículo y la propiedad del mismo. Incluso el mismo sistema permite analizar el estado del vehículo al entrar, en caso de reclamación por daños, al poder reconocer los cuatro lados del vehículo al entrar a la instalación.

El 40% de los aparcamientos analizados cuentan con la certificación de calidad ISO 9001, lo que nos garantiza unos estándares de calidad en la gestión de las reclamaciones. En opinión de RACE, esta cifra va mejorando, pero aún está lejos de contar con este tipo de certificación en todas las infraestructuras. Los aparcamientos que pertenecen a grandes firmas, o que están bajo la gestión municipal son las que mejor ratio tienen en este punto. Disponer de una norma de calidad ISO es la mejor garantía de gestión y calidad que pueden ofrecer a los usuarios, y de producirse quejas, presentar un modelo de reclamación normativizado tanto para la administración oficial como para el trámite interno de mejora del servicio.

❖ Conclusiones de la valoración de las visitas

En cada localidad que se ha visitado se han podido detectar sistemas que se pueden trasladar a otras ciudades, mejorando la eficacia del servicio. Por ejemplo, los sistemas de seguridad y formación de Barcelona, las plazas de Movilidad reducida y unificación de tarifas en Madrid, los sistemas de gestión en Málaga, las calidades en las infraestructuras de Ronda... Compartir estos sistemas permitiría conocer y avanzar en la calidad de este servicio.

El bajo coste en el pago por un estacionamiento no debería estar relacionado con una reducción de la calidad del servicio. Aunque en el aparcamiento de Plaza de Armas en Ferrol esta relación existe, hemos detectado gratamente como el precio por una hora de aparcamiento en el mejor valorado en este informe 2009 tiene uno de los precios más bajos de todos los analizados, en concreto el aparcamiento de Martínez Astein, en Ronda (Málaga). Si a este coste le sumamos una buena gestión, buenos sistemas de pago y seguridad en el uso de las instalaciones, nos encontramos ante un marco ideal del aparcamiento que ofrece una excelente opción de movilidad a los usuarios.

En otros apartados todavía queda mucho por hacer, sobre todo en los apartados de seguridad para peatones, y accesibilidad y servicios para los minusválidos. Son sin duda las notas más negativas de los aparcamientos, y donde los Ayuntamientos deben influir para su solución.

El RACE ha querido conocer los servicios que ofrecen los aparcamientos desde la óptica del usuario, y se ha ofrecido a los Ayuntamientos para actuar como centro de apoyo en sus planes de mejora. Además, desde RACE hemos querido significar a los mejores con una placa acreditativa que les hace merecedores de un reconocimiento por su gestión.

• Desglose de aparcamientos. Resultados Individuales

1. Ronda (Málaga)

Mejor Aparcamiento del Informe RACE 2009

Nombre: **Aparcamiento Martínez Asteín**
Dirección: Avda. Martínez Asteín
Localidad: Ronda (Málaga)
Gestión: Promoser – Obrasport

Año de inauguración: 2007
Nº Plazas rotación: 400
Tamaño de las plazas: 250 x 500 cms
Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Infraestructuras modernas con las últimas tecnologías.
- 😊 Moderno equipamiento de seguridad y gestión de emergencias.
- 😊 Excelente movilidad para los vehículos: sistemas de guiado, plaza libre y orientación.
- 😊 Carriles y pasos para peatones.
- 😊 Señalización peatonal en español e inglés.
- 😊 Disponen de plan de mantenimiento.
- 😊 Disponen de la norma de calidad ISO 9001.
- 😊 Folletos de información para el usuario.
- 😊 Vigilancia y seguridad nocturna de 22h. a 8h.
- 😊 Un patio central aporta luz y ventilación natural al aparcamiento.
- 😊 Preparación del personal en gestión de emergencias por los bomberos.
- 😊 Excelente relación precio – calidad del servicio.



A mejorar:

- ☹ El Ayuntamiento debería mejorar la señalización exterior para la identificación de los aparcamientos, ya que resulta un poco confusa.
- ☹ Aumento del número de plazas para minusválidos y movilidad reducida
- ☹ Es necesario pedir la llave para acceder a los baños.

2. Barcelona

Nombre: **Aparcamiento Gracia I**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Paseo de Gracia s/n (Jardinets)

Localidad: Barcelona

Gestión: Saba Aparcamientos S.A.

Año de inauguración: 1968 (ren. 2006)

Nº Plazas rotación: 444

Tamaño de las plazas: 240 x 500 cms

Plantas (de rotación): 4



Destaca por:

- 😊 Excelente gestión de las emergencias.
- 😊 Formación de los operadores sobre gestión e incidencias.
- 😊 Buen sistema de guiado con información de plazas libres.
- 😊 Limpieza de las instalaciones.
- 😊 Excelentes sistemas de pago, aceptando tarjetas, vales y metálico en cajeros y en ventanilla.
- 😊 En caso de pérdida de ticket, calculan la estancia por la ocupación de la plaza.
- 😊 Disponen de la norma ISO de calidad.
- 😊 Buena información para el usuario.
- 😊 Información disponible en español e inglés.



A mejorar:

- 😞 Entrada sin escapatoria en caso de exceso de gálibo (vía lateral).
- 😞 Señalización para vehículos en rampas de salida confusa.
- 😞 Coste alto por día completo (42,85 euros).
- 😞 Calles sin salida (fondos de saco) que obligan a hacer maniobras.
- 😞 Seguridad de los peatones, sobre todo en rampas de subida de vehículos.

2. Barcelona

Nombre: **Aparcamiento Gracia II**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Paseo de Gracia s/n (Gran Vía)

Localidad: Barcelona

Gestión: Saba Aparcamientos S.A.

Año de inauguración: 1968 (ren. 2006)

Nº Plazas rotación: 891

Tamaño de las plazas: 240 x 500 cms

Plantas (de rotación): 4



Destaca por:

- 😊 Servicio de inflado y test de alcoholemia gratuito.
- 😊 Formación de los operadores sobre gestión e incidencias, con simulacros.
- 😊 Buen sistema de guiado con información de plazas libres en planta.
- 😊 Control nocturno de matrículas.
- 😊 Excelentes sistemas de pago, aceptando tarjetas, vales y metálico en cajeros y en ventanilla.
- 😊 En caso de pérdida de ticket, calculan la estancia por la ocupación de la plaza.
- 😊 Disponen de la norma ISO de calidad.
- 😊 Buena información para el usuario.
- 😊 Información disponible en español e inglés.



