



# GUÍA DE USUARIO

## Centro Comercial Los Arcos



# Introducción

---

La Guía de Bienvenida es una ayuda útil para el buen funcionamiento de Los Arcos.

En sus normas se encuentran las claves de una convivencia óptima entre todos los establecimientos del centro. Observarlas y respetarlas no es sólo beneficioso para cada uno de los propietarios y trabajadores de Los Arcos, además es beneficioso para todos los locales del centro comercial.

Léala con atención y utilízela para resolver cualquier duda que afecte a su negocio o al de los demás

Para cualquier aclaración o sugerencia, que deseen realizar sobre el contenido de esta Guía, no duden en contactar con la Gerencia del Centro Comercial



# Índice

---

- 1. El centro comercial Los Arcos
- 2. Servicios al cliente
- 3. Servicios al comerciante
- 4. Política medioambiental
- 5. Funcionamiento general
- 6. Marketing/ Comunicación
- 7. Otros





# 1. Centro Comercial Los Arcos

- Con una reciente puesta a punto en el centro, hemos creado un ambiente para el disfrute de todos, haciendo un lugar más cómodo y más agradable
- Mejor información, mejores instalaciones, mejores servicios, mejor comunicación, mejor señalización... todo orientado a que nuestro cliente se encuentre como en casa



# ¿Cómo llegar?

- Localización: Avenida de Andalucía s/n, 41007, Sevilla, España.
- El acceso a Los Arcos puede ser a pie por la entrada por Av. de Andalucía y Avda. Utrera de Molina. (15 minutos desde el centro de la ciudad), en coche (Av. De Montesierra, Av. De Andalucía y Ronda de Tamarguillo).
- En autobús (Líneas urbanas: 2, 22, 24, 27, 29, 39, 53, B4. Líneas interurbanas: 121, 122, 124, 126) por Av. de Andalucía y Ronda Tamarguillo y en taxi con las paradas: Av. De Andalucía y Ronda Tamarguillo.

## Accesos por medio de bicicletas y rutas peatonales:



# Nuestros datos

**100**

locales

**735**

empleos directos

**1.800**

plazas de aparcamiento

**43,400**

m2 de superficie bruta alquilable

**1.507.978**

habitantes en el área de influencia

**1992/2012/2017/  
2020/2024**

año de apertura/ampliación/reformas área de  
restauración/reformas galería comercial

**6.500.000**

visitas al año



# Perfil del cliente

## Indicadores claves

**2**

visitas al mes (promedio)

**78 €**

gasto promedio (con hipermercado)

**59 min**

visita media del cliente

**17%**

familias con hijos

**38%**

clase media

**64%**

acude en coche

## Perfil del cliente

**16%**

De 15-29 años

**22%**

de 30-44 años

**23%**

de 45-59 años

**24%**

+60 años

**48%**

hombre

**52%**

mujer

**38,9**

años de media





# Procedencia del cliente



- El cliente de Los Arcos procede principalmente de Cerro del Águila – Amate, Sevilla Este, Macarena y Nervión, San Pablo – Sta. Justa.
- Los Arcos se encuentra en una zona urbana, con una densidad de población alta, pero alcanza un área de influencia más allá de los 30 minutos en coche.
- Planificado un gran desarrollo urbanístico en los alrededores de Los Arcos. Incluye mejoras en el transporte público como la futura parada de metro y zonas residenciales.

Área de influencia	
Distancia en minutos	Habitantes
0-10 mn	553.143
0-20 mn	143.946
0-30 mn	1.507,978

# Plano del centro

- La superficie comercial de Los Arcos se distribuye en **dos niveles** (Planta 0, Planta1). Su aparcamiento, de **1.800 plazas** ocupa 3 plantas subterráneas) con accesos por Avda. de Andalucía y Ronda del Tamarguillo.
- Los Arcos tiene **dos accesos al centro**: Av. De Andalucía y Ronda de Tamarguillo.

