



EMT MADRID

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PERSONAL DE APARCAMIENTOS

DIRECCIÓN DE MOVILIDAD

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA PERSONAL DE APARCAMIENTOS U HUBS DE MOVILIDAD DE EMT, PARA SERVICIO SEGURO Y EFICIENTE.

Versión 1.0 - noviembre de 2025.



1.- INICIO JORNADA

El inicio de la jornada supone la apertura del turno y por tanto, realización de las siguientes tareas:

1. Comprobar las llaves.
2. Comprobar asignación económica correcta de caja manual, en presencia del operador saliente, si hubiera.
3. Logarse para inicio turno e inicio hoja de cuadre.
4. Revisar el Libro de Incidencias.
5. Revisión estado general del aparcamiento para mejor conocimiento de las instalaciones (MANUAL POR APARCAMIENTO).
6. En turno de noche, conteo plazas y actualizar contador.
7. Revisión estado barreras/cajeros y en su caso reposición de rollos. Subsanan o notificar algún defecto.



Aparcamiento Almagro

INCIDENCIAS Y CUADRE DE OPERADOR DE SERVICIO

Nº TRABAJADOR	NOMBRE Y APELLIDOS	INICIA SERVICIO		FINALIZA SERVICIO		FIRMA
		FECHA	HORA	FECHA	HORA	

Turno

Contado y conforme

Importe de la asignación para arqueo de caja manual ... 1.000,00 € V.B.

Importe recaudado (Efectivo)

Importe recaudado en tarjetas

Incidencias

Total SACA Nº

Turno entrante

Turno saliente

DETALLE de la RECAUDACIÓN

Tickets gratuitos nº

Descuento vales nº

Parking nº localizador

Tickets congreso nº

Importe:

Importe:

Importe:

Importe:

Aperturas de barrera	Motivo	Cobro de Abonos
Hora		Nº

Incidencias:

Hoja de cuadre.

2.- DESARROLLO DEL TURNO

1. **Revisar material** disponible/necesario para solicitar en su caso las necesidades al Gestor.
2. Atención al público, **exige el conocimiento de las siguientes operativas:**

APLICACIÓN CAJA MANUAL

ANTIGUA MULTIPARK

NUEVA MULTIPARK WEB

GENERACIÓN DE JUSTIFICANTE

1. Para sacar un justificante es necesario el ticket del cliente.
2. En la parte superior de la ventana del programa de caja manual buscamos la pestaña de "Gestión", la pulsamos y bajamos hasta "Informes", y en el desplegable pulsamos "Imprimir recibo a partir de un ticket". Encima de esta opción está otra para imprimir duplicado/recibo de la última operación realizada.
3. El lector de infrarojos se activa y pasamos el ticket por debajo, el recibo saldrá automáticamente.

PÉRDIDA DE TICKET DEL CLIENTE

1.

Solicitar al cliente:

- A. Permiso de circulación del vehículo.
- B. Documento identificador (DNI, permiso de conducir...).
- C. Si no es titular del vehículo se debe escribir en el libro de incidencias: "El cliente (nombre y apellidos) con DNI (número del documento identificativo que nos ha entregado) retira el vehículo con matrícula (matrícula del vehículo), tras haberle sacado un duplicado de su ticket por haberlo extraviado".

2.

- A. En la pantalla de Multipark nos vamos a "Histórico" Y "Movimientos matrículas".
- B. Aparece una pantalla de búsqueda y por defecto aparece "nº de ticket", abrir el desplegable y seleccionar "matrícula". Introducimos la matrícula y al buscar aparecerán los datos para el paso 3.

En caso de no encontrar ningún dato, se revisará el listado de permanencias para verificar que no estaba la/s noche/s anteriores y en último extremo preguntar al cliente la fecha/hora de entrada.

- A. En la parte superior de la pantalla pulsar en "Buscar Título" y donde pone ID seleccionar MATRICULA y aparecen los datos necesarios para el paso 3.
- B. Si se desea generar un ticket a un cajero, Pulsar en "PAGO EN REMOTO" y te envía el ticket al cajero, sin necesidad del paso 3.

3.

En la ventana de caja manual, pulsamos F11 y luego en ticket, nos aparecerá una ventana para introducir la hora, entrada y número de ticket (todos estos datos los tendremos al haber buscado por matrícula en el histórico). Sacamos el ticket nuevo y cobramos normalmente.

