

**PROTOCOL PER A LA REPRESA DE L'ATENCIÓ PRESENCIAL  
EN ELS CENTRES D'ATENCIÓ AL CLIENT DE TRANSPORT  
PÚBLIC DEL SISTEMA TARIFARI INTEGRAT**

## **Acrònims**

ATM: Autoritat del Transport Metropolità.

CAC: Centres d'Atenció al Client.

EPI: Equip de Protecció Individual.

OMS: Organització Mundial de la Salut.

OTP: Operadors de Transport Públic.

PMR: Persona de Mobilitat Reduïda.

PRL: Prevenció de Riscos Laborals.

STI: Sistema Tarifari Integrat.

TIC: Tecnologies de la Informació i la Comunicació.

UV: Ultraviolat

## 1. Antecedents

L'OMS va declarar el 30 de gener l'emergència sanitària internacional davant la ràpida expansió del coronavirus SARS-CoV-2 que afecta les persones i produeix la malaltia coneguda com a COVID-19. A mitjans de març, la situació es va qualificar com a pandèmia i, davant d'aquesta evolució que amenaçava amb col·lapsar els sistemes sanitaris arreu, institucions internacionals i administracions a tots els nivells territorials han reaccionat amb mesures per a reduir la probabilitat d'exposició i contagi, entre les quals destaca el distanciament social i la restricció de moviments establerta des de la declaració de l'Estat d'alarma el 14 de març i les pròrrogues següents. Actualment ens trobem en una fase de desescalada des de l'11 d'abril, data a partir de la qual ja es pot sortir al carrer per anar a treballar tant per activitats essencials com no essencials

Els CAC dels diferents operadors i l'ATM van haver de tancar la seva atenció presencial arrel de l'estat d'alarma generada per l'emergència sanitària ocasionada per la COVID-19, reforçant i garantint el servei amb el màxim de prestacions per canals telemàtics (telèfon, xarxes socials, *whatsapp*, intèrfons parades,....).

En alguns plans de contingència es considera aquest servei crític i s'han definit els recursos mínims per mantenir-lo en continuïtat, encara que sigui per atendre via canals telemàtics.

Amb l'actual tornada esglaonada a la normalitat, o a l'anomenada nova normalitat, es planteja reprendre la reobertura d'aquests centres per a l'atenció presencial.

Els punts actuals que col·laboren fent tramitacions títols integrats són els que es mostren en l'enllaç següent: <https://www.atm.cat/web/ca/punts-venda.php>

## 2. Objecte del Protocol

L'objecte del present protocol és definir les mesures preventives i organitzatives que han de garantir la salut de les persones empleades que treballen en els CACs així com de les persones usuàries que hi assisteixen, a la vegada que es garanteix el retorn a l'activitat (presencial) d'aquests Centres.

## 3. Mesures per al retorn de l'atenció presencial dels CACs

En base a l'objectiu anterior és necessari dur a terme una planificació prèvia a la reobertura dels CACs que pivotarà en els següents àmbits:

- Persones (empleats, proveïdors i usuaris)
- Processos i tasques que es duen a terme als CACs
- Instal·lacions (CACs)

Amb tal fi s'elaboraran plans de retorn a l'activitat on es detallaran totes les mesures que aquí s'exposen.

### 3.1. Persones

Caldrà revisar l'organització del treball en els CACs amb l'objectiu de protegir la salut de tot el personal i de totes les persones que hi interactuen per prevenir el potencial contagi.

En aquest sentit, es recomana la designació d'un responsable de compliment de les normes d'higiene i de distanciament social.

#### Persones empleades

##### *1. Avaluació de riscos del personal*

Prèvia a l'obertura dels CACs es classificarà el personal en funció dels criteris sanitaris definits en aquesta pandèmia i caldrà fer un seguiment continu de l'evolució de la seva situació.

És important disposar d'informació actualitzada de la circumstància particular de cada empleat/da per saber de la seva disponibilitat en diferents opcions de treball (presencial, remot), categoritzant:

- personal que hagi superat la COVID19,
- personal pertanyent a un grup de risc per patologies anteriors,
- personal amb condicionaments familiars particulars derivats de la pandèmia,
- la resta...