A mejorar:

- 😞 Escaso número de plazas de minusválidos respecto del total.
- 😞 No disponen de megafonía.
- 😞 Coste alto por día completo (42,85 euros).
- 😞 Calles sin salida (fondos de saco) que obligan a hacer maniobras.
- 😞 Seguridad de los peatones, sin carriles de seguridad.

2. Barcelona

Nombre: **Aparcamiento Gracia III**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Paseo de Gracia s/n (Aragón)

Localidad: Barcelona

Gestión: Saba Aparcamientos S.A.

Año de inauguración: 1972 (ren. 2006)

Nº Plazas rotación: 661

Tamaño de las plazas: 235 x 490 cms

Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Buena protección de peatones en pago manual y cajeros.
- 😊 Formación de los operadores sobre gestión e incidencias, con simulacros.
- 😊 Buen sistema de guiado con información de plazas libres en planta.
- 😊 Control nocturno de matrículas.
- 😊 Excelentes sistemas de pago, aceptando tarjetas, vales y metálico en cajeros y en ventanilla.
- 😊 En caso de pérdida de ticket, calculan la estancia por la ocupación de la plaza.
- 😊 Disponen de la norma ISO de calidad.
- 😊 Buena preparación del personal.
- 😊 Información disponible en español e inglés.

A mejorar:

- ☹ Filtraciones en determinadas zonas.
- ☹ Estado del pavimento en determinadas zonas.
- ☹ Iluminación, sobre todo en zonas interiores.
- ☹ Coste alto por día completo (42,85 euros).
- ☹ Calles sin salida sin aviso para los usuarios.
- ☹ Seguridad de los peatones, atravesando accesos y salidas de vehículos sin pasos de cebra.



2. Barcelona

Nombre: **Aparcamiento Diputación**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: c/ Diputación S/N (Llúria)

Localidad: Barcelona

Gestión: Saba Aparcamientos S.A.

Año de inauguración: 1973 (ren. 2006)

Nº Plazas rotación: 595

Tamaño de las plazas: 205 x 430 cms

Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Plan de mantenimiento periódico.
- 😊 Formación de los operadores sobre gestión e incidencias, con simulacros.
- 😊 Zona segura para los peatones en zonas de pago.
- 😊 Semáforo de aviso de planta completa, con activación automática.
- 😊 Excelentes sistemas de pago, aceptando tarjetas, vales y metálico en cajeros y en ventanilla.
- 😊 Plazas reservadas para motos.
- 😊 Disponen de la norma ISO de calidad.
- 😊 Buena gestión de las reclamaciones.
- 😊 Información disponible en español e inglés.

A mejorar:

- 😞 Dispone de las plazas más pequeñas de todo el informe.
- 😞 No disponen de megafonía.
- 😞 Coste alto por día completo (42,85 euros).
- 😞 Calles sin salida, lo que dificulta la movilidad.
- 😞 En determinadas zonas, pasos estrechos para una movilidad en doble sentido.
- 😞 No disponen de cámara de reconocimiento de matrícula ni de gestión de plaza.



3. La Coruña

Nombre: **Aparcamiento Elviña**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Plaza Luis Seoane

Localidad: La Coruña

Gestión: Aparcamiento Elviña S.A.

Año de inauguración: 2006

Nº Plazas rotación: 730

Tamaño de las plazas: 250 x 500 cms

Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Buena altura, permitiendo acceso a vehículos altos (2,30 m.).
- 😊 Formación de los operadores sobre gestión e incidencias.
- 😊 Tamaño de plazas en planta.
- 😊 Conservación y estado de las infraestructuras.
- 😊 Excelentes sistemas de pago, aceptando tarjetas y metálico en cajeros y en ventanilla.
- 😊 Accesos y cajeros bien situados.
- 😊 Pasos y carriles reservados para los peatones.
- 😊 Buenos servicios para minusválidos.
- 😊 Disponen de plan de mantenimiento periódico.



A mejorar:

- 😞 Aviso de planta completa para la mejora de la movilidad.
- 😞 Protocolos especiales de actuación.
- 😞 Pocas plazas de minusválidos respecto del total.
- 😞 Simulacros con emergencias.
- 😞 Grabación de matrícula de entrada para gestión y control.

4. Ferrol

Nombre: **Aparcamiento Plaza de Armas**

Evaluación: **Muy Insatisfactorio**
Peor resultado del informe 2009

Dirección: Plaza de Armas
Localidad: Ferrol
Gestión: Aparcamiento Ferrol S.L.

Año de inauguración: 1968
Nº Plazas rotación: 114
Tamaño de las plazas: 250 x 450 cms
Plantas (de rotación): 1



Destaca por:

- 😊 Buena ubicación, junto al Ayuntamiento.
- 😊 Limpieza.
- 😊 Accesos señalizados.
- 😊 Tiempo de cortesía de entrada (7 minutos).



A mejorar:

- ☹️ Altura demasiado baja (1,9), con desperfectos en interior por altura, sin listones de protección en entrada.
- ☹️ No disponen de megafonía.
- ☹️ Mala señalización interior.
- ☹️ Calles sin salida que obligan a hacer maniobras, sin aviso.
- ☹️ Los peatones tienen que salir por la zona de paso de vehículos.
- ☹️ No hay plazas para minusválidos.
- ☹️ No hay protocolos de emergencia, ni gestión, ni plan de actuación.
- ☹️ No hay bocas contra incendios.
- ☹️ Sólo se puede pagar en ventanilla y en metálico, con una cantidad mínima de 0,30 euros, pese a tener tarifa por minutos.
- ☹️ Mal estado del pavimento
- ☹️ Filtraciones en plazas próximas a la entrada.
- ☹️ Un único aseo, previa solicitud de llave.