APLICACIÓN CAJA MANUAL

ANTIGUA MULTIPARK

NUEVA MULTIPARK WEB

COMPROBAR SI UN CLIENTE HA PAGADO

1. En la pantalla de Multipark nos vamos a "Histórico" Y Movimientos matriculas".
2. Aparece una pantalla de búsqueda y por defecto aparece "nº de ticket", abrimos el desplegable y seleccionamos "Matrícula".
3. Al pulsar en "Buscar" pueden aparecer tres estados:
 - ENTRADA: El ticket está sin pagar.
 - PAGADO: El ticket está pagado.
 - SALIDA: El ticket está pagado y el vehículo no está en el parking.

1. En la pestaña donde figura "Buscar Titulo" (en la parte superior de la pantalla) y donde pone ID, seleccionar MATRICULA,
2. Una vez localizado , seleccionas y en "Detalle pagos" se verifica si ha pagado o no y si ha salido.

Una vez pagado, el cliente tiene 15 minutos para salir del parking, excepto en Plaza de España que son 30 minutos.

COBRO DE UN TICKET

1. PULSAR F11 O EN LA INTERFACE EN F11 (TRANSACCIONES)
2. SE ACTIVA EL LECTOR DE INFRAROJOS Y PASAMOS EL TICKET POR DEBAJO

EN CAJA CENTRAL

1. APARECE LA CANTIDAD A COBRAR, ELEGIR:

A. EFECTIVO:

- **METÁLICO:** Introducir la cantidad que nos proporciona el cliente y nos muestra la cantidad a devolver.
- **TARJETA:** introducir cantidad en el datáfono y una vez cobrado Pulsar efectivo y conservar el recibo original, que se adjunta a la hoja de cuadre.

B. Finalizamos el cobro, le entregamos el recibo al cliente.

2.- DESARROLLO DEL TURNO

APLICACIÓN CAJA MANUAL

ANTIGUA MULTIPARK

NUEVA MULTIPARK WEB

CON DESCUENTOS

1.- SELECCIONAR “VALIDACIONES Y DESCUENTOS” PARA:

VALE DESCUENTO:

- Por horas se introduce en el cuadro superior.
- Por euros se introduce en el cuadro inferior.

2.- SELECCIONAMOS “RABAI” SI ES UN DESCUENTO DE HOTEL, RENTA CAR... ESTOS TIENEN UN CÓDIGO ASOCIADO EL CUAL APLICA DIRECTAMENTE SU DESCUENTO CORRESPONDIENTE.

3.- PULSAMOS EN “OK” PARA REALIZAR EL DESCUENTO Y, EN CASO DE QUE QUEDE ALGUNA CANTIDAD A PAGAR, SE REALIZA EL COBRO DE MANERA NORMAL.

4.- LOS TICKETS DE DESCUENTO SELLADOS O LOS VALES DE DESCUENTO SE CONSERVAN PARA ADJUNTAR CON LA HOJA DE CUADRE.

HACER UN TICKET

LOS TICKETS MOTO Y DUM SUPONEN UN DESCUENTO PARA LOS CLIENTES, SI BIEN NO EXISTEN EN TODOS LOS APARCAMIENTOS.

- 1.- Pulsar F11 o en la interface en F11 (Transacciones).
- 2.- Pulsar en “Ticket”.
- 3.- Seleccionar un nuevo ticket, miramos la hora de entrada en el ticket original, y en el desplegable de “Categoría”.

MOTO

- 1.- Seleccionar ticket moto y las iniciales del parking en el que nos encontramos, **suelen estar agrupadas con parejas de iniciales.** Incluir los datos que se soliciten (la entrada, hora...)
- 2.- Sacar el ticket y proceder a cobrarlo de manera normal.

SI EL CLIENTE ABONA EL TICKET NORMAL, NO SE LE PUEDE DEVOLVER EL DINERO CON LA DIFERENCIA, TENDRÁ QUE INDICARNOS QUE ES UNA MOTO CON ANTERIORIDAD AL PAGO.

2.- DESARROLLO DEL TURNO

APLICACIÓN CAJA MANUAL

ANTIGUA MULTIPARK

NUEVA MULTIPARK WEB

DUM

- 1.- Seleccionar DUM (es la última opción). Incluir los datos que se solicitan (día entrada, hora...)
- 2.- Se procede a hacer el cobro.
 - <45", al pasar el ticket saldrá automáticamente el recibo.
 - >45", se cobra de manera normal.