S'hauran de dur a terme les mesures preventives i organitzatives que es derivin d'aquesta avaluació.

##### *2. Identificació del personal mínim o essencial*

S'han d'identificar els recursos disponibles que podrien intercanviar-se o ser utilitzats de reserva si fos necessari, per tal de garantir disponibilitat de personal en cas de baixes de personal, etc.

##### *3. Anàlisi de la distribució i organització dels llocs de treball*

S'ha de revisar l'organització de personal en funció del tipus de tasca i del lloc físic on la desenvolupen per garantir que es pot mantenir la distància de seguretat en totes les àrees d'ús comú.

S'establiran horaris i torns especials per reduir el nombre de persones treballadores presents al mateix temps, flexibilitzant els horaris.

S'evitarà l'ús compartit d'equips, en cas necessari, augmentar les mesures de precaució desinfectant-los abans d'utilitzar-los. Si no és possible, netejar-se les mans immediatament després del seu ús.

Cal Evitar les aglomeracions en espais comuns (sales de reunions, tipus office, fotocopiadora...). Si l'espai és petit, limitar l'entrada del número de persones. Per evitar que un altre treballador accedeixi a aquests espais quan estiguin ocupats, es pot utilitzar un senyal que li indiqui que hi ha una persona al seu interior i que ha d'esperar a 2

metres de la porta. A l'interior d'aquestes zones, per facilitar la identificació de la distància de seguretat, es podran utilitzar senyalitzacions.

S'adoptaran criteris específics per allargar el teletreball (atenció remota o tele-atenció), per llocs presencials, per llocs o instal·lacions crítiques (sales tècniques, servidors, centraleta), protocol per comunicar-se amb serveis mèdics, suport en els desplaçaments fora de l'espai de l'empresa, etc.

#### *4. Revisar les mesures d'higiene del personal, de protecció i prevenció de contagi.*

S'identificaran les condicions bàsiques de salut abans de començar l'operativa i entrar a les instal·lacions. En aquest sentit:

- Cal insistir en l'autorresponsabilitat del personal en què s'ha de prendre temperatura en sortir de casa i que informi als serveis de prevenció de la seva empresa de qualsevol símptoma compatible amb la COVID-19. Es recomana l'ús d'un qüestionari d'autoavaluació diari.
- Valorar control de temperatura empleats abans de l'accés als CACs.
- Considerar l'ús del test de la COVID-19 si n'hi hagués disponibilitat més enllà del servei públic de salut.

S'ha de garantir la disponibilitat d'EPIs (mascareta, pantalla facial<sup>1</sup>, guants d'un sol ús, mocadors d'un sol ús...), gel hidroalcohòlic i polvoritzador desinfectants, etc. en el lloc de treball.

Es redactarà un pla organitzatiu on es detallin els procediments d'actuació del personal i la relació de material de protecció.

També es desenvoluparà un protocol de seguretat per garantir l'atenció a persones potencialment contagioses mentre es protegeixen els treballadors no infectats

Es definiran mesures ràpides de segregació i confinament d'equips/persones empleades per evitar contagis.

#### *5. Pla de comunicació/formació intern.*

Cal un pla de comunicació intern per vetllar per que les persones empleades sàpiguen detectar els símptomes de la COVID-19 i que coneixen els processos a seguir en cada cas.

És important garantir que tot el personal compta amb la informació i formació específica i actualitzada sobre les mesures específiques, protocols que s'implementen i l'ús dels esmentats EPIs.

---

<sup>1</sup> La pantalla facial és valorable en casos/situacions on no es pot mantenir distància de seguretat entre usuari i empleat, per exemple, en cas d'absència de mampara.

