



GUÍA DE USUARIO

Centro Comercial puerta Europa



ccpuertaeuropa.com



Introducción

La Guía de Usuario es una ayuda útil para el buen funcionamiento de Puerta Europa.

En la presente guía podrá encontrar información relevante para los titulares de los negocios, colaboradores, trabajadores y clientes del centro comercial.

En primer lugar, queremos manifestarles que la información que aquí facilitamos es una continuación de las normas recogidas en el Reglamento de Régimen Interior, de obligado cumplimiento por todos los titulares de locales del Centro.

Esta guía tendrá un carácter flexible y por tanto, entre todos, debemos contribuir a mejorar la operativa de funcionamiento que se ha establecido, para la buena marcha de Puerta Europa.

Bienvenidos y gracias.



ccpuertaeuropa.com



Índice

- 1. El centro comercial Puerta Europa
- 2. Servicios al cliente
- 3. Servicios al comerciante
- 4. Política medioambiental
- 5. Funcionamiento general



ccpuertaeuropa.com





REBAJAS

REBAJAS

PERFUMERIA

1. Centro comercial Puerta Europa

Puerta Europa es el centro comercial por excelencia del Campo de Gibraltar, siendo este el único centro comercial en toda la comarca.

Nuestro centro comercial se ha convertido en el epicentro de la moda, abarcando gran variedad de marcas como Primark, ZARA, Pull&Bear, Stradivarius... Otras marcas destacables son Mercadona, Yelmo Cines Premium y Primor



ccpuertaeuropa.com



¿Cómo llegar?

El acceso a Puerta Europa puede ser a pie (unos 20 minutos desde el centro de la ciudad), en coche (salida 1119B de la A-7, conectando las ciudades del campo de Gibraltar con Algeciras) o en bus en la Línea 1 Urbana.



85% de los clientes de Puerta Europa se desplaza al centro comercial en coche.



ccpuertaeuropa.com



Servicios cercanos



- Alcance alojamiento
logement
Unterkunft
- Monumento
monument
Denkmal
- Farmacia
chemist's
pharmacie
Apothek
- Edificio religioso
church
église
Kirche
- Taxi
- Escuela
education
enseignement
Auszubildungsstelle
- Hospital
hospital
Krankenhaus
- Militar
military
Militär
- Edificio oficial
official building
service official
Amtsgebäude
- Policia
police
Polizei
- Gasolina
petrol station
station service
Tankstelle



ccpuertaeuropa.com



Nuestros datos

80

locales

900

empleos directos

1.900

plazas de aparcamiento

29.900

m2 de superficie bruta alquilable

275 mil

habitantes en el área de influencia

2008

año de apertura

4,8 millones

visitas al año



ccpuertaeuropa.com



Perfil del cliente

Indicadores claves

2

visitas al mes (promedio)

60,1 min

visita media del cliente

24%

familias con recursos

21%

familias en áreas residenciales

85%

acude en coche

Perfil del cliente

17,5%

De 0-14 años

12,2%

De 15-29 años

23%

de 30-44 años

22,3%

de 45-59 años

20,8%

+ de 60 años

49,7%

hombre

50,2%

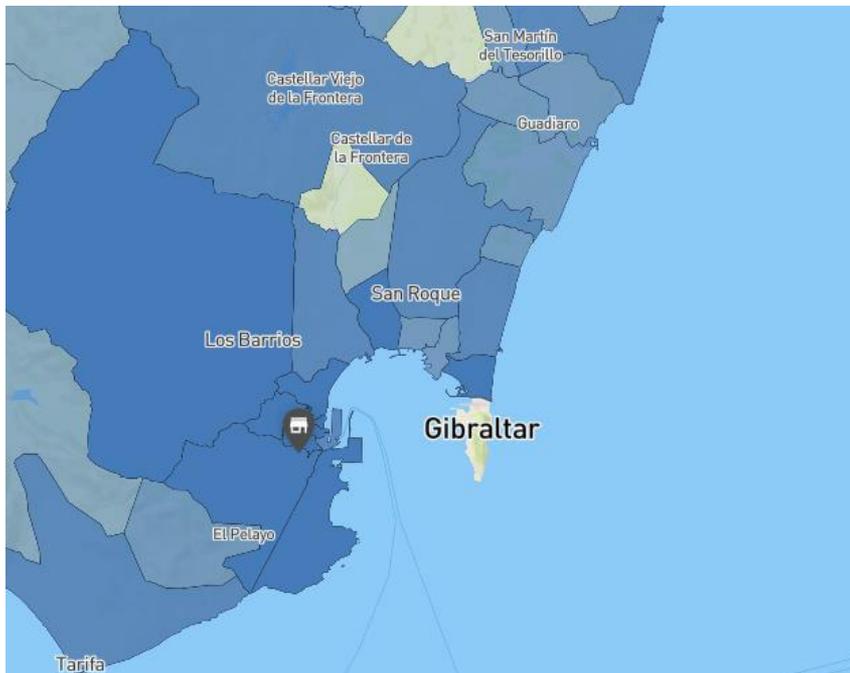
mujer



ccpuertaeuropa.com



Procedencia del cliente



- El cliente de Puerta Europa procede principalmente de Algeciras, San Roque, Los barrios, La Línea de la Concepción y Tarifa.