R. Tamarguillo



# Funcionamiento general

## Horarios del centro

### ■ Oficina de dirección:

- 954 676 005
- 10.00 - 14.00h y de 16.00 - 19.00h

### ■ Tiendas

- De lunes a sábado 10.00 - 22.00h

### ■ Hipermercado

- De lunes a sábado 10.00 - 22.00h

### ■ Restauración

- De lunes a domingo 12.00 – 02.00h

### ■ Parking

- De domingos a jueves 09h – 01.00h
- Viernes y sábados 09h – 02.00h

### 📅 Festivos

Enero ->	1	6
Febrero ->	28	
Marzo ->	29	
Abril ->	17	
Mayo ->	1	30
Diciembre ->	25	

### 📅 Festivos de apertura

Enero ->	7						
Marzo ->	28						
Junio ->	30						
Julio ->	7						
Agosto ->	4	15					
Septiembre ->	1						
Octubre ->	12						
Noviembre ->	1						
Diciembre ->	1	6	8	9	15	22	29

Cada año, la Dirección remitirá una CIRCULAR a todos los comerciantes con la relación de domingos y festivos de apertura autorizados por la Junta de Andalucía para el siguiente ejercicio.

# 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:** Turnos presenciales rotativos de los integrantes del Equipo de Dirección.
- **Domingos de apertura:** Guardia telefónica.

## ■ Cómo contactar:

- Centro Comercial Los Arcos. Oficina de Dirección.  
Avda. Andalucía, s/n, 41007. Sevilla.
- Email: [atencionalcliente@cclarcos.com](mailto:atencionalcliente@cclarcos.com)
- Teléfono: 954 676 005



# Equipo de Gerencia

---

## ■ Director:

- Luis Enrique Ruiz ([luisenrique.ruiz@cushwake.com](mailto:luisenrique.ruiz@cushwake.com))

## ■ Departamento de Marketing:

- Santiago Sanguino ([santiago.sanguino@cushwake.com](mailto:santiago.sanguino@cushwake.com))
- María del Mar Jiménez ( [mar.jimenezdiaz@cushwake.com](mailto:mar.jimenezdiaz@cushwake.com))

## ■ Director Técnico:

- Juan Antonio Gómez ([juanantonio.gomez@cushwake.com](mailto:juanantonio.gomez@cushwake.com))

## ■ Administración:

- Pilar Portillo ([administracion@cclosarcos.com](mailto:administracion@cclosarcos.com))

# Servicios integrales

---

## ■ Punto Permanente de Seguridad:

- 954 674 347
- 695 732 072
- [seguridad@cclosarcos.com](mailto:seguridad@cclosarcos.com)

## ■ Atención al Cliente:

- 954 676 005 / 660345953 wsp
- [atencionalcliente@cclosarcos.com](mailto:atencionalcliente@cclosarcos.com)



# Servicios integrales

## ■ Servicios cercanos





LOS ARCOS

Ningún verano sin ti

LOS ARCOS

LOS ARCOS



# 2. Servicios 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 Los Arcos 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.**



# Normativa de acceso

---

## ■ **Clientes del centro comercial:**

- Los visitantes de Los Arcos solo pueden acceder a las zonas habilitadas para clientes, como locales comerciales, galería comercial, terrazas de restauración, cines, 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.
- En caso de duda rogamos póngase en contacto con nuestro personal de Seguridad o en el Punto de Atención al Cliente del Centro Comercial.

# Recuerde

---

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

# Sala Familiar

---

- **En el pasillo del parking -1 de acceso a Plaza de La Moda**, se encuentra la sala familiar del centro comercial. Esta sala cuenta con cambia pañales, microondas, sillones para amamantar bebés...
- El control de acceso a este servicio se realiza de forma libre. Tanto la limpieza como el mantenimiento de la sala familiar, son nuestra mayor prioridad teniendo en cuenta el público que utiliza estos servicios.