HACER UN TICKET MULTIDÍA

- 1.- Comprobar, dependiendo del parking, el tipo de abono multidía (2, 3, 4, 5, 6 ó 7).
- 2.- Pulsar F11 o en la interface en F11(Transacciones).
- 3.- Se activa el lector de infrarrojos y pasamos el ticket por debajo.
- 4.- En las opciones que hay en la parte inferior, pulsamos en "Forfait".
- 5.- Seleccionar el parking en el que nos encontramos y los días que el cliente quiere contratar. Le damos a ok y procedemos a realizar el cobro.
- 6.- Cuando el cobro se realiza, de la impresora saldrá un nuevo ticket y un recibo.

CONVIENE RECORDAR AL CLIENTE QUE HAGA UNA FOTO DEL TICKET MULTIDÍA, YA QUE NO SE PUEDEN EMITIR DUPLICADOS.

EN EL TICKET ORIGINAL PODEMOS ANOTAR, LA MATRÍCULA, si no aparece, LOS DÍAS DEL MULTIDÍA Y DEJARLO CERCA DEL ORDENADOR PARA CONOCIMIENTO DEL RESTO DE COMPAÑEROS. CUANDO SE CUMPLA LA FECHA SE PODRÁ TIRAR.

REALIZAR UN TICKET GRATUITO

- 1.- Pulsar F11 o en la interface en F11(Transacciones).
- 2.- Seleccionar gratuito, se pasa el ticket por el lector de infrarrojos y se devuelve al cliente. Se conserva el recibo para adjuntarlo a la hoja de cuadre con la justificación de la gratuidad.

APLICACIÓN CAJA MANUAL

ANTIGUA MULTIPARK

NUEVA MULTIPARK WEB

COMPROBAR PARCLICK

PARCLICK ES UNA APLICACIÓN EN LA CUAL LOS CLIENTES HACEN EL PAGO DE LA ESTANCIA EN EL PARKING DE ANTEMANO.

1.- El cliente debe entrar dentro del tiempo de su reserva, es decir 30 minutos antes o después a su hora reservada. Si no es así, la reserva no funcionará automáticamente. El parclick se validará:

A. En la barrera de entrada:

- Por lectura de matrícula se emite un "TICKET LLAVE", con fecha y hora de entrada y salida, con el que podrá entrar y salir cuantas veces desee.
- Mediante lectura de QR en la barrera.

B. En caja central si no lee la matrícula ni QR debe coger ticket y pasar por Caja Central para validar el Parclick. La validación se realiza con CCA(telf. 9905)se indicará localizador y nº de ticket y CCA nos confirma la reserva.

En los parkings existe una hoja con los siguientes apartados que deberemos rellenar:

B.1.- Anotar el número de ticket, el localizador y la matrícula para llamar a Centro de Control y que validen el parclick, además de facilitarnos los datos restantes, aunque también los veremos al enseñarnos el cliente su app.

-Día: Día de entrada del cliente.

-Hora: Hora de entrada del cliente.

-Abono: apuntamos la estancia contratada por el cliente (12horas, un día, dos días...)

-Matrícula: matrícula del cliente (anotar en este campo el número de ticket)

-Localizador: conjunto de números y letras que nos debe decir el cliente, lo tienen en la app.

-Movimientos: Entrada o Salida.

-Fin de abono: fecha y hora de la finalización del Parclick.

B.2.- Cuando el cliente vaya a abandonar el parking.

- De cara al cliente, se hará un gratuito y se entrega el ticket para que pueda abandonar el parking.
- Internamente, se conserva el recibo para adjuntarlo con la hoja de parclick, se saca un segundo recibo pulsando en "Imprimir recibo a partir de la última operación" y lo guardaremos para adjuntarlo con la hoja de cuadre. Se harán tantos gratuitos como veces tenga que salir el cliente durante su estancia.

2.- DESARROLLO DEL TURNO

APLICACIÓN CAJA MANUAL

ANTIGUA MULTIPARK

NUEVA MULTIPARK WEB

VENTAS VARIAS

Se utiliza para ventas no tipificadas: duplicados tarjetas de abonados, tacos de vales descuentos...

1. Pulsar F7 "Ventas Varias".
2. Introducir cantidad a pagar y tipo de producto y OK.
3. Se procede al cobro.

MATRÍCULAS EN PARKINGS DISTRITO CENTRO

JACINTO BENAVENTE, PLAZA MAYOR, PEDRO ZEROLO Y VILLA DE PARÍS.