Área de influencia		
Localidad	Habitantes	Tasa penetración
Algeciras	122.368	66,9%
San Roque	22.775	9,1%
Los Barrios	24.069	8,7%
La Línea de la Concepción	87.000	6,9%
Tarifa	18.564	2,4%

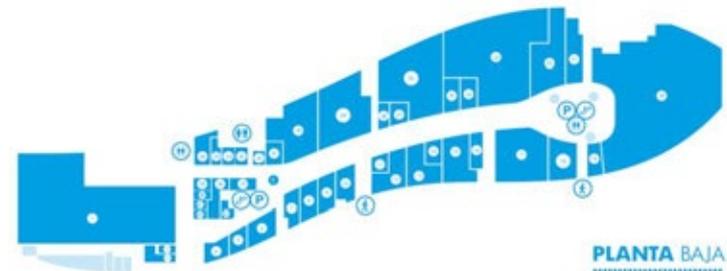
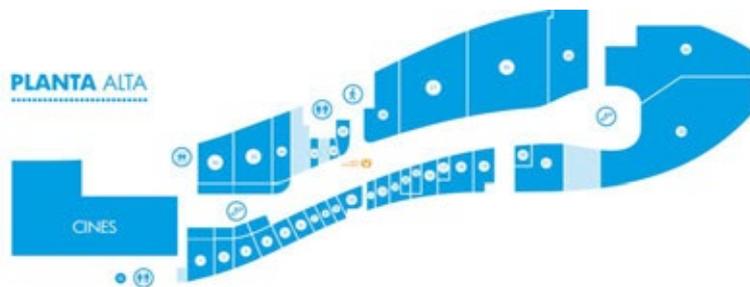


ccpuertaeuropa.com



Plano del centro

- La superficie comercial de Puerta Europa se distribuye en dos plantas. Tiene 1.900 plazas de aparcamientos repartidas en dos plantas subterráneas, y un parking descubierto en planta baja.
- Puerta Europa tiene 7 accesos a la galería comercial, cuatro de ellas son accesos del parking subterráneo a la galería y los otros restantes son accesos peatonales.



ccpuertaeuropa.com



Oficina de Dirección

▣ Horario de la Oficina de Dirección:

- Lunes a Viernes, de 9.00 a 14.00 y de 16.00 a 19.00 Horas.
- Sábados y festivos de apertura: Turnos presenciales rotativos de los integrantes del Equipo de Dirección.
- Domingos de apertura: Guardia telefónica.

▣ Cómo contactar:

- Centro Comercial Puerta Europa. Oficina de Dirección.
- Avda. del Mediterráneo (A-7) Km. 1.119b
- Email: info@ccpuertaeuropa.com
- Teléfono: 956 652 458
- Fax: 956 652 394



ccpuertaeuropa.com



Equipo de Gerencia

□ Director

- Manuel Sánchez (Manuel.sanchez2@cushwake.com)

□ Director de Marketing / Brand Events:

- Lourdes González (mariadelourdes.gonzalez@cushwake.com)
- Adrián Gómez (marketing@ccpuertaeuropa.com)

□ Director Técnico

- Alfonso Valladares (mtto.ccpuertaeuropa@eulen.com)

□ Secretaria técnica

- Vanesa Hita (administracion@ccpuertaeuropa.com)



ccpuertaeuropa.com



Servicios integrales

❑ Punto Permanente de Seguridad:

- 956 652 458
- Urgencias: 692 12 69 19
- seguridad.pe@grupocontrol.eu

❑ Punto de Atención al Cliente:

- 956 652 458
- info@ccpuertaeuropa.com



ccpuertaeuropa.com





ccpuertaeuropa.com



2. Servicio al cliente

Filosofía de mimo al cliente

- El esfuerzo general, las estrategias, los planes de Marketing o las inversiones en grandes reformas, de poco sirven si no imprimimos entre todos nuestra seña personal.
- La Dirección del Centro Comercial Puerta Europa va a insistir a todos sus comerciantes en la importancia de transmitir, uno a uno, una política de calidad de servicio que ha de llevar al centro:
 - **a una mejora de la imagen y de la percepción que se tiene de éste.**
 - **a su diferenciación frente a la competencia.**
 - **a la fidelización del cliente.**
 - **a un incremento de los visitantes y de su frecuencia.**



ccpuertaeuropa.com



Normativa de acceso

Clientes del Centro Comercial

- Los visitantes del Centro Comercial solo pueden acceder a las zonas habilitadas para clientes, como Locales Comerciales, Galería Comercial, Aparcamiento y Aseos. Cualquier otra área es de Acceso Restringido a personal Autorizado.

Trabajadores y Subcontratas de Locales Comerciales

- Los trabajadores de los locales Comerciales y/o sus subcontratas podrán acceder a las mismas áreas que los clientes y a los locales comerciales correspondientes. En el caso de que dispongan de instalaciones en Zonas de Acceso Restringido podrán acceder a las mismas mediante la solicitud de los correspondientes permisos según los procedimientos establecidos.



**ACCESO
RESTRINGIDO**



ccpuertaeuropa.com



RECUERDA...

- ❑ La imagen de un establecimiento no es sólo un aspecto exterior, sino que es la percepción que el cliente tiene sobre la propia tienda

- ❑ Debemos cuidar
 - Que el rótulo esté en buen estado
 - Que el escaparate y el interiorismo mantengan un mínimo de orden, limpieza y estética
 - Que el mobiliario esté limpio y facilite las ventas
 - Que la música y la climatización sirva de agrado
 - La libertad de desplazamiento en la tienda a las personas de movilidad reducida

- ❑ Y por supuesto...

¡Sonría! mantenga un trato amable y cercano con los clientes, son nuestros invitados.



ccpuertaeuropa.com



Mobile APP y WEB mobile

- ❑ Web mobile: Puerta Europa dispone de la web mobile de su página web. Este formato es más rápido e intuitivo para la navegación a través del móvil.
- ❑ Smartphones APP: Puerta Europa dispone de su APP para IOS y Android. El contenido se actualiza automáticamente nutriéndose de la web. La APP ofrece también un club de fidelización, al que los clientes podrán unirse para acceder a promociones, eventos y acciones exclusivas.
- ❑ Puedes descargar la APP en el siguiente enlace desde [Play Store](#) o [App Store](#)



ccpuertaeuropa.com



Club Puerta Europa

- ❑ Club Puerta Europa es nuestro club de fidelización, totalmente gratuito para el cliente con el que podrán obtener servicios exclusivos, acceso a eventos, participación en acciones y descuentos club en el centro y en tiendas.
- ❑ Funcionamiento: Si estás interesado en participar en el programa de fidelización de Puerta Europa, puedes ponerte en contacto con el departamento de Marketing de Puerta Europa
 - Mariadelourdes.Gonzalez@cushwake.com
 - marketing@ccpuertaeuropa.com
- ❑ La solicitud de acceso al club se podrá realizar vía web, a través de la app Puerta Europa para smartphones. Los miembros pueden ser de igual modo para todos los comerciantes y operadores del centro.