## Proveïdors

S'han d'estendre les mesures preses en l'àmbit de la gestió del personal més enllà de la plantilla del CAC implicant als proveïdors (subministradors bobines títols, vigilants, altres prestadors de serveis) sol·licitant el seu propi pla amb l'objectiu de:

*1. Revisar les mesures d'higiene i seguretat aplicables al personal col·laborador:*

Controls del compliment de tots els processos i comprovació diària de tots els recursos per prevenir qualsevol afectació al servei ofert pels CACs.

Aplicar els protocols designats a través dels responsables i comitès de PRL seguint les directrius de les diferents autoritats sanitàries: respectar la distància de seguretat per evitar contagis, evitar les salutacions amb contacte entre les persones, etc.

*2. Dissenyar l'estratègia per garantir la cadena de subministraments i la coordinació d'activitats amb els proveïdors*

S'han d'identificar proveïdors crítics (també de serveis) i acordar amb ells mesures específiques de continuïtat del negoci. Assegurar que tenen els seus propis plans de contingència i de retorn a l'activitat.

Cal cercar i identificar solucions/proveïdors alternatius i considerar com i quan activar-los (mantenir-los en alerta)

Cal facilitar un canal de diàleg per a intercanviar informació sobre l'evolució de la pandèmia i el seu impacte a l'empresa. En el cas que un proveïdor informi sobre algun cas a la seva organització, caldrà analitzar la possibilitat de contagi al personal del CAC, i si es considera un risc caldrà posar en quarantena a les persones possiblement afectades.

És necessari que es comuniquin aquestes mesures a les empreses subcontractades per tal d'assegurar el compliment de les directrius a seguir, exigint un pla de contingència o protocol d'actuació com el dels OTPs.

S'ha de fixar prèviament tota la interacció amb proveïdors a un horari determinat, a fi d'evitar el màxim que sigui possible la relació directa entre el personal del proveïdor, les persones de l'empresa i les persones usuàries.

### Persones usuàries

Cal vetllar perquè els usuaris compleixin la normativa extraordinària comunicada per les autoritats sanitàries i del transport públic. A tal efecte cal prendre les següents mesures:

1. *Revisar les condicions de seguretat i les mesures establertes en cadascuna de les fases de desescalada:*

- Obligació de l'ús de mascareta, considerant els CACs com a elements del sistema del transport públic.
- En el control d'accés considerar la possibilitat de verificar les condicions bàsiques de salut abans d'entrar a les instal·lacions, com el control de temperatura.
- En la línia de l'anterior punt, evitar l'entrada a l'establiment de clients que presentin símptomes sospitosos identificats per les autoritats sanitàries tals com mocs, congestió nasal o conjuntival, tos continuada o persistent, llagimeig, aspecte febril, etc.
- En cas que algun usuari amb símptomes sospitosos hagi entrat al local, realitzar una desinfecció de tots els punts amb els quals hagi pogut tenir contacte.
- Mesures per evitar el contacte directe entre empleats i usuaris, com la instal·lació de mampares de plàstic o similar.
- Mesures per garantir la distància mínima entre usuaris d'1,5 m, i de 2 metres si és possible. Marcatge al terra de línies d'espera a ser atesos així com anul·lació de seients en àrees d'espera per evitar persones assegudes al costat de les altres són ser bones pràctiques.
- Higiene freqüent de mans, facilitant-los dispensadors gel hidroalcohòlic en els CACs.
- Evitar hores de màxima afluència amb possibles aglomeracions. Es fomentarà l'atenció prèvia cita concertada per via telemàtica.
- Es recomana limitar l'aforament dels CACs i disposar de protocols en cas d'aglomeracions.
- Per norma general, les persones usuàries no podran fer ús dels lavabos. En cas extrem, caldrà procedir d'immediat a la neteja dels sanitaris, aixetes i poms de porta.

## 2. *Prioritzar l'atenció de persones amb necessitats específiques*

Cal considerar els requeriments de les persones amb necessitats específiques (tals com persones grans, amb algun tipus de discapacitat, persones embarassades, pares i mares amb menors, PMR...) i prioritzar la seva atenció.

## 3. *Pla de comunicació a les persones usuàries per tots els canals*

Cal difondre les mesures de protecció i prevenció destinades a les persones usuàries amb unes directrius clares per tots els canals, inclòs en els mateixos CACs.