EN ESTOS PARKINGS TENDREMOS QUE ANOTAR Y MODIFICAR LAS MATRÍCULAS DE LOS CLIENTES QUE NO SE HAYAN IMPRESO BIEN O DIRECTAMENTE NO SE HAYAN IMPRESO.

1.- Tendremos una **hoja en papel** con los campos:

- **DÍA:** Habrá una hoja por día, reflejada en este campo.
- **HORA DE ENTRADA:** La hora a la cual ha entrado el cliente.
- **CÁMARA:** Número de la cámara de entrada, lo veremos al buscar por ticket en "Histórico".
- **Nº DE TICKET:** El número de ticket del cliente. **MATRÍCULA:** Matrícula correcta del cliente.

2.- Una vez apuntada en dicha hoja, **se modifica/anota en el sistema:**

- En la pantalla de control de barreras/cajeros seleccionar **"Histórico y movimiento de matrículas"**.
- Aparece una pantalla de búsqueda en la cual por defecto buscamos por **número de ticket**, lo introducimos y pulsamos "Buscar".
- Al hacerlo aparecen los diferentes campos, y le damos a **editar para modificar/introducir la matrícula correcta**.
- Se pulsa al botón de **"enter"** en el teclado al acabar ya que no hay botón de guardado.

SE PUEDE HACER TAMBIÉN UN TICKET NUEVO CON LA HORA DE ENTRADA, PARA QUE AL REALIZAR EL COBRO, NOS PIDA LA MATRÍCULA EN EL CAMPO DE TEXTO ANTES DE CONFIRMAR EL PAGO, DE ESTA MANERA EN EL RECIBO LE SALDRÁ AL CLIENTE LA MATRÍCULA, PARA QUE DE ESTA FORMA SE QUEDEN "TRANQUILOS". AL HACER ESTO NO DEBEMOS PONER EN EL CAMPO "NÚMERO DE TICKET" EL NÚMERO DEL ANTERIOR, YA QUE SI LO HACEMOS NO NOS PEDIRÁ LA MATRÍCULA Y NO PODREMOS IMPRIMIR LA CORRECTA.

ABONADOS Y RESIDENTES

Tipos de abonos:

- MENSUAL: 24 H – LUNES A DOMINGO
- DIURNO: 12 H – LUNES A VIERNES (El horario de utilización 7:00h a 22:00h. la hora de entrada determinará el inicio de las a las 12 horas.. Ejemplo: Si entra a las 9:00h podría entrar y salir las veces que quiera hasta las 21.00h, sin que tenga que abonar ningún exceso.)
- NOCTURNO: LUNES A VIERNES de 16.00h a 10:00h y FINES DE SEMANA 24h. (EN LOS DISUASORIOS EL HORARIO ES DE 16.00 A 8:00)

Tanto los abonados como los residentes deben llevar SIEMPRE consigo su tarjeta, porque, aunque tengan registradas las matrículas, el sistema falla y con la tarjeta les abrirá siempre.

ABONADOS: NO implica reserva de plaza (AUNQUE HAY ABONADOS CON PLAZA IDENTIFICADA) ni otorga preferencia en la entrada (Deberán aparcar en las plazas de rotación libres y en caso de que el parking se encuentre completo a su entrada, deberán esperar igual que cualquier vehículo de rotación).

RESIDENTES: SI tienen reserva de plaza con numeración, pero no se le otorga preferencia en la entrada. (Si el parking está completo deberán esperar, para acceder, igual que cualquier vehículo de rotación, aunque luego aparquen en su plaza).

CAMBIAR CICLO DE TARJETA

Todos los movimientos de los vehículos deben tener una entrada y una salida, en el caso de abonados y residentes, si la entrada o la salida fallan, los ciclos de sus tarjetas se rompen.

Si una abonado o residente, ha salido del parking sin registro para el sistema, ese vehículo no habrá salido del parking, por lo que cuando vaya a querer acceder de nuevo, le dará "ERROR DE CICLO". De igual forma ocurre si el error se produce al entrar al parking.