ccpuertaeuropa.com



Otros servicios



Aseos familiares



Parkings adaptados



Objetos perdidos



Atracciones infantiles



Recarga de coches eléctricos



Información turística



Servicio de lavandería



Préstamo de sillas de ruedas



Punto de reciclaje



Áreas de descanso



Petición de taxis



Bolsa de empleo



Parkings XXL



Bookcrossing



Cajeros automáticos



ccpuertaeuropa.com





ccpuertaeuropa.com



3. Servicios al comerciante

PÁGINA WEB Y SMARTPHONES APP

- ❑ Web: puede hacer uso de este soporte tanto para comunicar sus ofertas, como promociones u ofertas de trabajo. Para ello deberá ponerse en contacto con el departamento de Marketing.
- ❑ Web Mobile: Puerta Europa dispone de la versión web mobile de su página web. Este formato es más rápido e intuitivo para la navegación a través del móvil
- ❑ Smartphones App: Actualmente Puerta Europa dispone de su app para Iphone y para Android. El contenido se actualiza automáticamente nutriéndose de la web.



ccpuertaeuropa.com



Promociones online

Las tiendas del centro comercial Puerta Europa tienen la posibilidad de hacernos llegar sus ofertas y promociones para que sean incluidas de forma gratuita en nuestra página Web, web mobile, smartphones app y/o en nuestras páginas de Facebook o Instagram. Si está interesado, puede contactar con la dirección de Marketing del centro enviando la información que se **detalla**:

- **Nombre de la tienda**
- **Título de la promoción**
- **Imagen**
- **Texto descriptivo**
- **Fecha de inicio/fin**
- **Soporte en el que desea aparecer**

www.ccpuertaeuropa.com/

www.instagram.com/ccpuertaeuropa

www.facebook.com/CentroComercialPuertaEuropa



ccpuertaeuropa.com



Bolsa de trabajo online

- Si necesita personal para la tienda, comuníquelo en nuestra web. Si está interesado en aparecer en la bolsa de trabajo de la web, póngase en contacto con la dirección de Marketing del centro marketing@ccpuertaeuropa.com / mariadelourdes@cushwake.com o con Recepción administracion@ccpuertaeuropa.com



ccpuertaeuropa.com



Programa de fidelización

La **sección Ventajas Club** está dirigida a los miembros del club.

A través de ella los clientes podrán disfrutar de servicios y ventajas en los comercios asociados. A lo largo del año se irán desarrollando acciones y eventos especiales para los clientes VIP. El coste de implementación, comunicación y desarrollo de todo el programa corre a cuenta de la gerencia.

El objetivo es premiar al comprador, fomentar el aumento de sus visitas al centro y el importe de sus compras.

Si está interesado en que su comercio forme parte del programa de fidelización, póngase en contacto con la dirección de Marketing del centro.

Servicios exclusivos para los clientes VIP



Acceso a taquillas



Espacio de lectura (bookcrossing)



Carga de patinetes



ccpuertaeuropa.com



Zona de comerciantes

- Buzones: Una vez dispongan de la llave del buzón asignado a su establecimiento, comprueben que los datos que figuran en el mismo son correctos.
- En caso de necesidad la Dirección del Centro le facilitará, y siempre sujeta a disponibilidad, el uso de una Sala de reuniones, donde puede desarrollar actividades propias de su establecimiento, que por razones de espacio no puede actualmente realizar.



ccpuertaeuropa.com



WEHUB – empleados Puerta Europa

Acceso: El acceso a WEHUB se realiza a través de la APP Puerta Europa, en la cual se habilitará una pestaña adicional “Empleados”. Para registrarse, los empleados deberán acudir al punto de atención al cliente y solicitar el registro ante el personal.

Plataforma de comunicación: dirigida a la totalidad de los establecimientos del centro comercial para estar enterado de todo lo que ocurre en el centro comercial, a través de las pestañas Noticias e Importante.

Solicitud de autorización de trabajo: a través de esta plataforma se realizan las solicitudes de autorización de trabajo (accesos fuera del horario comercial, inventarios, limpiezas...).

Promociones para empleados: del mismo modo, podéis ofrecer promociones exclusivas para los trabajadores del centro.

Para obtener información acerca de la descarga de esta app, os podéis poner en contacto con Info@ccpuertaeuropa.com



ccpuertaeuropa.com



Hojas de sugerencias

Hojas de sugerencias - reclamaciones: para cualquier sugerencia o reclamación que quieran formularnos. Todas serán bien recibidas y analizadas con atención. Para realizarlas se harán a través del formulario de contacto de la web www.ccpuertaeuropa.com

Mi centro

[Horarios y aperturas](#) [Cómo llegar](#) [Info para tu visita](#) [Área de negocio](#) [Contacto](#)

Contacta con nosotros

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	

0 de 500 caracteres máximos

INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable de tratamiento: ENTIDAD DE GASTOS COMUNES CC PUERTA EUROPA.

Finalidad: la gestión de las solicitudes recibidas.

Legitimación: Consentimiento del interesado.

Destinatarios: No existen cesiones a terceros.

Información adicional y derechos: Podrás obtener información adicional sobre el tratamiento de tus datos y el modo ejercitar tus derechos o presentar una reclamación ante la Autoridad de Control española en el modo descrito en nuestra Política de Privacidad.

Política de privacidad [\(ver política\)](#)

Confirmando haber leído y aceptado la Política de Privacidad.