4. Ferrol

Nombre: **Aparcamiento Mercado Central**

Evaluación: **Insatisfactorio**

Dirección: Mercado Central

Localidad: Ferrol

Gestión: Sofranda GDP SA

Año de inauguración: 2000

Nº Plazas rotación: 188

Tamaño de las plazas: 240 x 470 cms

Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Sistemas de emergencia: Bies, extintores, pulsadores de emergencia...
- 😊 Cámaras e identificación de matrícula.
- 😊 Accesos señalizados.
- 😊 Tiempo de cortesía de entrada (10 minutos) y coste por día completo.
- 😊 Anchura de las calles interiores

A mejorar:

- 😞 Horario limitado de 7:30 a 22 horas, de lunes a sábado.
- 😞 Señalización interior (en algunos casos con folios).
- 😞 No hay pasos ni carriles para peatones.
- 😞 Calles sin salida que obligan a hacer maniobras, sin aviso.
- 😞 Accesos peatonales en muy mal estado
- 😞 Los accesos peatonales no están señalizados.
- 😞 No hay protocolos de emergencia, ni gestión, ni plan de actuación.
- 😞 Aunque dispone de 4 plazas para minusválidos, no hay ascensores operativos, por lo estos usuarios deben salir por la rampa de vehículos.
- 😞 Sólo se puede pagar en ventanilla y en metálico, sin cajeros.
- 😞 No hay plan de mantenimiento.
- 😞 Conservación y limpieza.



4. Ferrol

Mejor aparcamiento de Ferrol

Nombre: **Aparcamiento Plaza de España**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Plaza de España
Localidad: Ferrol
Gestión: Estacionamientos del Noroeste S.A.

Año de inauguración: 2004
Nº Plazas rotación: 625
Tamaño de las plazas: 250 x 500 cms
Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Número de plazas para minusválidos (18).
- 😊 Infraestructuras modernas y bien conservadas.
- 😊 Señalítica interior.
- 😊 Excelente relación calidad – precio, y coste por día completo (12,80 €).
- 😊 Pasos seguros para peatones.
- 😊 Mantenimiento y limpieza de aseos.
- 😊 Anchura y accesibilidad para minusválidos por ascensores y entradas.

A mejorar:

- 😞 No disponen de tiempo de cortesía de entrada.
- 😞 Formación del personal en seguridad.
- 😞 Gestión de emergencias.
- 😞 Información de servicios en accesos (paneles).
- 😞 Identificación de los accesos en superficie.
- 😞 No admite tarjetas de crédito.



NOTA. Este aparcamiento tiene su acceso en un paso subterráneo urbano. Por ello, habría que considerar esta infraestructura como escape en caso de emergencia en su interior. Por ello, se hace necesario crear un protocolo con las unidades de emergencia que considerasen este supuesto, y su actuación.

4. Ferrol

Nombre: **Aparcamiento El Cantón**

Evaluación: **Insatisfactorio**
¡Criterio de mínimos!

Dirección: Plaza de la Constitución
Localidad: Ferrol
Gestión: Estacionamientos Iruña S.A.

Año de inauguración: 1992
Nº Plazas rotación: 359
Tamaño de las plazas: 230 x 450 cms
Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Buena conservación de las infraestructuras.
- 😊 Limpieza de las instalaciones.
- 😊 Reconocimiento de matrícula.
- 😊 Buena gestión del plan de mantenimiento.
- 😊 Control de gálibo con barra de altura.

A mejorar:

- 😞 Altura demasiado baja (1,8).
- 😞 No disponen de plazas para minusválidos (**criterio de mínimos**).
- 😞 No hay pasos de peatones ni carriles.
- 😞 Calles sin salida que obligan a hacer maniobras.
- 😞 No disponen de tiempo de cortesía de entrada.
- 😞 No hay rampas ni ascensores para personas con movilidad reducida o carritos de niños.
- 😞 No hay protocolos de emergencia ni plan de actuación.
- 😞 Accesos peatonales en superficie sin identificar.
- 😞 No admiten tarjetas de crédito ni en cajero ni ventanilla.
- 😞 Aún teniendo identificación por matrícula, se paga 24 horas por pérdida de ticket.



5. Madrid

Nombre: **Aparcamiento Miguel Yuste**

Evaluación: **Aceptable**

Dirección: c/ Miguel Yuste

Localidad: Madrid

Gestión: Fidalser S.L.

Año de inauguración: 2006

Nº Plazas rotación: 182

Tamaño de las plazas: 240 x 490 cms

Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Infraestructuras modernas y bien conservadas.
- 😊 Muy buena iluminación.
- 😊 Reconocimiento de matrícula.
- 😊 Identificación de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Limpieza de las instalaciones.
- 😊 Buena información al usuario en accesos.
- 😊 Buen mantenimiento de pavimento y pintura.

A mejorar:

- 😞 Salida de peatones por rampa de acceso de vehículos.
- 😞 El ascensor estaba inutilizado durante la visita.
- 😞 No hay pasos de peatones ni carriles.
- 😞 Placas de prohibición de peatones en rampas.
- 😞 No disponen de megafonía.
- 😞 No hay plazas de movilidad reducida.
- 😞 Salidas de vehículos viradas, con daños en puertas.
- 😞 No hay protocolos de emergencia ni plan de actuación.
- 😞 Zona de pago en ventanilla sin protección para peatones.



5. Madrid

Nombre: **Aparcamiento Felipe II**

Evaluación: **Aceptable**

Dirección: Plaza de Felipe II

Localidad: Madrid

Gestión: El Corte Inglés S.A.