Para arreglar ese ciclo, debe hacerse con la tarjeta (se puede hacer con la matrícula, pero es algo más complicado en el caso de que las barreras no la lean bien), se procederá de la siguiente forma

1. Pincharemos en la barrera donde se encuentra el cliente con botón izquierdo del ratón y pincharemos "Estados y control remoto". Se nos abrirá una ventana donde pincharemos en este orden:

APLICACIÓN CAJA MANUAL

ANTIGUA MULTIPARK

NUEVA MULTIPARK WEB

- Parada voluntaria (Se pondrá en rojo).
- Anti-passback unitario (Se pondrá en rojo)
- Parada voluntaria (Se desactivará y se pondrá de nuevo en gris).

Si la barrera ha leído bien la matrícula del cliente, le abrirá automáticamente. Si no es así, indicaremos al cliente que pase la tarjeta por el lector y así le abrirá, arreglándole el ciclo.

Si no le abre llamar a control (9905) y desde allí sí que pueden arreglarlo, con el joker. (LOS OPERADORES NO ESTAMOS AUTORIZADOS A UTILIZARLO).

COBRAR EXCESOS DE TARJETA

Cuando un abonado ha excedido su tiempo en el parking, ya sea por entrar antes de su hora o por salir después, generará un exceso que debe abonar.

Si el cliente tiene la tarjeta física se puede pasar por el lector directamente y cobrar de forma habitual

F12 (LUPA) – Pasamos el abono por el lector y anotamos el nº de abono.

F11(TRANSACCIONES) - F10 (TARJETA DE PROXIMIDAD SUPERADA) – Introducimos el nº de abono y cobramos de forma normal.

APLICACIÓN CAJA MANUAL

ANTIGUA MULTIPARK

NUEVA MULTIPARK WEB

ELECTRO EMT

APLICACIÓN PARA PODER CARGAR SUS VEHÍCULOS ELÉCTRICOS EN LOS PUNTOS DE CARGA CORRESPONDIENTES. HAY MÓVILES NO ESPAÑOLES QUE NO TIENEN ESTA APP EN SUS CORRESPONDIENTES "STORES".

1. Deben tener esta app descargada en su móvil y estar registrados.
2. Para poder iniciar la recarga deberán tener 4€ en su saldo, y así buscar en el mapa que les aparece el parking en el que se encuentran, así como el cargador libre. Todos los cargadores siguen una nomenclatura similar (OLAV001, para el cargador 1 de Olavide, o ZER001 para el cargador 1 de Pedro Zerolo, por ejemplo).
3. En la aplicación no se indica, pero el punto de carga A es siempre el superior, y el punto de carga B es siempre el inferior.
4. Una vez enchufado y seleccionado el punto de carga, la letra correspondiente cambiará de verde (libre) a azul (cargando).

VEHÍCULOS DE ALQUILER

LAS EMPRESAS DE COCHES DE ALQUILER TIENEN PLAZAS RESERVADAS EN LOS DIFERENTES APARCAMIENTOS (GUPPY, WIBLE, ZITY, FREE2MOVE..), PUEDE QUE TENGAN PROBLEMAS A LA HORA DE ENTRAR O SALIR DEL PARKING. EN CASO DE QUE TENGAN PROBLEMAS A LA HORA DE ENTRAR, DEBERÁN SACAR TICKET, Y SI EL PARKING ESTÁ LLENO, DEBERÁN ESPERAR A QUE SE LIBERE UNA PLAZA PARA SACAR TICKET.

SI TIENEN PROBLEMAS PARA ENTRAR:

1. DEBERÁN SACAR UN TICKET.
2. SI EL APARCAMIENTO ESTÁ COMPLETO, TENDRÁN QUE ESPERAR A QUE SE LIBERE UNA PLAZA PARA PODER OBTENER EL TICKET.

SI TIENEN PROBLEMAS PARA SALIR:

1. SE LES PEDIRÁ QUE COLOQUEN EL VEHÍCULO RECTO, POR SI EL LECTOR DE MATRÍCULAS NO HUBIERA LEÍDO CORRECTAMENTE LA PLACA.
2. SI AUN ASÍ LA BARRERA NO SE ABRE, SE LEVANTARÁ MANUALMENTE INTRODUCIENDO EL NOMBRE DE LA EMPRESA DE ALQUILER Y LA MATRÍCULA DEL VEHÍCULO.

3.- CIERRE DEL TURNO

TAREAS OBLIGATORIAS ANTES DE FINALIZAR

- **CERRAR EL TURNO EN EL SISTEMA.**

1. EN APLICACIÓN CAJA MANUAL F6 (FIN DE TURNO) INTRODUCIR EL COD. DE OPERADOR Y LA CONTRASEÑA. DE LA IMPRESORA SALDRÁ LA TIRA CON EL CIERRE.