Enviar



ccpuertaeuropa.com





ccpuertaeuropa.com



4. Política medioambiental

- En Puerta Europa estamos comprometidos con el Medio Ambiente y el impacto que nuestro centro tiene en él, para minimizarlo tenemos en marcha una serie de actuaciones:
 - **Ahorro Energético.** Las instalaciones están dotadas de sistemas de iluminación led de bajo consumo automatizado para el control de los encendidos y apagados de los mismos. Disponemos de sistemas de climatización que permiten reducir el consumo de la energía.
 - **Área de residuos.** Está situada en el muelle de carga. A través de la recogida selectiva y su posterior tratamiento por empresas especializadas se consigue minimizar el impacto medioambiental de estos residuos.
 - Implantación de la **norma ISO 14001** dando prioridad al minimizado de residuos, priorizando el reciclaje y la reutilización. Y la **norma ISO 50001** permitiendo una mejora continua de la eficiencia energética.
 - **Contenedores de aceite vegetal.** El centro dispone de contenedores de recogida de aceite vegetal ubicado en el parking exterior.



ccpuertaeuropa.com



Iniciativas verdes



Para proteger el medio ambiente, en Puerta Europa realizamos las siguientes acciones:



Promovemos la eficiencia energética



Aplicamos los principios de la economía circular



Fomentamos las energías renovables



Favorecemos un uso eficiente del agua



Minimizamos la Huella Carbono



Aseguramos la calidad del aire



Apoyamos la movilidad eléctrica



Garantizamos las condiciones de accesibilidad



ccpuertaeuropa.com



Iniciativas verdes

Compromisos de los usuarios

Cualquier acción medioambiental promovida desde la Dirección del Centro Comercial Puerta Europa o sus empresas colaboradoras carece de sentido si no va acompañada del compromiso de los usuarios del edificio en su consideración y cumplimiento.

Por este motivo solicitamos sus mejores esfuerzos en la adopción de hábitos medioambientales de ahorro como:

- Mantener los grifos abiertos únicamente el tiempo imprescindible.
 - Informar a la persona responsable sobre cualquier avería en grifos o sistemas que provoquen pérdida de agua.
 - Apagar las luces y la climatización al salir de la sala.
 - Mantener el nivel de calefacción o refrigeración a una temperatura adecuada.
 - Si se es la última persona en salir de la Oficina o del Local, cerciorarse de que todo el alumbrado y la climatización están desconectados.
 - ...y cualquier otra que pueda contribuir al cumplimiento y mejora medioambiental...
- La Dirección de Puerta Europa agradece su colaboración.



ccpuertaeuropa.com



Área de residuos

- ❑ En línea con unos de nuestros pilares, la sostenibilidad y el medio ambiente, el Centro Comercial Puerta Europa tiene un sistema de recogida selectiva de Residuos Sólidos Urbanos para su transporte y reciclaje. Está situado en el Muelle de Carga:
 - ❑ Basura orgánica
 - ❑ Cartón
 - ❑ Plásticos
 - ❑ Tubos Fluorescentes
 - ❑ Residuos peligrosos
- ❑ El traslado y depósito de las basuras húmedas se realizará en bolsas de plástico o recipientes herméticamente cerrados a fin de evitar goteos que pudieran ensuciar en su recorrido las zonas comunes (pasillos, corredores de servicio, etc.).
- ❑ En todo caso, el traslado de recipientes deberá hacerse mediante carretillas o similares provistas de ruedas de goma o caucho, con el fin de evitar ruidos, suciedad y daños al pavimento, quedando expresamente prohibido arrastrarlos sobre el suelo o utilizar carros del Mercadona. La retirada de residuos se realizará antes de las 10:00 h. o después de las 22:00 h., salvo autorización expresa de la dirección del centro. Los locales de la zona de restauración retirarán los residuos al cierre del negocio y siempre utilizarán el ascensor habilitado para los locales de ocio y restauración.

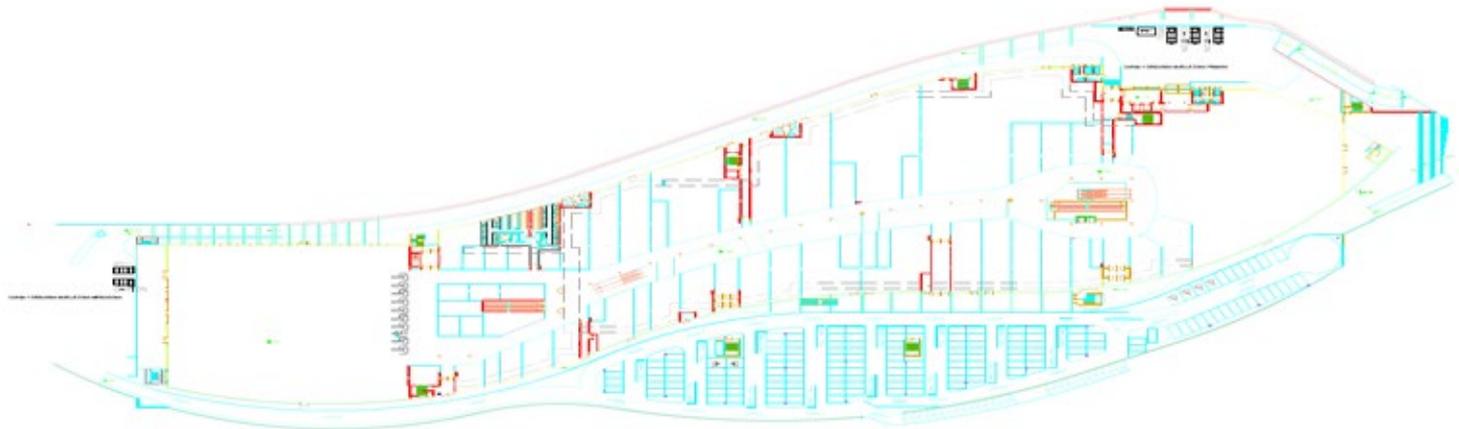


ccpuertaeuropa.com



Área de residuos

- ❑ Es **indispensable** accionar las compactadoras cada vez que se depositen residuos en las mismas. En el caso de las cajas de cartón, estas deberán estar plegadas para evitar atascos.
- ❑ El depósito de cartón se realizará en el contenedor destinado al efecto, ubicado en el muelle de mercancías, cuando éste haya sido convenientemente plegado.
- ❑ El traslado de basura y cartón deberá hacerse mediante carretillas o similares provistas de ruedas de goma o caucho, con el fin de evitar ruidos, suciedad y daños al pavimento, quedando expresamente prohibido el arrastrarlos sobre el suelo.