Per tal de facilitar el compliment d'aquestes directrius, cal que realitzar una tasca de comunicació de les accions de seguretat i higiene a dur a terme per part de les persones usuàries i també de la seva obligació de cooperar en el compliment d'aquestes. Els missatges han de ser directes, interpellant les persones usuàries.

Es donaran instruccions als usuaris per com s'han de situar dins els CACs i també s'aportaran, sempre que es pugui, encaminaments de guiatge.

### **3.2. Processos/tasques**

Els processos i tasques que es duen a terme de forma habitual en els CACs són:

1. Gestions realitzades amb els títols de transport (cobrament i pagament, adquisició títols règim especial, bescanvis, etc....).
2. Sol·licitud d'informació
3. Resolució incidències
4. Pagament de percepcions mínimes/sancions
5. Objectes perduts
6. Queixes/Reclamacions i suggeriments.

*(descriure cadascuna tasques i especificar si comporta alguna mena d'acostament empleats/usuàries)*

En el moment en què l'atenció presencial va deixar d'oferir-se les tasques que es van deixar de fer van ser:

- factures de títols integrats,
- bescanvis títols integrats per mal funcionament,
- venda de títols règim especial (T-usual bonificada per aturats, FM/FN)
- Gestió T-16 (No lliurament a domicili, ni bescanvis en cas de mal funcionament, ni renovacions durant estat d'alarma).
- Gestió d'objectes perduts
- *Omplir si n'hi ha altres a afegir*



Aquestes tasques s'han de classificar en crítiques i no crítiques, presencials i remotes.

*Omplir Taula tasques segons criticitat i presencialitat*

Es fomentarà la via no presencial/telemàtica per a qualsevol tasca a realitzar en els CACs. A tal efecte es potenciarà l'ús de les TIC i es fomentarà el teletreball. Això requereix desenvolupaments per part operadors/ATM per donar una solució telemàtica (web) als tràmits en suspesos a dia d'avui o bé via màquines d'autovenda amb prèvia comprovació *backoffice*.

Totes les tasques que es duiguin a terme en atenció presencial s'haurà de fer amb cita prèvia i es tindran lloc mantenint la distància de seguretat mínima entre empleats i empleats i usuaris que es determini en cada moment.

Les cites prèvies es podran demanar via telemàtica. Tanmateix aquelles hores "lliures" de cita prèvia haurien de ser publicades en els canals disponibles i en els CACs perquè els usuaris sense cita prèvia les puguin utilitzar.

*NOTA: Actualment cap operador té implementada la cita prèvia. El CAI de l'ATM per a la T-mobilitat sí que la preveu i es podria fer servir en un futur com a "finestreta única" per demanar cita a qualsevol punt de la xarxa. Cal tenir en compte que certes operatives dels CACs requereixen de gestió immediata (Ex. reclamacions per incidències en el servei ni previstes) i que poden resultar inviàbles a resoldre amb una cita prèvia.*

A continuació, s'especifica el protocol per a cada una de les tasques:

- a) Tasques de gestions relacionades amb els títols de transport
  - bescanvis,
  - factures,
  - tramitació de títols especials (Ex. T16, T-aturat...)
  - Altres subtipus...
- b) Tasques relacionades amb la sol·licitud d'informació
- c) Tasques relacionades amb la resolució d'incidències
- d) Tasques relacionades amb el pagament de percepcions mínimes/sancions
- e) Tasques relacionades amb objectes perduts
- f) Tasques relacionades amb la formulació de suggeriments i queixes.  
*(omplir per cadascuna tasca)*

### 3.3. Instal·lacions

És necessari plantejar si les instal·lacions dels CACs requereixen actuacions abans de la represa de l'activitat presencial, segons els requeriments imposats implementats per les autoritats sanitàries. Entre aquestes actuacions s'hi troben les relacionades amb:

#### 1. Compliment de les distàncies de seguretat

L'ampliació de les distàncies entre llocs de treball i entre les persones usuàries que s'adrecen presencialment al CAC. En aquest sentit es recomana la instal·lació de mampares de plàstic o similar en cada lloc de treball per garantir distància social entre empleat i usuari.