- **CERRAR DATÁFONO.**

1. MENÚ - OPERACIONES DE COMERCIO – CIERRE DE TOTALES O CIERRE CONTABLE.
2. NOS SALE UN REPORTE CON EL TOTAL DE TARJETAS COBRADAS EN EL TURNO.
3. EL REPORTE DE TOTALIZACIÓN, JUNTO CON LOS RESGUARDOS COBRADOS SE GRAPAN EN LA HOJA DE CUADRE.
4. EL TOTAL QUE APARECE EN EL REPORTE DE TOTALIZACIÓN, SIN EL DESCUENTO ES EL QUE ANOTAREMOS EN EL CAMPO “IMPORTE RECAUDADO EN TARJETAS” DE NUESTRA HOJA DE CUADRE.

- **REALIZAR LA HOJA DE CUADRE Y ADJUNTAR.**

1. TICKETS GRATUITOS, Numero de tickets e importe.
2. TICKETS DE CONGRESO.
3. VALES DESCUENTO, numero e importe.
4. RECIBOS DE TARJETA, reporte y resguardos.
5. JUSTIFICANTES DE OPERACIONES ESPECIALES.

- **CONTEO DE SACA / RECAUDACIÓN.**

1. SI EL APARCAMIENTO DISPONE DE CAJA FUERTE → INTRODUCIR RECAUDACIÓN EN CAJA CENTRAL
2. SI NO DISPONE → PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL APARCAMIENTO.

- **COMUNICACIÓN INTERNA, INFORMAR AL SIGUIENTE OPERADOR DE:**

1. INCIDENCIAS DEL TURNO.
2. AVERÍAS PENDIENTES.
3. RECLAMACIONES.
4. OBSERVACIONES RELEVANTES.

- **REGISTRAR EN EL LIBRO DE INCIDENCIA. TODO HECHO RELEVANTE DEL TURNO DEBE QUEDAR REGISTRADO.**



ATASCO DE DINERO EN CAJERO

SI NO HAY DUDA Y EL GESTOR ESTÁ EN EL APARCAMIENTO Y LO AUTORIZA:

- Devolver el dinero desde la caja manual.
- Registrar la incidencia.
- Emitir un gratuito indicando la causa.

SI HAY DUDA O NO HAY GESTOR:

- El cliente deberá realizar la reclamación correspondiente.
- Registrar incidencia en el libro de incidencias.

ATASCO DE BARRERA

REALIZAR RESETEO DEL LAZO PULSANDO “REAJUSTAR”.

CAIDA DEL SISTEMA

FALTA DE COMUNICACIÓN.

- Avisar al gestor.
- Apertura de incidencia por parte del gestor, aviso CCA y valorar apertura Gexinc.

FALLO IDENTIFICACIÓN MATRÍCULAS 7 SCADA.

- Reiniciar el PC.
- Si el problema persiste → avisar al gestor para abrir incidencia.

INCIDENCIAS GENERALES

**SEGUIR EL PLAN DE CONTINGENCIAS.
DOCUMENTAR EN EL LIBRO DE INCIDENCIAS.**

SACAR CUBOS DE BASURA

TURNO TARDE (21:00 APROXIMADAMENTE) EN LOS APARCAMIENTOS DE:

- BENAVENTE.
- CANALEJAS.
- ORENSE.
- SALAMANCA.

TURNO NOCHE (PRIMERA HORA):

- RESTO DE APARCAMIENTOS.

BOTÓN DE PÁNICO

BOTÓN DEL PÁNICO

EN TODAS LAS GARITAS DEBEMOS TENER LOCALIZADO EL BOTÓN DEL PÁNICO PARA USAR EN CASO DE EMERGENCIA, SEA DEL TIPO QUE SEA.

LAS PALABRAS CLAVE A UTILIZAR:

“NARANJA”: SI ESTÁ TODO CORRECTO Y NO OCURRE NADA.

“TRANQUILO”: SI HAY PROBLEMAS.

DE ESTA FORMA DESDE CONTROL OBSERVAN LA SITUACIÓN EN TODO MOMENTO Y AVISARÁN EN CASO DE NECESIDAD A POLICÍA, BOMBEROS....

SE REALIZA PRUEBA DE QUE FUNCIONAN, TODOS LOS DOMINGOS CON EL TURNOS DE NOCHE.