ccpuertaeuropa.com



Buena Vecindad

En esta materia, existen ciertas responsabilidades lógicas en materia de “buena vecindad” a fin de evitar molestias y perjuicios al resto de establecimientos y a sus clientes:

- ❑ **Estado de conservación del local.** Todos los elementos decorativos, mobiliario, equipos e instalaciones que conforman su local, incluido el escaparate y la fachada, mantendrán unos niveles de conservación y mantenimiento acordes con la categoría e imagen del resto de operadores.
- ❑ **Placas y enseñas.** En beneficio de la imagen institucional y de la armonía estética del Centro Comercial, no puede instalarse ningún anuncio o inscripción publicitaria. Los establecimientos de Restauración podrán ser autorizados excepcionalmente a instalar junto a su fachada, y en horario comercial, determinados elementos informativos de su oferta de servicios. En cualquier caso, la solicitud debe ser tramitada a la Dirección del Centro, quién decidirá en cada caso.
- ❑ **Tratamiento de plagas** (insectos y roedores). Con independencia de los tratamientos preventivos y correctivos que realiza periódicamente Puerta Europa en las zonas comunes, es responsabilidad del local evitar y vigilar la aparición de plagas en los límites de su local, así como evitar que estas traspasen sus límites.
- ❑ **Aceites y grasas.** Está expresamente prohibido realizar vertidos de aceites y grasas por los desagües, debiéndose realizar un mantenimiento adecuado de su instalación contratando la retirada periódica de estos residuos.
- ❑ **Olores y Ruidos.** Deberá haber un control de los olores y ruidos.



ccpuertaeuropa.com



Carga, descarga y aprovisionamiento

- ❑ El aprovisionamiento de los locales deberá realizarse obligatoriamente por el muelle de carga/descarga y por los corredores de servicio correspondientes. El horario para tal fin será, salvo autorización expresa de la dirección del centro, **de 22:00 a 10:00 de Lunes a Domingo**, evitando esta actividad en horarios de apertura al público. Si algún local necesitara descargar mercancía fuera de dichos horarios por motivos excepcionales, deberán solicitarlo al servicio de seguridad.
- ❑ La realización de labores de descarga de mercancía en horario de cierre del Centro Comercial deberá ser solicitada previamente por los locales a través del formulario existente al efecto.
- ❑ Los locales que necesiten reponer mercancías desde los almacenes, **en periodos de escasa afluencia de público y de forma excepcional**, podrán realizar dichas reposiciones de 14 a 17 horas. **Siempre avisando previamente al departamento de Seguridad**. utilizando para ello un tipo de carros expresamente autorizados por el Centro, debiendo hacerse de forma discreta de manera que no cause molestia a los clientes.
- ❑ La carga y descarga deberá hacerse de modo inmediato, trasladándose los bultos a los locales a la mayor brevedad, y dejando la zona utilizada limpia y sin elementos almacenados.
- ❑ **Los comerciantes** serán los únicos responsables del transporte de mercancías debiendo velar por que En ningún caso se trasladará mercancía de manera que cause daño o ensucie el pavimento o zonas comunes.