Año de inauguración: 1966

Nº Plazas rotación: 1175

Tamaño de las plazas: 240 x 500 cms

Plantas (de rotación): 4



Destaca por:

- 😊 Plazas de minusválidos y de movilidad reducida.
- 😊 Planes y control de trabajos de mantenimiento.
- 😊 Atención al cliente y gestión de las reclamaciones
- 😊 Admiten todo tipo de sistemas de pago.
- 😊 Número de plazas disponibles.
- 😊 Buena información al usuario en accesos.
- 😊 Identificación de matrícula y vigilancia
- 😊 Seguridad de peatones en zona de pago.
- 😊 Sistema de guiado de plazas libre / planta completa

A mejorar:

- 😞 Proyecto de suprimir la ventanilla.
- 😞 Limpieza en rampas de acceso.
- 😞 No hay carriles para peatones desde plazas.
- 😞 Salidas de vehículos con giros muy cerrados.
- 😞 Zonas de altura limitada.
- 😞 Iluminación en zonas interiores.
- 😞 Instalaciones, sobre todo en algunas zonas (filtraciones).
- 😞 Puertas ciegas sin cartel de "Sin salida".



5. Madrid

Nombre: **Aparcamiento Santa Ana**

Evaluación: **Insatisfactorio**

Dirección: Plaza de Santa Ana

Localidad: Madrid

Gestión: Climax S.A.

Año de inauguración: 1968

Nº Plazas rotación: 325

Tamaño de las plazas: 225 x 480 cms

Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Vigilancia física.
- 😊 Formación de los empleados en gestión y en seguridad.
- 😊 Reconocimiento de matrícula.
- 😊 Número de plazas de minusválidos.
- 😊 Altura de circulación y entrada (2,10).
- 😊 Pago por matrícula en caso de pérdida de ticket.

A mejorar:

- 😞 Instalaciones, en general.
- 😞 Problemas de filtraciones por el riego en Sta. Ana.
- 😞 Ubicación de extintores y Bie´s.
- 😞 No hay pasos de peatones ni carriles.
- 😞 Pintura y mantenimiento general.
- 😞 No disponen de megafonía.
- 😞 Problemas de sanciones en acceso por c/ Prado.
- 😞 No admiten tarjetas ni en cajero ni en ventanilla.
- 😞 No hay protocolos de emergencia ni plan de actuación.
- 😞 Daños en salida de vehículos (giro cerrado).
- 😞 Mal estado del pavimento en rampas y calles interiores.
- 😞 Aseos.



5. Madrid

Nombre: **Aparcamiento Fernández Shaw**

Evaluación: **Aceptable**

Dirección: c/ Carlos y Guillermo Fdez. Shaw

Localidad: Madrid

Gestión: Inmouno S.L.

Año de inauguración: 1996

Nº Plazas rotación: 205

Tamaño de las plazas: 240 x 510 cms

Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Infraestructura bien conservada y limpia.
- 😊 Información al usuario en accesos.
- 😊 Reconocimiento de matrícula.
- 😊 Identificación de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Carteles y planos de ubicación y emergencias en aparcamiento.
- 😊 Manual de explotación y de emergencias.
- 😊 Control de matrícula nocturna.

A mejorar:

- 😞 Sólo disponen de plazas de movilidad reducida.
- 😞 No disponen de cajeros
- 😞 Sólo se admite pago en metálico.
- 😞 No hay pasos de peatones ni carriles.
- 😞 Puertas ciegas en salida de emergencia sin señalar.
- 😞 No disponen de megafonía.
- 😞 No hay plan de mantenimiento ni partes de incidencias.
- 😞 Salidas de emergencia.
- 😞 Formación en seguridad de los operadores.
- 😞 Iluminación, sobre todo en plantas inferiores.



5. Madrid

Nombre: **Aparcamiento Villa de París**

Evaluación: **Insatisfactorio**

Dirección: c/ Marqués de la Ensenada

Localidad: Madrid

Gestión: Car Parking S.L.

Año de inauguración: 1979

Nº Plazas rotación: 338

Tamaño de las plazas: 225 x 450 cms

Plantas (de rotación): 5 (en dos módulos)



Destaca por:

- 😊 Sistema de guiado de plazas libres.
- 😊 Reconocimiento de matrícula.
- 😊 Servicios y atención al cliente.
- 😊 Seguridad física.
- 😊 Zona de pago en ventanilla protegida.
- 😊 Pago por matrícula en caso de pérdida de ticket.

A mejorar:

- 😞 Aspecto de la instalación en general.
- 😞 Pavimento y bordillos (muy dañados).
- 😞 No se admite el pago con tarjeta.
- 😞 No hay pasos de peatones ni carriles.
- 😞 No tiene tiempo de cortesía de entrada.
- 😞 No disponen de megafonía.
- 😞 Seguridad de peatones en conexión entre módulos.
- 😞 Espacio de retención en entrada de vehículos.
- 😞 No hay protocolos de emergencia ni plan de actuación.
- 😞 Zona de pago en ventanilla sin protección para peatones.
- 😞 No disponen de plan de mantenimiento reglado.
- 😞 Facilidades para los minusválidos.



5. Madrid

Mejor aparcamiento de Madrid

Nombre: **Aparcamiento Marqués de Urquijo** Evaluación: **Muy Satisfactorio**

Dirección: c/ Marqués de Urquijo
Localidad: Madrid
Gestión: Estacionamientos y Servicios

Año de inauguración: 1977 (ren. 2006)
Nº Plazas rotación: 450
Tamaño de las plazas: 230 x 482 cms
Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Excelentes infraestructuras, muy bien conservadas y limpias.
- 😊 Muy buena iluminación.
- 😊 Reconocimiento de matrícula.
- 😊 Identificación de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Plan de emergencias, y manuales de intervención.
- 😊 Planos de actuación en caso de emergencia.
- 😊 Simulacros de actuación con bomberos.
- 😊 Buena información al usuario en accesos.
- 😊 Pasos y carriles para peatones.
- 😊 Plazas de movilidad reducida y minusválidos bien gestionadas.
- 😊 Excelente señalítica y movilidad interior (no tiene columnas).
- 😊 Indicadores de plazas libres.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico (disponen de norma ISO)

A mejorar:

- 😞 Aún teniendo reconocimiento de matrícula, pago de 24 horas por pérdida de ticket.
- 😞 No disponen de megafonía.
- 😞 No disponen de pago con tarjeta.



5. Madrid

Nombre: **Aparcamiento Plaza de Colón**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Plaza de Colón
Localidad: Madrid
Gestión: Cintra Aparcamientos S.A.