HOJA DE FACTURA

En todos los aparcamientos hay hojas de “Solicitud de Factura” para que rellenen los clientes.

Estas hojas las deben rellenar siempre ellos, y entregarnos el recibo original tras el pago. Se pueden juntar varios recibos en una sola solicitud de factura, poniendo la cuantía total en el campo “IMPORTE”. En caso de que no tenga o no quiera entregar el recibo original, en el dorso de estas hojas aparecen diferentes causas por las cuales no se adjunta dicho recibo original.

Una vez rellenada, recortamos la parte inferior y se la entregamos al cliente, quedándonos nosotros la parte superior, grapando el recibo original en ella, poniendo nuestro número de empleado en el campo “Empleado que tramita la solicitud”, y dejándola en la bandeja donde se dejan las hojas de cuadre, reclamaciones, etc.

HOJA DE RECLAMACIÓN

La hoja de reclamaciones la debe cumplimentar el cliente. Se trata de una hoja autocopiativa con tres ejemplares: una copia para la empresa (nosotros), otra copia para el cliente, y una tercera copia que debe llevar el cliente a consumo. El operador debe conservar la copia para la empresa (es una hoja autocopiativa). En la copia para la empresa y únicamente en esta hoja, en el campo 5, “Alegaciones de la empresa”, se puede aclarar en caso de estar en desacuerdo con lo solicitado por el cliente o su explicación de los hechos.

Las hojas de reclamaciones pueden ser sustituidas si le comentamos al cliente que puede hacer la reclamación vía web, en vez de tener que llevar la hoja física de reclamación a consumo, lo cual les resulta más cómodo, y a nosotros nos viene mejor también. Se recomienda avisar a los gestores de que se ha producido una situación que ha desembocado en que un cliente ponga una reclamación, también es recomendable apuntar todo en el libro de incidencias.

HOJA DE OBJETOS PERDIDOS

Cuando se encuentre un objeto perdido en el aparcamiento, lo habitual es que se quede en Control un tiempo prudencial, por si el propietario de este objeto se pasa a recogerlo.

Al día siguiente se debe mandar por valija a objetos perdidos, y se rellenará una de estas hojas de la forma más específica posible, y envolver/precintar este objeto, en la medida de lo posible, además de dejar constancia de ello en el libro de incidencias.