<https://www.estudisierra.es/mamparas-metacrilato-proteccion-coronavirus/478-mampara-metacrilato-anti-contagio-coronavirus.html>

S'estableixen limitacions estrictes d'aforament per assegurar que es mantenen les distàncies de seguretat. Aforament total del local limitat (*m<sup>2</sup> del espai / 1,5m = capacitat màxima, plantejar límits del terç o 50% aforament?*)

Aplicació de criteris estrictes en l'ús de les zones d'ús comú d'empleats o d'empleats i usuaris per evitar aglomeracions: sales de descans, zona de màquines de *vending*, sales d'espera i també a les zones on és necessari que persones externes a l'organització accedeixin (com per exemple pel subministrament de material d'oficina, de reparació d'averies...)

Reduir el nombre de bancs/cadires de la zona d'espera per complir amb la distància de seguretat. La resta ha de romandre a l'exterior del centre, respectant l'ordre d'arribada

#### 2. Introducció de mesures de control d'accés

En el control d'accessos verificar les condicions bàsiques de salut abans d'entrar a les instal·lacions (control temperatura, qüestionari ad-hoc...)

#### 3. Valorar la clausura o eliminació d'aparells d'ús comú

Eliminar o clausurar, en els llocs de treball, aparells d'ús comú com: sortidors d'aigua, cafeteres, neveres, microones, etc. Si no fos possible, ja que el seu ús és imprescindible, prestar especial atenció en el compliment de les mesures d'higiene després de cada ús. Es farà el possible per facilitar als empleats aigua envasada en cas que no es disposi de sortidor per omplir ampelles d'ús personal.

#### *4. Increment de la neteja/desinfecció dels centres de treball*

Cal realitzar tasques de neteja i desinfecció dels CACs com a mínim dos cops al dia (essent una d'aquestes al final del dia), especialment de les superfícies que es toquen amb les mans com manetes, pulsadors, taules, mostradors, eines, passamans en escales, etc. Si s'escau adaptar l'horari d'atenció a la realització d'aquestes tasques (Exemple: preveure tancament al migdia)

Valorar la disposició d'estores humides amb una solució d'aigua i lleixiu al 2% a les entrades i sortides del CAC.

Per assolir tal fita cal revisar/adaptar protocol neteja espais de treball comuns.

#### *5. Extrepar les mesures de neteja/desinfecció del material.*

Cal desinfectar el material d'oficina (mampares, taula, pantalla, teclat, telèfon, eines d'escriptori, etc.) i altres susceptibles de ser manipulats (terminals de pagament, pantalles tàctils) abans de ser utilitzat i en el moment de finalitzar cada torn.

En el cas dels telèfons utilitzats per persones diferents mirar d'utilitzar el mans lliures o altres dispositius que permetin individualitzar-ne l'ús. Si no, netejar/desinfectar després de cada ús.

#### *6. Garantir l'accés a productes d'higiene.*

Disposar de dispensadors de gel hidroalcohòlic en cada lloc de treball i a disposició de les persones usuàries per a la higiene de mans.

#### *7. Ventilació del CAC*

Realitzar una revisió de la instal·lació de climatització abans de la reobertura, on s'asseguri la neteja i la substitució dels filtres d'aire exterior en cas necessari, per maximitzar cabal ventilació. Es recomana incrementar el cabal a 12,5 litres/segon i persona per a l'aforament del CAC.

Durant la represa de l'atenció presencial es recomana reforçar la neteja dels filtres d'aire per poder garantir l'augment del cabal de ventilació dels sistemes de climatització.