# Servicios gratuitos

- El Centro Comercial Los Arcos ofrece a todos sus clientes WIFI gratuito e ilimitado en todo el recinto.
- Este servicio es gratuito para todos los clientes del Centro Comercial Los Arcos.
- Además, disponemos de un punto de recarga de baterías móviles en la galería totalmente gratuito.



# Mobile app y web mobile

- **Web Mobile:** Los Arcos 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:** Los Arcos dispone de su app para Iphone y para Android. El contenido se actualiza automáticamente nutriéndose de la web.



**LOS ARCOS CLUB** **Recompensas**

Ahora, con nuestra nueva APP, consigues puntos club y... ¡ganas premios!

CUSHMAN & WAKEFIELD



# Los Arcos Club

- **Los Arcos Club** es nuestro club de fidelización, totalmente gratuito para el cliente con el que podrán obtener servicios y descuentos especiales en nuestro centro y tiendas.
- **Funcionamiento:** Si está interesado en participar en el programa de fidelización de Los Arcos póngase en contacto con el departamento de Marketing de Los Arcos.  
[santiago.sanguino@cushwake.com](mailto:santiago.sanguino@cushwake.com)
- **La solicitud** de acceso al club se podrá realizar vía web, a través de la app Los Arcos para smartphones o directamente con la ayuda del Servicio de Atención al cliente. Los miembros pueden ser de igual modo para todos los comerciantes y operadores del centro.

LOS ARCOS [tiendas y restaurantes](#) [está pasando](#) [cartelera de cine](#) [descubre nuestro club](#)



Un club para todxs

introduce tu correo

introduce tu contraseña

continuar

CUSHMAN & WAKEFIELD

LOS ARCOS

# Otros servicios

---



Aseos familiares



Parkings adaptados



Objetos perdidos



Ludoteca



Recarga de coches eléctricos



Cajeros automáticos



Áreas de descanso



Petición de taxis



Punto de reciclaje



Parkings XXL

**... y muchos más!  
descúbrelos en  
[cclosarcos.com](http://cclosarcos.com)**



Bershka

Bershka

PAY&GO TRY

Los Arcos

WIDE

# 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 director de Marketing.
- **Web Mobile:** Los Arcos 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 Los Arcos dispone de su app para Iphone y para Android. El contenido se actualiza automáticamente nutriéndose de la web.

# Promociones online

- Las tiendas del centro comercial Los Arcos 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.facebook.com/losarcos](http://www.facebook.com/losarcos)


[www.instagram.com/losarcos](http://www.instagram.com/losarcos)

[www.cclosarcos.com/](http://www.cclosarcos.com/)



## PROMOS Y DESCUENTOS

Promoción Club	Promoción Club	Promoción Club	Promoción Club
<b>Aire de Sevilla</b> ★	<b>Anna Catzados</b> ★	<b>Artebisu</b> ★	<b>Click&amp;Drive</b> ★
<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>10%</b>	<b>Descuento</b>
de descuento para los clientes de la tarjeta VIP	de descuento en todos los artículos de temporada	de descuento en todos los artículos	Click&Drive te regala 10€ en tu siguiente*
Válido hasta: 31/12/2024	Válido hasta: 31/12/2024	Válido hasta: 31/12/2024	Válido hasta: 31/12/2024

 CUSHMAN & WAKEFIELD

 LOS ARCOS

# 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







 **Servicios Premium Los Arcos Club**

Disfruta de los servicios más exclusivos solo por ser miembro de nuestro club

-  Parking&Recarga Patinetes
-  Taquillas
-  Snack Bar para Perros
-  Sala de Lactancia

 **Experiencia Digital**

Más cercanos a ti que nunca.