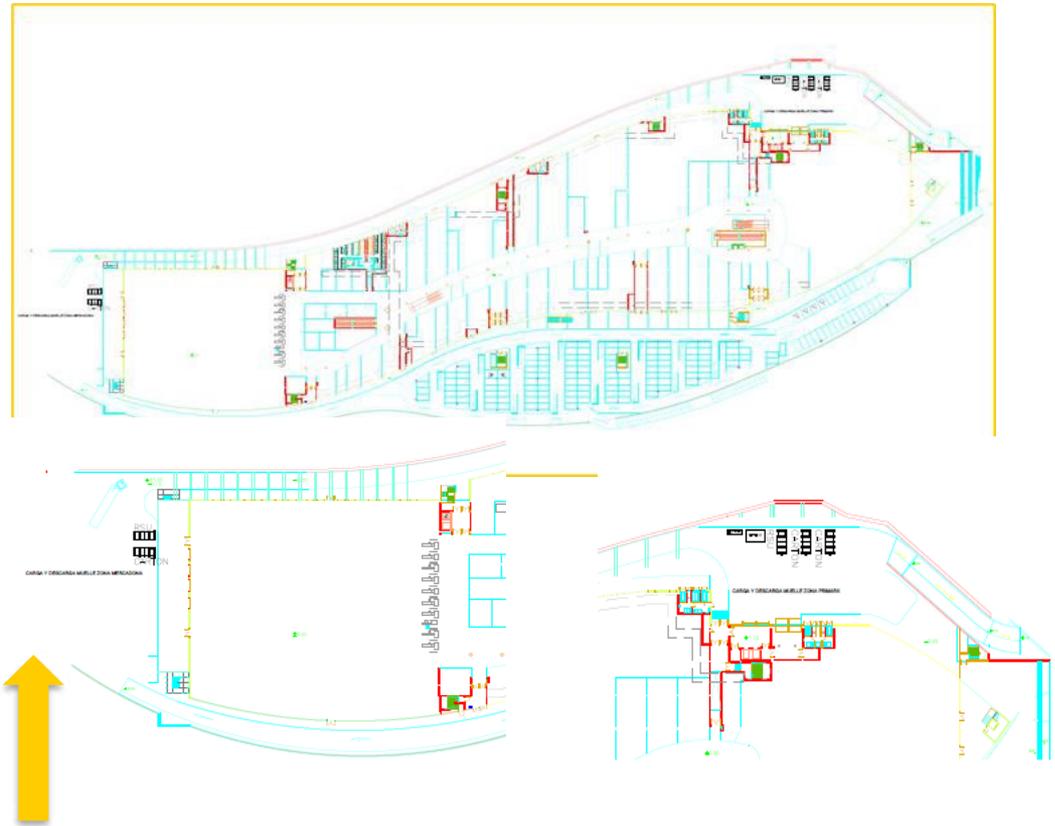


ccpuertaeuropa.com



Carga, descarga y aprovisionamiento

- ❑ Para la descarga de mercancía se deberán utilizar exclusivamente el muelle o las zonas de carga y descarga habilitadas.
- ❑ Todo el transporte de mercancías y basuras, deberá realizarse con los medios propios del local, garantizando el uso de medios de transporte adecuados al tipo de mercancía y al tipo de suelo del centro comercial. **Bajo ninguna circunstancia se podrán utilizar para tal fin los carros de Mercadona.**



Acceso a
Muelle de Carga



ccpuertaeuropa.com



Utilización de las zonas comunes

- ❑ Salvo autorización expresa de la Dirección, el paseo comercial y demás dependencias de uso común de Puerta Europa, deberán permanecer en todo momento libre de obstáculos y materiales, quedando igualmente prohibida la ocupación del mall (galería) por parte de los establecimientos, para cualquier actividad comercial relacionada con su negocio.
- ❑ No obstante el Gestor/Administrador de la Comunidad de Propietarios coordina la explotación de las zonas comunes, mediante la instalación de stands y servicios temporales, así como la realización de actividades propias del marketing del Centro Comercial (animaciones, promociones, exposiciones)



ccpuertaeuropa.com



Obras privadas / Accesos

- ❑ Antes de acometer obras (reforma, redecoración, adecuación, etc.), se deberá notificar a la Dirección el calendario y naturaleza de los trabajos, así como la relación de contratistas encargados de su ejecución (comunicado de realización de obras).
- ❑ El proyecto, si éste fuera necesario, deberá ser firmado y controlado inexcusablemente por un técnico competente.
- ❑ El establecimiento será el único responsable de solicitar cuantas autorizaciones y/o licencias administrativas pudieran ser preceptivas en cada caso.
- ❑ Durante la ejecución de las obras, se abstendrán de perjudicar o afectar la integridad de las instalaciones, dependencias, servicios y superficies comunes del centro. En el supuesto de que fuera preciso hacer uso de las zonas comunes, deberá notificarse previamente a la Dirección al objeto de contar con autorización expresa.
- ❑ El establecimiento será el único responsable de cuantos trabajos realice, eximiendo expresamente al Centro Comercial de cualquier responsabilidad que pudiera derivar como consecuencia de una incorrecta o inapropiada implementación.



ccpuertaeuropa.com



Obras privadas / Accesos

- ❑ Las obras privadas se deberán realizar con la mayor diligencia y en las máximas condiciones de imagen, seguridad, estanqueidad e higiene.
- ❑ Aquellos trabajos que por su naturaleza pudieran alterar el normal funcionamiento y tranquilidad del Centro, deberán realizarse fuera del horario comercial, cumpliendo las instrucciones que la Dirección dicte para tal fin (cerramiento exterior del local, horario de trasiego de materiales, horario de ejecución de actividades molestas y ruidosas, etc.).
- ❑ Durante la ejecución de los trabajos, queda expresamente prohibido depositar o almacenar cualquier tipo de mercancía, material o herramienta en pasillos, corredores y demás zonas comunes del Centro.
- ❑ Previa a la apertura de cualquier local que haya efectuado obras, e independientemente de la obtención de permisos de apertura, el equipo de Mantenimiento de PUERTA EUROPA en conjunto con la ECOP comprobará el correcto funcionamiento de todos los elementos de prevención y extinción contra incendios. Las deficiencias observadas y no subsanadas podrá suponer la no apertura efectiva del establecimiento.



ccpuertaeuropa.com



Obras privadas / Accesos

- ❑ Cualquier obra, trabajo o acceso fuera del horario comercial, debe ser comunicado previamente a su comienzo a la Gerencia del centro comercial.
- ❑ Esta comunicación debe realizarse con al menos 24 horas de antelación para trabajos de Lunes a Viernes y 72 horas para trabajos en fin de semana y lunes.
- ❑ Para que la solicitud pueda ser cursada y no rechazada, es obligatorio que, tanto los empleados, como la empresa que realizará los trabajos, estén al día en la herramienta de control de Prevención de riesgos laborales Eurocontrol.
- ❑ El acceso no se considerará autorizado hasta tener **certificación expresa por parte de la Gerencia del centro** de dicha autorización a través de cualquiera de los medios de comunicación de dichos trabajos existentes.



ccpuertaeuropa.com



Aparcamiento

- ❑ Puerta Europa dispone de 1.900 plazas de aparcamiento en superficie
- ❑ Los vehículos de discapacitados, las mujeres embarazadas y familias numerosas, motocicletas, bicicletas y vehículos eléctricos disponen de plazas debidamente señalizadas para su uso. Todas estas plazas están ubicadas junto a las zonas de paso y próximas a los accesos a la zona comercial.
- ❑ El aparcamiento es de uso público y gratuito.

COLABORA

Todos conocemos las dificultades que tienen nuestros clientes en determinadas ocasiones para encontrar plazas de aparcamiento, por lo que solicitamos tu colaboración con el objetivo de lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes en su día de compras.