PRINCIPALES ACTUACIONES ATENCION AL CLIENTE

	ACTUACIONES/CONSIDERACIONES PREVIAS	APLICACIÓN MULTIPARK	APLICACIÓN MULTIPARK WEB	APLICACIÓN CAJA MANUAL
GENERACIÓN JUSTIFICANTE				1 Para sacar un justificante es necesario el ticket del cliente. 2 En la parte superior de la ventana del programa de caja manual buscamos la pestaña de "Gestión", la pulsamos y bajamos hasta "Informes", y en el desplegable pulsamos "Imprimir recibo a partir de un ticket".Encima de esta opción está otra para imprimir duplicado/recibo de la última operación realizada 3 El lector de infrarrojos se activa y pasamos el ticket por debajo, el recibo saldrá automáticamente.
PÉRDIDA DE TICKET DEL CLIENTE	1 Solicitar: A) permiso de circulación del vehículo. B) documento identificador (DNI , permiso de conducir...). C) si no es titular del vehículo se debe escribir en el libro de incidencias: "El cliente (nombre y apellidos) con DNI (número del documento identificativo que nos ha entregado) retira el vehículo con matrícula (matrícula del vehículo), tras haberle sacado un duplicado de su ticket por haberlo extraviado".	2 1.- En la pantalla Multipark vamos a "Histórico" Y "Movimientos matriculas" . 2.- Aparece una pantalla de búsqueda en la cual por defecto aparece "número de ticket"o si abrimos el desplegable se ouede seleccionar "Matrícula". 3.- Introducimos la matrícula y al buscar aparecerá los datos nevcesarios para el paso 3 En caso de no encontrar ningún dato, se revisará el listado de permanencias para verificar que no estaba la/s Noches/s anteriores y en último extremo preguntar al cliente ñla fecha/hora de entrada	2 1.- A. En la pestaña donde figura "Buscar Titulo" (en la par superior de la pantalla), donde pone ID seleccionar MATRICULA, introducir el dato y aparecen los datos necesarios para el paso 3. 2.- Aparece una pantalla a la derecha "Buscar Titulo" y donde pone ID seleccionar MATRICULAY aparecen los datos necesarios para el paso 3. 3 Si se desea enviar el ticket a un cajero podrías pinchar en "PAGO EN REMOTO" y te envía el ticket al cajero, sin necesidad del paso 3. <i>Nota:Para ordenar la búsqueda en el apartado fecha de entrada pinchas y te ordena desde e más reciente .</i>	3 En la ventana de caja manual, pulsamos F11 y luego en ticket, nos aparecerá una ventana para introducir la hora, entrada y número de ticket (todos estos datos los tendremos al haber buscado por matrícula en el histórico). Sacamos el ticket nuevo y cobramos normalmente.
COMPROBAR SI UN CLIENTE HA PAGADO	Una vez pagado, el cliente tiene 15 minutos para salir del parking, excepto en Plaza de España que son 30 minutos.	1 A. En la pantalla de Multipark nos vamos a "Histórico" Y "Movimientos matriculas". B. Aparece una pantalla de búsqueda en la cual por defecto aparece "número de ticket", abrimos el desplegable y seleccionamos "Matrícula". Al pulsar buscar puden aparecer tres estados : 1. ENTRADA (el ticket está sin pagar). 2. PAGADO (el ticket está pagado). 3. SALIDA (el ticket está pagado y el coche ha abandonado el parking).	2 1.- En la pestaña donde figura "Buscar Titulo" (en la parte superior de la pantalla), donde pone ID seleccionar MATRICULA 1.- Una vez localizado, en "Detalle pagos" se verifica si ha pagado o no y si ha salido del Paking	
COBRO DE UN TICKET				1 Pulsar F11. 2 Se activa el lector infrarrojos y se pasa el ticket por debajo. 3 APARECE LA CANTIDAD A COBRAR, ELEGIR: EN CAJA CENTRAL A. EFECTIVO 1. EN METÁLICO se introduce la cantidad que nos proporciona el cliente nos sale la cantidad a devolver. 2. TARJETA , se introduce en el datáfono la cantidad a pagar y una vez cobrado se pulsa en "EFECTIVO". El el original del recibo de pago se conserva para adjuntarlo a la hoja de cuadre. Finalizamos el cobro, le entregamos el recibo al cliente. 3 CON DESCUENTOS 1.A) SELECCIONAMOS "VALIDACIONES Y DESCUENTOS" para VALE DESCUENTO: - Por horas se introduce en el cuadro superior. - Por euros se introduce en el cuadro inferior. B) SELECCIONAMOS "RABAIS" SI ES UN DESCUENTO DE HOTEL, RENT A CAR , ESTOS TIENEN UN CÓDIGO ASOCIADO EL CUAL APLICA DIRECTAMENTE SU DESCUENTO CORRESPONDIENTE. 2. PULSAMOS EN "OK" para realizar el descuento y, en caso de que quede alguna cantidad a pagar, se realiza el cobro de manera normal. 3.- LOS TICKETS DE DESCUENTO SELLADOS O LOS VALES DE DESCUENTO SE CONSERVAN PARA ADJUNTAR CON LA HOJA DE CUADRE.

PRINCIPALES ACTUACIONES ATENCION AL CLIENTE

	ACTUACIONES/CONSIDERACIONES PREVIAS	APLICACIÓN MULTIPARK	APLICACIÓN MULTIPARK WEB	APLICACIÓN CAJA MANUAL
HACER TICKET MOTO Y DUM	No disponible en todos los aparcamientos			1 Pulsar F11 o en la interface en F11 (Transacciones). 2 Pulsar en "Ticket". 3 Seleccionar un nuevo ticket, miramos la hora de entrada en el ticket original, y en el desplegable de "Categoría" 4 A.- Seleccionar ticket moto y las iniciales del parking en el que nos encontramos, suelen estar agrupadas con parejas de iniciales. Incluir datos que se solicitan, (vía entrada, hora...) B.- Sacar el ticket y proceder a cobrarlo de manera normal <i>Si el cliente abona el ticket normal, no se le puede devolver el dinero con la diferencia, tendrá que indicarnos que es una moto con anterioridad al pago.</i> 4 A.- Seleccionar DUM (es la última opción) e incluir los datos que se solicitan(vía de entrada, hora...) B.- Se procede a hacer el cobro. <45", al pasar el ticket saldrá automáticamente el recibo. >45", se cobra de manera normal.