-  APP Los Arcos Club
-  Atención al cliente vía Whatsapp
-  Wifi gratuito limitado
-  Carga tu móvil
-  Pantallas informativas táctiles
-  Cajero Criptomonedas

# Zona de comerciantes

---

- Existe una **zona para uso exclusivo de los comerciantes y trabajadores del centro comercial.**
- Está **ubicada junto al Puesto Permanente de Seguridad**, en el pasillo de acceso al muelle de carga 1.
- Esta zona dispone de un **tablón de anuncios a disposición de los establecimientos donde pueden realizar comunicaciones**, así como los eventos que realicen en sus tiendas. Así mismo, el centro comercial anuncia en este tablón todas las acciones que se llevan a cabo desde la gerencia para que todos los comerciantes estén informados.
- **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.

# WEHUB – Empleados Los Arcos

---

- **Acceso:** El acceso a WEHUB se realiza a través de la APP Los Arcos, en la cual se habilitará una pestaña adicional “Empleados”. Para registrarse, los empleados deberán acudir a la oficina de gerencia 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 Pilar Portillo [administración@closarcos.com](mailto:administración@closarcos.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.cclosarcos.com](http://www.cclosarcos.com)

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 300 caracteres máximos

**INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS**  
Responsable de tratamiento: COMUNIDAD DE PROPIETARIOS CC LOS ARCOS.  
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.

Confirmando haber leído y aceptado la Política de Privacidad.



MA  
MO

Los Arcos

EZENIS  
underwear

balbino bernal



CUSHMAN &  
WAKEFIELD

LOS  
ARCOS



# 4. Política medioambiental

- En Los Arcos estamos comprometidos con el Medio Ambiente y el impacto que nuestro centro tiene en el, para minimizarlo tenemos en marcha una serie de actuaciones:
  - Implantación de la **norma ISO 50001**. Dando prioridad a la implantación de una política energética del edificio que ayude a gestionar adecuadamente los aspectos energéticos derivados de su actividad.
  - **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 y priorizando el reciclaje y la reutilización.

# Iniciativas Verdes

---

- **Estrategias Hídricas / Energéticas.**
- Para proteger el medio ambiente, en Los Arcos:
  - Alcanzar el 70% de la cobertura total de la cartera de datos de consumo de energía y agua.
  - Optimizar el uso de energía y la eficiencia energética con la instalación de BMS y Submetering
  - Realizar una gestión medioambiental adecuada de los activos, minimizando el impacto.
  - Garantizar la calidad del aire en el interior de los activos.
  - Implementar instalaciones de generación de energías renovables. Los Arcos Cuenta con una planta fotovoltaica en una de sus cubiertas
  - Concienciar a los clientes del consumo responsable mediante campañas de información sobre materiales, trazabilidad y etiquetado.

# Iniciativas verdes

---

## ■ Estrategia energética

■ Para proteger el medio ambiente, en Los Arcos:

- 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
- Integramos la biodiversidad

# Iniciativas Verdes

---

## COMPROMISO DE LOS USUARIOS

Cualquier acción medioambiental promovida desde la Dirección del Centro Comercial Los Arcos 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 cisternas que provoquen pérdida de agua.
- Apagar las luces y la climatización 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 El Faro agradece su colaboración

# Área de residuos

---

- En línea con unos de nuestros pilares, la sostenibilidad y el medio ambiente, el Centro Comercial Los Arcos 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
  - Toners
  - Aceites
  - Pilas (Convencionales y botón)
  - Baterías
- 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 Hipermercado.**

# 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 situación.
- **Tratamiento de plagas** (insectos y roedores). Con independencia de los tratamientos preventivos y correctivos que realiza periódicamente Los Arcos 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.

# Carga, descarga y aprovisionamiento

---

- El aprovisionamiento de los locales deberá realizarse obligatoriamente por los muelles 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.
- 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 14.00 a 17.00 horas. **Siempre avisando previamente al departamento de Seguridad.**
- 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
- La retirada de residuos se realizará antes de las 10.00 h. o después de las 22.00 h., salvo excepciones (cierre del local antes de las 22.00 h.), en cuyo caso se deberá poner en contacto con dirección o con el responsable de seguridad para concretar la hora adecuada.
- 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.**
- Para la **retirada de residuos de locales de restauración**, se habilitará una ventana de retirada de residuos **desde las 17.00 hasta las 18.00**. No obstante y de manera extraordinaria se podrá realizar la retirada utilizando el exterior del centro comercial y accediendo a la zona de compactadores por el muelle de carga previo aviso a seguridad.