Si logramos que el cliente tenga una experiencia agradable y se vaya satisfecho del Centro, todos ganamos más; por eso, si dejas libres las plazas de aparcamiento que están cerca de las puertas para que sean utilizadas por nuestro cliente:

- Inicialá su proceso de compra con una actitud positiva, con lo que aumenta la posibilidad de que invierta más tiempo y dinero en sus compras.
- Si viene con poco tiempo, lo dedicará a sus compras, no lo desaprovechará en ir andando desde puntos más lejanos.
- Hacemos más cómoda la visita a los que lo necesitan como personas mayores, madres con niños pequeños, etc.

Puerta Europa
Centro Comercial



ccpuertaeuropa.com



Seguridad

- ❑ El Centro Comercial dispone de un servicio permanente de Seguridad Privada, así como de un Circuito Cerrado de Televisión operativo las 24 horas del día.
- ❑ El puesto permanente de seguridad o P.P.S. (Teléfono: 956 652458), igualmente operativo las 24 horas del día, se encuentra ubicado en el acceso por el muelle de carga.
- ❑ Si tuvieran Vds. algún problema de seguridad en el interior o en las inmediaciones de su establecimiento, por favor, contacten inmediatamente con el Vigilante de Seguridad más cercano, o bien con el P.P.S. telefónicamente o a través de los interfonos de emergencia ubicados por todo el Centro Comercial



ccpuertaeuropa.com



Mantenimiento y Limpieza



□ El mantenimiento de las zonas comunes depende directamente de la gerencia. No obstante, si usted observa algún elemento que tenga que ser reparado (alguna avería, algo deteriorado por vandalismo o por el paso del tiempo, etc.) no dude en hacérselo saber a través del Punto de Atención al Cliente, comunicándolo al personal de Seguridad.

□ Asimismo, la limpieza de las zonas comunes y de los aseos es una de nuestras prioridades. Existe un turno de limpieza continuo para que el centro esté siempre como nuestro cliente merece. Cualquier irregularidad en la limpieza del centro, rogamos nos la comunique inmediatamente.

□ Con el fin de mantener las zonas de terrazas interiores en correctas condiciones de uso, los locales, con dichas terrazas, una vez a la semana todos los Miércoles, deben recoger y apartar las sillas y mesas de sus terrazas con el fin de que el personal de limpieza del centro pueda llevar a cabo debidamente la limpieza de la zona que habitualmente ocupan sus terrazas.



ccpuertaeuropa.com



Evacuación



- ❑ Puerta Europa dispone de numerosas vías de evacuación a fin de facilitar el desalojo en el supuesto de que se produjera una situación de emergencia.
- ❑ **La evacuación únicamente se realizará en los siguientes supuestos:**

Se evacuará el local de inmediato en compañía de los clientes que se encuentren en su interior, ante un incidente sobrevenido e imprevisible y que suponga un riesgo físico inmediato para las personas próximas.

En el resto de casos solamente cuando la orden de evacuación se reciba por el coordinador de evacuación designado y que figura en la documentación que cada local posee, por miembros del Departamento de Seguridad, por funcionarios de los cuerpos y fuerzas de Seguridad del Estado o mediante la megafonía del Centro Comercial.



ccpuertaeuropa.com



Evacuación



■ Normas básicas a tener en cuenta en caso de evacuación:

- En caso de evacuación, conserve la calma, no grite y no se excite innecesariamente. Puede cundir el pánico.
 - Diríjense, sin correr, hacia el punto de reunión previsto.
 - Si en la vía de evacuación hay personas en espera, no se impaciente y espere su turno cívicamente.
 - Una vez en el exterior, no se detenga y aléjese del edificio sin retirar su vehículo.
 - No regrese al establecimiento hasta que no reciba permiso para ello o sea requerido por algún miembro autorizado.
 - Y en general, siga en todo momento las indicaciones del Servicio de Seguridad.
- Puerta Europa, lleva a cabo anualmente, **al menos un simulacro de emergencias de evacuación**, en el cual se requiere la colaboración del personal de los locales del centro con el fin de mantener a todo el personal que desarrolla su actividad en el centro, debidamente formado.

Para cualquier aclaración respecto al contenido de estos epígrafes, no duden en consultarnos. La seguridad nos compete a todos.



ccpuertaeuropa.com



Aviso de Evacuación



En caso de aviso de evacuación, considere las siguientes instrucciones

- Le será comunicado por el personal de seguridad, por vía telefónica o mediante megafonía a través del mensaje de evacuación.
- Recibidas estas señales, siga las instrucciones para evacuar el centro. Si forma parte de algún equipo de emergencias; colóquese su chaleco identificativo, recuerde su función y ejecútela, poniéndose en contacto con el responsable de su equipo.
- Cierre la caja registradora. Proceda a abandonar su puesto de trabajo rápidamente, pero sin correr, conserve en todo momento la calma.
- Verifique antes de abandonar su local:
 - **Que no queda nadie en el interior, revisando probadores, servicios, almacenes y vestuarios.**
 - **Apague las luces, el aire acondicionado/calefacción, freidoras, planchas, hornos,...**
 - **Cierre la puerta de su local .**
- Diríjase a la salida de emergencia prevista para su local y no utilice los ascensores.
- Utilice las salidas de emergencia, no retroceda y acompañe a los clientes a las salidas de emergencia destinadas a su local, dirigiéndolos con UD. Al punto de reunión establecido.
- Espere en el punto de reunión.



ccpuertaeuropa.com



Aviso de incendio



En caso de detectar un incendio, siga las siguientes instrucciones.