Incrementar dins del possible la ventilació dels espais amb aire exterior. Si els sistemes de climatització poden funcionar només agafant aire exterior, tancar dins del possible la recirculació d'aire per ventilar al màxim amb aire exterior

Posar la ventilació forçada (si existeix) a cabal nominal com a mínim 2h abans de l'obertura del CAC i deixar un cabal més baix 2h després del tancament. Nits i cap de setmana, no apagar ventilació forçada d'aire exterior (si existeix). Mantenir sempre que es pugui els sistemes funcionant a un cabal baix.

Si el CAC no disposa d'un sistema de ventilació forçada d'aire exterior, realitzar una ventilació natural (regular) obrint portes i finestres el major nombre possible d'hores. Es recomana iniciar la ventilació natural 1h abans de l'obertura i deixar-la 1 h després del tancament.

No posar en funcionament ventiladors de sostre, peu o de taula ja que mouen l'aire interior sense aportar aire fresc.

Mantenir la ventilació dels serveis (lavabos) – si n'hi ha – de forma permanent. Verificar-hi correcte funcionament extracció d'aire. No obrir finestres per assegurar correcte direcció ventilació.

Indicar que la descàrrega dels inodors sigui amb la tapa tancada.

En el cas d'equips amb recuperació de calor, s'aturaran els recuperadors rotatius i es revisaran els recuperadors estàtics per minimitzar fugues.

Prioritzar la ventilació amb aire exterior sobre el confort i l'eficiència energètica.

La sobre-ventilació pot produir corrents d'aire i falta de confort si les temperatures exteriors són elevades. Temperatures de 26-27°C en mode refrigeració són admissibles en molts casos.

A les instal·lacions on sigui possible, es recomana instal·lar sistemes de purificació de l'aire com els de llum UV.

#### *8. Treballs de manteniment.*

Els treballs de manteniment de la instal·lació, inclosos els correctius, es duran a terme de forma preferent fora de l'horari obertura del CAC, prenent evidentment les mesures de protecció adients per evitar el contagi de la COVID-19.

#### *9. Panells informatius i senyalització*

Penjar pòsters o panells amb la informació de totes les mesures a tenir en compte, repartits per totes les instal·lacions, en llocs ben visibles. Mesures destinades tant a personal del centre CAC i proveïdors, com per a les persones usuàries.

Senyalització dels espais de treball que han estat utilitzats.

A les vies de circulació com passadissos, sempre que l'amplada i les normes d'accessibilitat ho permetin, definir sentits de circulació separats, al menys, per la distància de seguretat de 2 metres. Senyalitzar - longitudinal i transversalment - amb pintura, cintes o adhesius (antilliscants i resistents a el desgast i neteja), elements d'abalisament, etc.

Establir fluxos de circulació en els passadissos o vies estretes on no pugui assegurar-se la distància de seguretat de 2 metres ni instal·lar els elements de separació física. Es poden utilitzar indicacions per assenyalar quin sentit té preferència, de manera que fins que la persona amb preferència no hagi recorregut aquest passadís o zona, la persona que desitja recórrer en sentit contrari haurà d'esperar.

#### *10. Gestió de residus*

Llençar tot material d'higiene personal usat -mascaretes, guants de làtex, etc. - a la fracció "rebuig".

En cas que un treballador presenti símptomes mentre es trobi en el seu lloc de treball, cal aïllar el contenidor on hi hagi dipositat mocadors o altres productes usats. Aquesta bossa d'escombraries ha de ser estreta i col·locada en una segona bossa d'escombraries, amb tancament, per al seu dipòsit a la fracció resta.

Després de cada neteja, els materials emprats i EPIs es llançaran al rebuig de forma segura.

S'ha de preveure papereres amb tapa i a ser possible amb pedal per dipositar-hi mocadors o altre material d'un sol ús.

#### **4. Monitorització del retorn a l'activitat presencial dels CACs**

Seguiment actualitzat de la plantilla

- Nombre positius COVID
- Nombre confinats per contacte amb COVID
- Nombre baixes per pertànyer col·lectiu de risc
- Nombre baixes per conciliació familiar
- % personal no disponible

Seguiment atenció presencial/no presencial

- Nombre de sol·licituds/gestions (veure tasques) ateses per canal

*Afegir si n'hi hagués més*