# Área de residuos

- En línea con unos de nuestros pilares, la sostenibilidad y el medio ambiente, el Centro Comercial Los Arcos tiene un sistema de recogida selectiva de Residuos Sólidos Urbanos para su transporte y reciclaje.

Está situado en el Muelle de Carga 1:

- **Basura orgánica**
- **Cartón**
- **Toners (\*)**
- **Aceites (\*)**
- **Pilas (Convencionales y botón) (\*)**
- **Baterías (\*)**
- **Tubos Fluorescentes (\*)**
- **Aerosoles vacíos (\*)**
- **Envases vacíos de plásticos(\*)**
- **Envases vacíos metálicos (\*)**
- **Trapos absorbentes contaminados(\*)**

- 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 o después de las 22:00 h., salvo autorización expresa de la dirección del centro.
- 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.

(\*) Previo aviso al departamento de Seguridad / Mantenimiento.



# Utilización de las zonas comunes

---

- Salvo autorización expresa de la Dirección, el paseo comercial y demás dependencias de uso común de Los Arcos, deberán permanecer en todo momento libre de obstáculos y materiales, quedando igualmente prohibida la ocupación del mall 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).

# Obras privativas. 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.

# 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 Los Arcos comprobará el correcto funcionamiento de todos los elementos de prevención y extinción contra incendios. Las deficiencias observadas y no subsanadas podrán suponer la no apertura efectiva del establecimiento.

# 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 48 horas para trabajos en fin de semana.
- Para cursar la solicitud, se puede realizar a través de Wehub o bien dentro de la propia plataforma de E-coordina.
- El acceso no se considerará autorizado hasta tener **certificación expresa por parte de la Gerencia del centro** de dicha autorización.
- Será necesario que el personal se presente en el Puesto Permanente de Seguridad para certificar el correcto acceso antes de comenzar cualquier trabajo.

# Aparcamientos

---

- Los Arcos dispone de 1800 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.
- En línea con la política de atención al cliente, todos los empleados deberán aparcar en el Parking Verde, situado en la planta superior, junto a la zona residencial. También tienen un aparcamiento de bicicletas exclusivo para empleados en el muelle de carga.



# 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: 954 674 347 / 695 732 072)**, 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

# 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 o 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.



# Evacuación

---



- Los Arcos 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 los 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.



# 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.
- Los Arcos, 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.**