Año de inauguración: 1995
Nº Plazas rotación: 605
Tamaño de las plazas: 240 x 475 cms
Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Buen estado del pavimento y pintura.
- 😊 Carriles para peatones (aunque no señalizados).
- 😊 Reconocimiento de matrícula.
- 😊 Identificación de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Plan de emergencias, y manuales de intervención.
- 😊 Protocolos especiales de actuación.
- 😊 Simulacros internos de emergencia.
- 😊 Buena información al usuario en accesos.
- 😊 Zona segura en el pago en cajero y manual.
- 😊 Buena accesibilidad para minusválidos.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico (disponen de norma ISO).
- 😊 Atención al cliente, con hojas de sugerencias.

A mejorar:

- 😞 Información turística (zona de interés).
- 😞 No disponen de megafonía.
- 😞 Faltan pasos de peatones al final de los carriles.
- 😞 Zona de subida, con carril de doble sentido.
- 😞 Plazas minusválidos mal señalizadas.
- 😞 Ascensores con puertas más anchas.



5. Madrid

Nombre: **Aparcamiento Juan Bravo**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: c/ Velázquez, 94

Localidad: Madrid

Gestión: Interparking Hispania, S.A.

Año de inauguración: 1971 (ren. 1998)

Nº Plazas rotación: 378

Tamaño de las plazas: 240 x 460 cms

Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Buena información al usuario en accesos.
- 😊 Buenas infraestructuras, con buen estado del pavimento.
- 😊 Muy buena iluminación.
- 😊 Reconocimiento de matrícula.
- 😊 Identificación de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Plan de emergencias, y manuales de intervención.
- 😊 Formación y cursos a los operadores.
- 😊 Carriles para peatones (aunque no señalizados).
- 😊 Admiten todos los sistemas de pago.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico (disponen de norma ISO)
- 😊 Buena iluminación.



A mejorar:

- 😞 Cantidad máxima de pago con tarjeta de 45 €.
- 😞 Ubicación de la ventanilla de pago y señalización de la misma.
- 😞 Altura baja de acceso y circulación (1,90).
- 😞 Aprovechamiento del depósito de grúa (en desuso).
- 😞 Repintado de marcas viales horizontales.
- 😞 Espacio de entrada para vehículos (riesgo de retención)

5. Madrid

Nombre: **Aparcamiento Jacinto Benavente**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Plaza Jacinto Benavente
Localidad: Madrid
Gestión: Interparking Hispania, S.A.

Año de inauguración: 1971
Nº Plazas rotación: 285
Tamaño de las plazas: 264 x 495 cms
Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Muy buena iluminación.
- 😊 Infraestructuras bien conservadas.
- 😊 Dispone de las plazas más anchas del informe.
- 😊 Reconocimiento y control nocturno de matrículas.
- 😊 Identificación de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Protocolos de actuación ante emergencias.
- 😊 Formación y cursos de seguridad a los operadores.
- 😊 Seguridad personal.
- 😊 Espacio de seguridad en zona de pago manual y en cajeros.
- 😊 Buena accesibilidad
- 😊 Plazas de movilidad reducida.
- 😊 Información de derechos y servicios.
- 😊 Admiten todo tipo de pago.

A mejorar:

- 😞 Pasos de peatones y carriles de seguridad.
- 😞 Información turística e idiomas en los paneles de información.
- 😞 Protección en el acceso peatonal a la zona de parking.
- 😞 Altura demasiado baja (1,80 m.).
- 😞 No disponen de plan de mantenimiento



5. Madrid

Nombre: **Aparcamiento Plaza de Olavide**

Evaluación: **Insatisfactorio**
¡Criterio de mínimos!

Dirección: Plaza de Olavide

Localidad: Madrid

Gestión: Walton S.L.

Año de inauguración: 1977 (ren. 1997)

Nº Plazas rotación: 397

Tamaño de las plazas: 240 x 480 cms

Plantas (de rotación): 2



IMPORTANTE: Aparcamiento "Satisfactorio", penalizado por la falta de acceso a minusválidos.

Destaca por:

- 😊 Buena información al usuario en accesos.
- 😊 Conservación y buen estado del pavimento.
- 😊 Muy buena iluminación (por paso subterráneo).
- 😊 Reconocimiento de matrícula.
- 😊 Identificación de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Viales anchos y pasos de peatones.
- 😊 Formación de los operadores.
- 😊 Seguridad personal.
- 😊 Admiten todos los sistemas de pago.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico.
- 😊 Servicio de lavado en planta 2.

A mejorar:

- 😞 No dispone de acceso para minusválidos.
- 😞 Falta señal de "Sin salida" en puertas de maquinaria.
- 😞 No dispone de megafonía.
- 😞 Filtraciones en algunas zonas.



NOTA. Este aparcamiento tiene su acceso en un paso subterráneo urbano. Por ello, habría que considerar esta infraestructura como escape en caso de emergencia en su interior. Por ello, se hace necesario crear un protocolo con las unidades de emergencia que considerasen este supuesto, y su actuación.

6. Málaga

Nombre: **Aparcamiento Cervantes**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: c/ Cervantes

Localidad: Málaga

Gestión: Sdad. Municipal Aparcamientos

Año de inauguración: 2006

Nº Plazas rotación: 427

Tamaño de las plazas: 220 x 450 cms

Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Buenas infraestructuras y limpieza.
- 😊 Señalítica en español e inglés.
- 😊 Pasos de peatones.
- 😊 Sistema de guiado e indicador de plazas libres
- 😊 Buena identificación de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Protocolos de actuación ante emergencias.
- 😊 Formación de seguridad de los operadores.
- 😊 Plazas para motos señalizadas.
- 😊 Espacio de seguridad en zona de pago manual y en cajeros.
- 😊 Buena accesibilidad y plazas de minusválidos.
- 😊 Vigilancia y seguridad del parking.
- 😊 Información de derechos y servicios.
- 😊 Admiten todo tipo de pago.

A mejorar:

- 😞 Tamaño de la plaza pequeño.
- 😞 Viales estrechos en zonas.
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 Señal de "Sin salida" en puertas de servicio interno.
- 😞 Separación e identificación clara del vial de entrada.
- 😞 No hay vigilancia física de lunes a viernes a partir de las 23 h.