- En ningún caso ponga en peligro su integridad física..
- Active el pulsador de incendios más cercano, a través del interfono o por vía telefónica, contacte con el Puesto permanente de seguridad, con calma y pausadamente explicando:
 - **1.- Quién informa**
 - **2.- Que ocurre**
 - **3.- donde ocurre**
- Utilice los medios de extinción disponible si ha recibido la formación específica y adecuada, si es posible con la ayuda de otra persona hasta la llegada del equipo de primera intervención, al que informará de la situación.
- Si no consigue controlar el conato, evacuará la zona, cerrando las puertas del recinto afectado para retardar la propagación del fuego y el humo.



ccpuertaeuropa.com



Aviso de incendio



- Recuerde que en esta situación:
 - 1.- **Conserve la calma en todo momento.**
 - 2.- **No corra, ni grite, para no provocar el pánico.**
 - 3.- **Siga las instrucciones de los equipos de primera intervención, equipos de apoyo y evacuación.**
 - 4.- **Utilice las vías de salida normales, si están bloqueadas por humo, fuego o hay aglomeración de personas, utilice la salida de emergencia más cercana.**
 - 5.- **En lugares con humo, póngase un pañuelo seco o mejor mojado, cubriéndose la nariz y la boca, respirando a través de él. Agáchese para respirar aire más fresco y limpio.**
 - 6.- **En caso de que prenda la ropa que lleva puesta, tírese al suelo y ruede sobre si mismo.**
 - 7.- **No utilice el ascensor.**



ccpuertaeuropa.com



Medidas Preventivas



Todos tenemos la responsabilidad de contribuir positivamente y continuamente a la prevención de siniestros y accidentes, y por esto, consideramos las siguientes medidas preventivas, algunas de ellas de obligado cumplimiento por la actual legislación y normativa vigentes:

- Mantenga siempre **libre de obstáculos** y en perfecto estado **las salidas de emergencia** y vías de evacuación, ya sean de uso comunitario o privativo de su local.
- Mantenga siempre **en buen estado de mantenimiento y funcionamiento los dispositivos de detección**, así como los **medios de extinción**, los cuales deben estar revisados, señalizados y libres de obstáculos.
- Respete la **prohibición de fumar** en las áreas no permitidas.
- No sobrecargue las bases de los enchufes, no utilice herramientas o máquinas sin la autorización pertinente, no realice operaciones de soldadura o corte sin la debida autorización de la gerencia.
Consulte a los técnicos adecuados en cada caso.



ccpuertaeuropa.com



Medidas Preventivas



- **No almacene incontroladamente.** Respete las áreas destinadas para tales efectos. El orden y la limpieza son medidas de seguridad.
- **Informe a sus nuevos compañeros** de como actuar en caso de emergencia y los procedimientos a seguir.
- **Comunique cualquier actitud sospechosa**, personas u objetos que le infunden sospecha, incidencias que le hayan ocurrido con clientes. No dude en ponerse en contacto con el Puesto permanente de seguridad o comunicárselo al personal de seguridad más cercano.
- Recuerde siempre que **el puesto permanente de seguridad está atendido las 24 horas del día**. Ante cualquier emergencia, incidencia, accidente o anomalía, comuníquese con el PPS. Desde ese momento se coordinará y actuará de la forma más eficaz para canalizar y controlar la situación con los medios adecuados.



ccpuertaeuropa.com



Situaciones de emergencia



❑ Sistemas de detección y extinción de incendios

- Puerta Europa dispone de un **Sistema Contra-Incendios centralizado** equipado de un gran número de dispositivos de detección automática y extinción de incendios
- De igual forma, y de conformidad con la normativa de aplicación en cada caso, los establecimientos deberán dotar a sus instalaciones del equipamiento necesario para la prevención y extinción de incendios, asegurándose de mantenerlo en todo momento en buen estado de funcionamiento y conservación, contratando a los efectos una empresa de mantenimiento homologada.

❑ Sistema de alarmas

- Igualmente, el Centro Comercial dispone de un nutrido sistema de alarmas conectado de forma permanente con el Puesto Permanente de Seguridad, para proteger la integridad del conjunto inmobiliario.

❑ Teléfonos de Emergencia

- El servicio de seguridad precisa de una persona y un teléfono de contacto urgente con Vds., con el fin de localizarles en el supuesto de que se produjera una situación de emergencia en su establecimiento. Este número es confidencial y tan sólo se hará uso de él en caso de necesidad.
Es su responsabilidad la actualización de estos datos

Existe un manual de Prevención de Riesgos Laborales a disposición de todos.



ccpuertaeuropa.com



Teléfonos de interés

- ❑ Urgencias Sanitarias: 061
- ❑ Teléfono único de emergencias: 112
- ❑ Bomberos: 085
- ❑ Policía Local: 092
- ❑ Policía Nacional: 091
- ❑ Guardia Civil: 062
- ❑ Taxi: 956 60 60 60
- ❑ Punto de Seguridad Permanente: 956 652458



ccpuertaeuropa.com



Funcionamiento General del Centro

❑ Funcionamiento y Control de las instalaciones

- El arrendatario será el responsable del funcionamiento y control de sus instalaciones privadas, así como de distribuir entre su personal cualquier protocolo de buen uso, funcionamiento y/o mantenimiento. En caso de detectar cualquier anomalía en las instalaciones privadas se deberá dar aviso inmediato al mantenimiento privativo correspondiente. El equipo de Mantenimiento General del Centro podrá intervenir excepcionalmente en caso de extrema urgencia y siempre que se autorice por escrito por parte del arrendatario. Dicha actuación será la posible en ese momento y suficiente para que el mantenimiento privativo pueda subsanarlo completamente a su llegada.
- En caso de encontrar en el recinto privativo una incidencia en las instalaciones pertenecientes al Centro Comercial, deberá notificarse a Gerencia o al equipo de Mantenimiento y se procederá a su estudio y subsanación a la mayor brevedad posible.
- En el caso de las instalaciones comunes, el Centro Comercial será responsable de su uso y mantenimiento, teniendo establecidos protocolos para ello, así como de la subsanación de las posibles incidencias generadas en ellas. Si observa cualquier incidencia en el funcionamiento normal de las instalaciones de zonas comunes se deberá dar aviso a cualquier equipo, preferentemente Mantenimiento o Seguridad, para proceder a solventarlo.



ccpuertaeuropa.com





Puerta Europa

Centro Comercial



ccpuertaeuropa.com