# 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.

# 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.

# 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.**

# 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.**

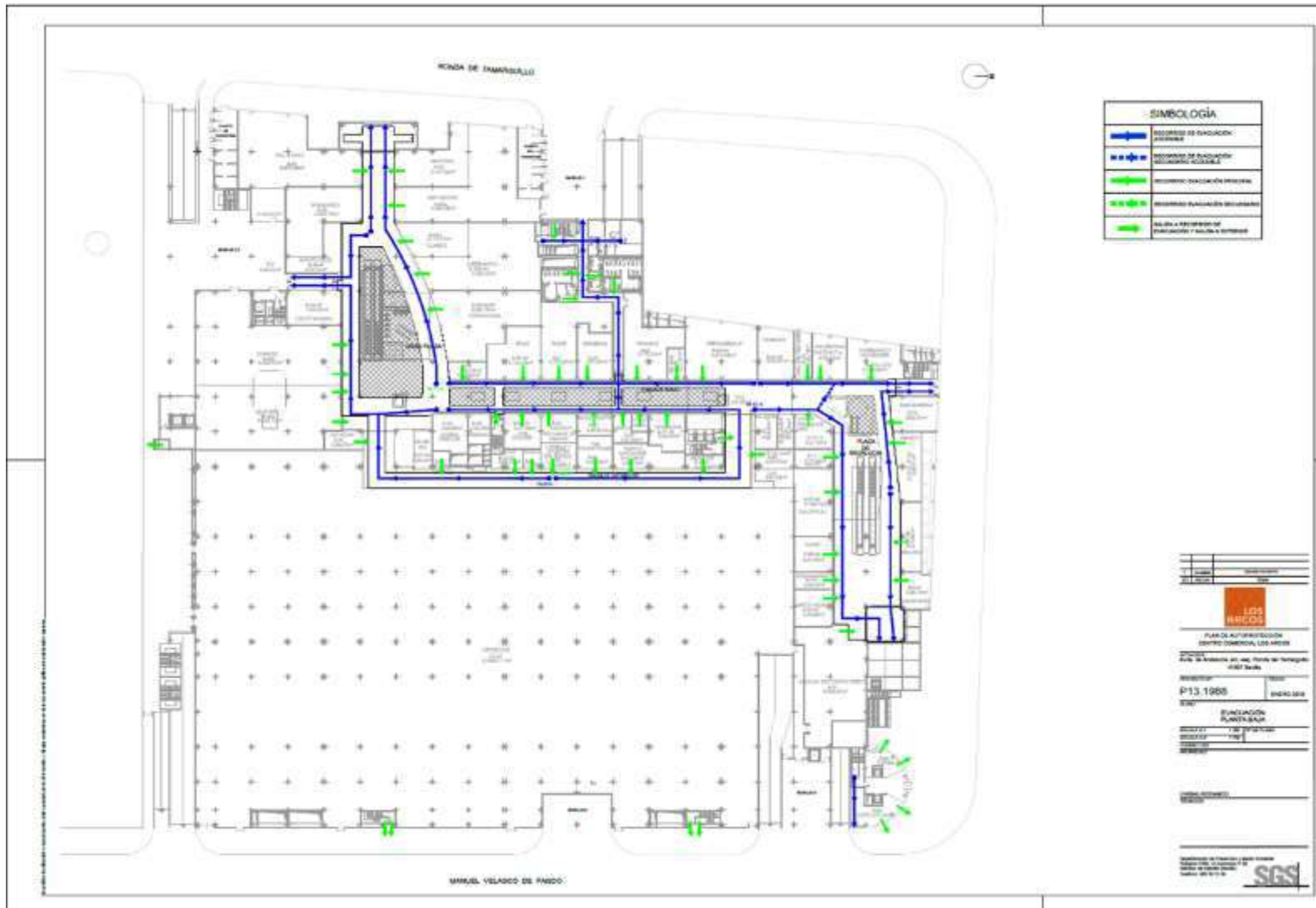
# Medidas preventivas

---

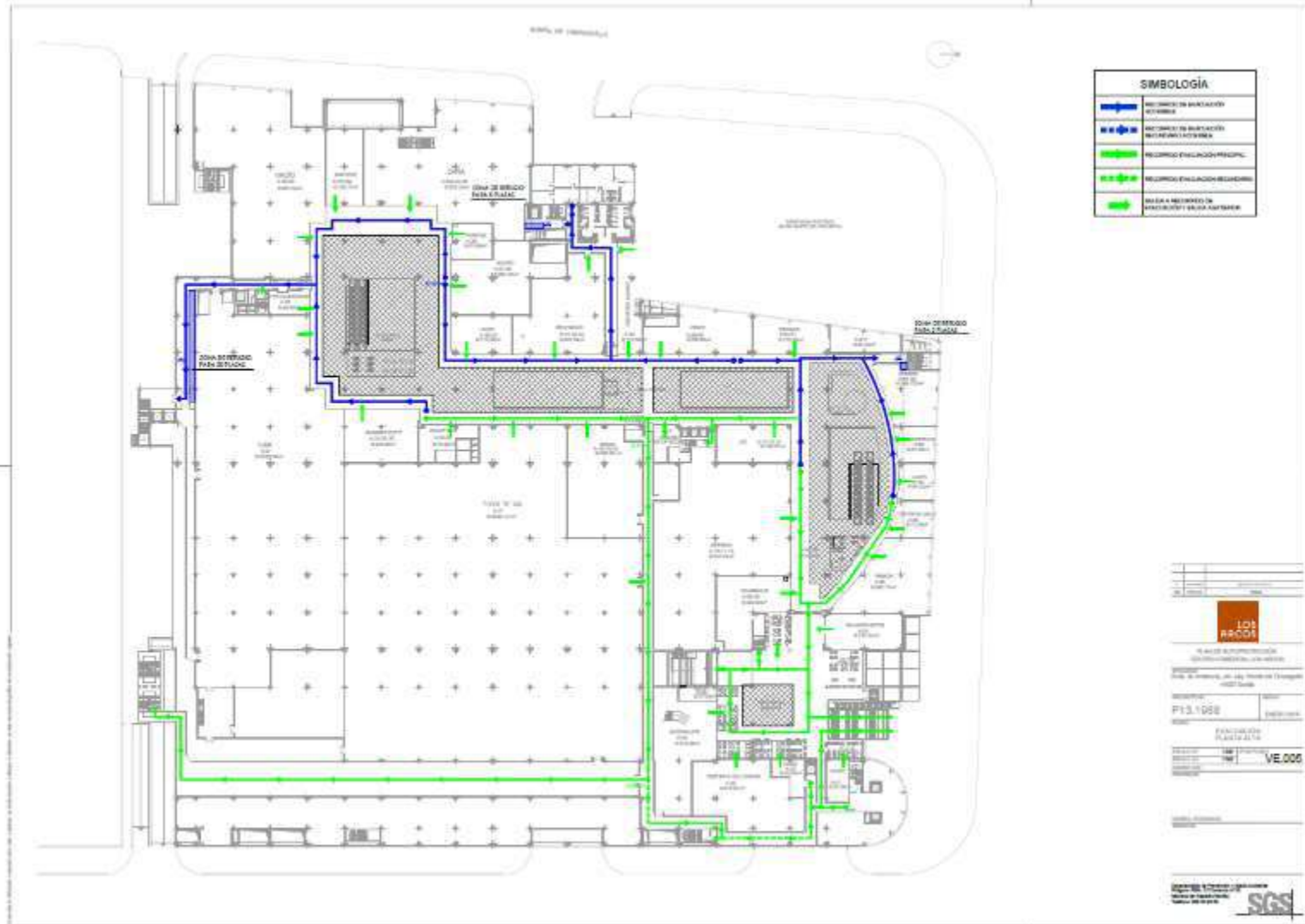


- **No almacene incontroladamente.** Respete las áreas destinadas para tales efectos. El orden y la limpieza son medidas de seguridad.
- **Informe a sus nuevos compañeros** de cómo actuar en caso de emergencia y los procedimientos a seguir.
- **Comunique cualquier actitud sospechosa**, personas u objetos 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.

# Evacuación planta baja



# Evacuación planta alta





# Situaciones de emergencia



## ■ Sistemas de detección y extinción de incendios

- Los Arcos 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.**

# Funcionamiento General del Centro Comercial

---

## ■ Funcionamiento y control de las instalaciones

- El arrendatario será el responsable del funcionamiento y control de sus instalaciones privativas, 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 privativas 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 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

# Teléfonos de interés

---

- Urgencias Sanitarias: **061**
- Teléfono único de emergencias: **112**
- Bomberos: **085**
- Policía Local: **092**
- Policía Nacional: **091**
- Guardia Civil: **062**
- Taxi: **954 622 222**
- Punto de Seguridad Permanente: **954 674 347 / 695 732 072**