6. Málaga

Nombre: **Aparcamiento San Juan de la Cruz**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Pza. S. Juan de la Cruz, 4

Localidad: Málaga

Gestión: Sdad. Municipal Aparcamientos

Año de inauguración: 1991

Nº Plazas rotación: 707

Tamaño de las plazas: 220 x 500 cms

Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Señalítica en español e inglés.
- 😊 Pasos de peatones.
- 😊 Sistema de guiado e indicador de plazas libres.
- 😊 Buena identificación de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Protocolos de actuación ante emergencias.
- 😊 Formación de seguridad de los operadores.
- 😊 Muy buena accesibilidad con rampas y ascensores.
- 😊 Espacio de seguridad en zona de pago manual y en cajeros.
- 😊 Control de matrícula en acceso.
- 😊 Información y servicios a los usuarios.
- 😊 Admiten todo tipo de pago.

A mejorar:

- 😞 Conservación del pavimento y pintura horizontal.
- 😞 Señalítica de orientación de salida.
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 Señal de "Sin salida" en puertas de servicio interno.
- 😞 Filtraciones en algunas zonas.
- 😞 Separación física del carril de peatones en vías internas.
- 😞 No hay vigilancia física de lunes a viernes a partir de las 23 h.



6. Málaga

Nombre: **Aparcamiento Cruz del humilladero**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: c/ Cervantes

Localidad: Málaga

Gestión: Sdad. Municipal Aparcamientos

Año de inauguración: 2002

Nº Plazas rotación: 85

Tamaño de las plazas: 250 x 500 cms

Plantas (de rotación): 1



Destaca por:

- 😊 Buen tamaño de las plazas.
- 😊 Señalítica en español e inglés.
- 😊 Carriles de seguridad para peatones (sin señalizar).
- 😊 Limpieza y servicios al usuario.
- 😊 Orientación de salida de vehículos.
- 😊 Protocolos de actuación ante emergencias.
- 😊 Formación de seguridad de los operadores.
- 😊 Plazas para motos señalizadas.
- 😊 Espacio de seguridad en zona de pago manual y en cajeros.
- 😊 Buena accesibilidad y plazas de minusválidos.
- 😊 Información de derechos y servicios.
- 😊 Admiten todo tipo de pago.

A mejorar:

- 😞 Escaso número de plazas de rotación.
- 😞 Pasos de peatones.
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 Señal de "Sin salida" en puertas de servicio interno.
- 😞 Filtraciones y conservación en algunas zonas.
- 😞 Cruce peligroso de peatones junto a salida de vehículos.
- 😞 Protección de poste de plazas en acceso de vehículos.
- 😞 No hay vigilancia física de lunes a viernes a partir de las 23 h.



6. Málaga

Nombre: **Aparcamiento El Palo**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: c/ Alonso Carrillo

Localidad: Málaga

Gestión: Sdad. Municipal Aparcamientos

Año de inauguración: 2006

Nº Plazas rotación: 129

Tamaño de las plazas: 220 x 425 cms

Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Infraestructuras modernas y limpias.
- 😊 Plan de mantenimiento.
- 😊 Buena señalítica interior, en español e inglés.
- 😊 Buena iluminación.
- 😊 Servicio de atención y reclamaciones.
- 😊 Protocolos de actuación ante emergencias.
- 😊 Formación de seguridad de los operadores.
- 😊 Sistema de guiado de plaza libre.
- 😊 Admiten todo tipo de pago.
- 😊 Carteles en puertas ciegas "Sin salida".
- 😊 Accesibilidad y facilidades.

A mejorar:

- 😞 Dimensiones de las plazas.
- 😞 Acceso de peatones a viales interiores.
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 Conservación del pavimento.
- 😞 Zona de pago manual junto a viales.
- 😞 Pasos y carriles para peatones.
- 😞 Localización de los accesos peatonales en superficie.
- 😞 No hay vigilancia física de lunes a viernes a partir de las 23 h.



6. Málaga

Nombre: **Aparcamiento Carlos Haya**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Pza. Sta. Rosa de Lima
Localidad: Málaga
Gestión: Sdad. Municipal Aparcamientos

Año de inauguración: 2001
Nº Plazas rotación: 172
Tamaño de las plazas: 220 x 500 cms
Plantas (de rotación): 1



Destaca por:

- 😊 Servicio de atención y reclamaciones.
- 😊 Admiten todo tipo de pago.
- 😊 Limpieza diaria y plan de mantenimiento.
- 😊 Cartelería en español e inglés.
- 😊 Buena orientación de interior y salidas.
- 😊 Información al usuario y orientación peatonal.
- 😊 Protocolos de actuación ante emergencias.
- 😊 Formación de seguridad de los operadores.
- 😊 Accesibilidad y plazas de minusválidos.
- 😊 Aparcamiento de motos bien señalizada.
- 😊 Seguridad de peatones en zona de pago.



A mejorar:

- 😞 Ubicación del control de acceso a planta 2ª (con daños).
- 😞 Señalítica errónea en entrada (señal de motocicletas).
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 Boca de acceso de entrada estrecha.
- 😞 No dispone de carriles ni pasos de peatones
- 😞 No hay vigilancia física de lunes a viernes a partir de las 23 h.

6. Málaga

Mejor aparcamiento de Málaga

Nombre: **Aparcamiento Salitre**

Evaluación: **Muy Satisfactorio**

Dirección: c/ Salitre

Localidad: Málaga

Gestión: Sdad. Municipal Aparcamientos

Año de inauguración: 2008

Nº Plazas rotación: 343

Tamaño de las plazas: 220 x 450 cms

Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Infraestructuras muy modernas y limpias.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico.
- 😊 Buena señalítica interior, en español e inglés.
- 😊 Buena iluminación.
- 😊 Servicio de atención, reclamaciones e información de derechos.
- 😊 Protocolos de actuación ante emergencias.
- 😊 Formación de seguridad de los operadores.
- 😊 Simulacros de incendios realizados.
- 😊 Excelente accesibilidad y número de plazas.
- 😊 Admiten todo tipo de pago.
- 😊 Disponen de pasos y carriles de seguridad para peatones.
- 😊 Protección de columnas en salida de vehículos.
- 😊 Sistema de guiado y de plaza libre.

A mejorar:

- 😞 Dimensiones de las plazas.
- 😞 Incorporación a c/ San Andrés con fuerte pendiente.
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 Separación por sentido en salida c/ San Andrés.
- 😞 No hay vigilancia física de lunes a viernes a partir de las 23 h.



7. Valencia

Nombre: **Aparcamiento Santa María Micaela**

Evaluación: **Aceptable**

Dirección: Pza. Sta. M^a Micaela
Localidad: Valencia
Gestión: Metropark Aparcamientos S.A.

Año de inauguración: 1991
Nº Plazas rotación: 234
Tamaño de las plazas: 250 x 450 cms
Plantas (de rotación): 1



Destaca por:

- 😊 Plan de mantenimiento diario.
- 😊 Limpieza.
- 😊 Servicio de atención y reclamaciones.
- 😊 Formación de gestión de los operadores.
- 😊 Vigilancia física 24 horas.
- 😊 Plataforma y plazas para minusválidos.
- 😊 Señalítica interior y ancho de los viales.
- 😊 Espacio para retenciones en acceso de entrada.
- 😊 Ancho de plazas.

A mejorar:

- 😞 Plazas con reserva de matrícula.
- 😞 No disponen de megafonía.
- 😞 Entrada compartida con residentes mal señalizada.
- 😞 No hay pulsadores de emergencia.
- 😞 Mala iluminación en determinadas zonas.
- 😞 No hay baños para discapacitados.
- 😞 No admiten tarjetas.
- 😞 No disponen de ascensor para carritos o movilidad reducida.
- 😞 No hay indicadores de planta completa ni plaza libre.
- 😞 Pago 24 horas por pérdida de ticket.



7. Valencia

Nombre: **Aparcamiento Glorieta**

Evaluación: **Insatisfactorio**
¡Criterio de mínimos!

Dirección: Pza. de Tetuán s/n
Localidad: Valencia
Gestión: Metropark Aparcamientos S.A.

Año de inauguración: 1991
Nº Plazas rotación: 410
Tamaño de las plazas: 220 x 450 cms
Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Buena información al usuario en entrada.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico.
- 😊 Excelente conjunto de servicios para el usuario.
- 😊 Buena iluminación y limpieza.
- 😊 Servicio de atención e información de derechos.
- 😊 Espacio de seguridad de peatones en pago en cajero.
- 😊 Pasos de peatones en zona de cajeros.
- 😊 Identificación de vehículo por cámaras.

A mejorar:

- 😞 No hay plazas ni aseos para minusválidos.
- 😞 No hay ascensores para usuarios con movilidad reducida.
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 Señalética interior confusa y errónea.
- 😞 No hay indicadores de planta completa.
- 😞 Acceso de peatones a viales sin protección.
- 😞 No admiten tarjetas.
- 😞 Guiado interior con vallas móviles.
- 😞 Planes de actuación y protocolos de emergencia.
- 😞 Estado del pavimento en rampas.



7. Valencia

Nombre: **Aparcamiento Alfons Verdeguer – La Fe** Evaluación: **Aceptable**

Dirección: c/ Alfons Verdeguer
Localidad: Valencia
Gestión: Metropark Aparcamientos S.A.

Año de inauguración: 2003
Nº Plazas rotación: 410
Tamaño de las plazas: 230 x 480 cms
Plantas (de rotación): 3



Destaca por:

- 😊 Accesibilidad para minusválidos.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico.
- 😊 Entradas y salidas con doble acceso.
- 😊 Buena iluminación.
- 😊 Servicio de atención y reclamaciones.
- 😊 Información de derechos.
- 😊 Identificación de vehículo por cámaras.
- 😊 Buena señalización de orientación para peatones.
- 😊 Seguridad 24 horas y grabación por cámaras.
- 😊 Ofrece servicio al Hospital La Fe.
- 😊 Puertas ciegas debidamente señalizadas.
- 😊 Viales anchos para manieobras.

A mejorar:

- 😞 Seguridad de peatones en pago en ventanilla.
- 😞 Formación y protocolos de emergencia.
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 No hay megafonia.
- 😞 No admite el pago con tarjeta.
- 😞 Conservación del pavimento.



7. Valencia

Nombre: **Aparcamiento Abastos (Héroe Romeu)**

Evaluación: **Aceptable**

Dirección: c/ Héroe Romeu

Localidad: Valencia

Gestión: Urbiagry S.L.

Año de inauguración: 1989

Nº Plazas rotación: 332

Tamaño de las plazas: 240 x 475 cms

Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Indicadores de disponibilidad de plazas en superficie.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico (limpieza).
- 😊 Formación de actuación ante emergencias.
- 😊 Manual de emergencias protocolizado.
- 😊 Servicio de atención e información de derechos.
- 😊 Viales anchos para maniobras.
- 😊 Estado de las infraestructuras .
- 😊 Admiten todo tipo de pago.
- 😊 Seguridad de peatones en zonas de pago.

A mejorar:

- 😞 Indicaciones de los accesos peatonales en superficie.
- 😞 Accesibilidad y aseos para minusválidos.
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 Puertas interiores sin cartel "Sin salida".
- 😞 Pago de 24 horas por ticket perdido.
- 😞 Plazas de motos no señalizadas.
- 😞 No hay carriles ni pasos de peatones.
- 😞 Conservación de los accesos peatonales.
- 😞 Señalética interior, sobre todo en zona de acceso.
- 😞 Pocas plazas para minusválidos (2).



7. Valencia

Mejor aparcamiento de Valencia

Nombre: **Aparcamiento Palau**

Evaluación: **Satisfactorio**

Dirección: Paseo de la Alameda, 34 sub.

Localidad: Valencia

Gestión: Parking del Palau S.A.

Año de inauguración: 1991

Nº Plazas rotación: 524

Tamaño de las plazas: 220 x 450 cms

Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Infraestructuras bien conservadas.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico.
- 😊 Movilidad interior, con reductores de velocidad.
- 😊 Señalización de accesos peatonales en superficie.
- 😊 Planos de ubicación y emergencias.
- 😊 Manual de emergencias protocolizado.
- 😊 Seguridad de peatones en zonas de pago.
- 😊 Accesos dobles en entradas y salidas.
- 😊 Accesibilidad de minusválidos y número de plazas.
- 😊 Admiten todo tipo de pago.
- 😊 Información en entrada de vehículos.
- 😊 Sistemas de emergencia (cortinas de agua).

A mejorar:

- 😞 No dispone de megafonía.
- 😞 Formación de seguridad de los operadores.
- 😞 Maniobra de entrada con giro amplio.
- 😞 Pasos y carriles para peatones.
- 😞 Movilidad interior, con calles sin salida.
- 😞 Puertas ciegas sin cartel "No hay salida".
- 😞 Filtraciones en algunas zonas.



7. Valencia

Nombre: **Aparcamiento Dr. Waksman**

Evaluación: **Insatisfactorio**

Dirección: Avda. Dr. Waksman
Localidad: Valencia
Gestión: Acciona Aparcamientos

Año de inauguración: 1991
Nº Plazas rotación: 385
Tamaño de las plazas: 230 x 490 cms
Plantas (de rotación): 2



Destaca por:

- 😊 Identificación de matrícula.
- 😊 Plan de mantenimiento periódico.
- 😊 Atención al cliente del operador.
- 😊 Carril pequeño sin señalizar para peatones.
- 😊 Información en zona de acceso.
- 😊 Limpieza de las instalaciones.
- 😊 Seguridad personal.

A mejorar:

- 😞 No hay cajeros automáticos.
- 😞 Riesgo en acceso de peatones a viales interiores.
- 😞 No hay control de altura en entradas.
- 😞 Estado del pavimento (con mucho desgaste).
- 😞 No hay indicadores de planta completa.
- 😞 Protocolos y manuales de emergencia.
- 😞 No hay accesos ni aseos para minusválidos.
- 😞 No admiten tarjetas.
- 😞 Movilidad interior para la salida de vehículos.
- 😞 Maniobra de giro en salida cerrada.
- 😞 Viales estrechos (335 cms).
- 😞 Orientación y carteles para peatones.



Recomendaciones para los operadores

- Asegurar un modelo de gestión que mejore la rotación y la información al usuario, tanto en accesos como en la movilidad interior, como sistemas de guiado, planta completa o plazas libres.
- Gestión y disposición claramente señalizada de plazas y accesos para personas con movilidad reducida, con aseos dispuestos para ellos.
- Protección de los peatones, a través de pasos señalizados y carriles, así como en zonas de pago en cajeros y ventanillas.
- Señalizar de forma clara los accesos en superficie, horarios de apertura y cierre y accesibilidad para discapacitados.
- Reforzar la seguridad personal a través de seguridad 24 horas, grabación por cámaras y accesos protegidos.
- Establecer planes de mantenimiento y mejora de las infraestructuras.
- Garantizar todos los sistemas de pago, e informar de los tramos y precios de forma clara antes del acceso al aparcamiento.
- Información y derechos en español e inglés, sobre todo en zonas turísticas.
- Mejorar la movilidad interna a través de una señalética clara, con información sobre las distintas salidas y sus calles, y evitando los cruces peatonales en rampas de subida.
- Mejorar la formación de los empleados en seguridad, con actuación en simulacros con los cuerpos de emergencias. Disponer de un plan de emergencias no es suficiente, hay que conocerlo, tener práctica y recibir una formación continua y certificada.
- Disponer de servicios para el usuario, como ayuda mecánica, alquiler o préstamos de paraguas o bicicletas, mapas del entorno en varios idiomas...
- Establecer una política de calidad constante, haciendo evaluaciones sobre el servicio, la gestión y las instalaciones dirigidas a la mejora del servicio.
- En caso de pérdida del ticket, y disponiendo de la tecnología de reconocimiento de matrícula, cobrar según la estancia.
- Lo aconsejable es disponer de viales de circulación única, giros cómodos, amplitud de plazas (2,50 x 5,00), rampas suaves y una altura cómoda.
- Establecer sistemas de apertura automática (como un lector de la banda del ticket) para aseos, sin necesidad de pedir la llave al operador.

Recomendaciones para los Ayuntamientos

- Conocer las experiencias de otras localidades puede ayudar a la mejora del servicio, intercambiando experiencias y modelos de gestión.
- Establecer planes periódicos de visitas para detectar y mejorar la calidad del servicio, y vigilar su cumplimiento.
- Un aparcamiento ayuda a mejorar la movilidad vial. Por ello, disponer de un sistema de orientación e información de plazas a tiempo real en la superficie beneficia la toma de decisiones y evita atascos innecesarios.
- Incluir en las webs municipales información sobre los aparcamientos, con datos sobre su ubicación y características, como la altura o número de plazas, ya que muchos vehículos o usuarios pueden verse afectados por las limitaciones de los aparcamientos.
- Agilizar los casos de abandono de vehículos, ya que provoca un perjuicio (y un posible riesgo a los usuarios) mantener estos vehículos en estas infraestructuras.
- Promover la vigilancia, y las posibles denuncias, a usuarios que hagan uso de las plazas reservadas a minusválidos careciendo del permiso correspondiente, tal y como sucede en las plazas de superficie.
- La seguridad vial de un aparcamiento debe ir acompañada de la seguridad vial en las calles de salida y entrada. Por ello, se deben planificar espacios de retención, o vías de escape cuando se trate de accesos laterales, teniendo en cuenta la seguridad de los peatones. Durante las visitas se han podido constatar este tipo de situaciones.
- Hay que promover manuales de seguridad y planes de emergencia desde los propios Ayuntamientos. Para ello, se deben preparar unos protocolos generales de actuación, para concretar en cada caso específico las vías a las que puede afectar la incidencia, los parques de bomberos más cercanos y otras medidas posibles.
- Estudiar y promover sistemas de pago, como los casos de BonoRed en Madrid, facilitando los sistemas de acceso y cobro.