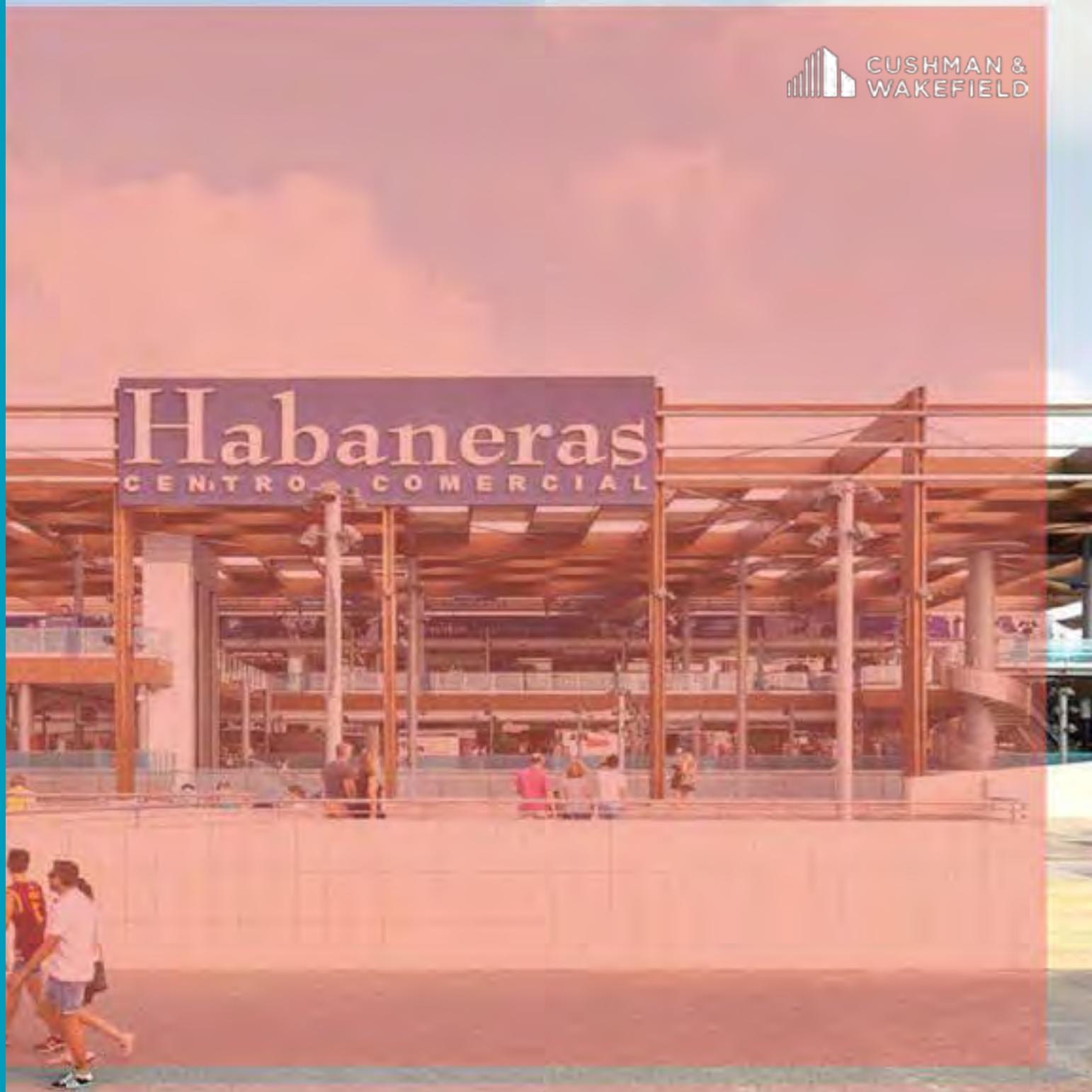




# Habaneras

CENTRO COMERCIAL

**GUÍA DEL USUARIO**



# Introducción

La Guía del usuario es una ayuda útil para el buen funcionamiento de Habaneras.

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 comerciantes y trabajadores de Habaneras, además es beneficioso para todos los locales del centro comercial.

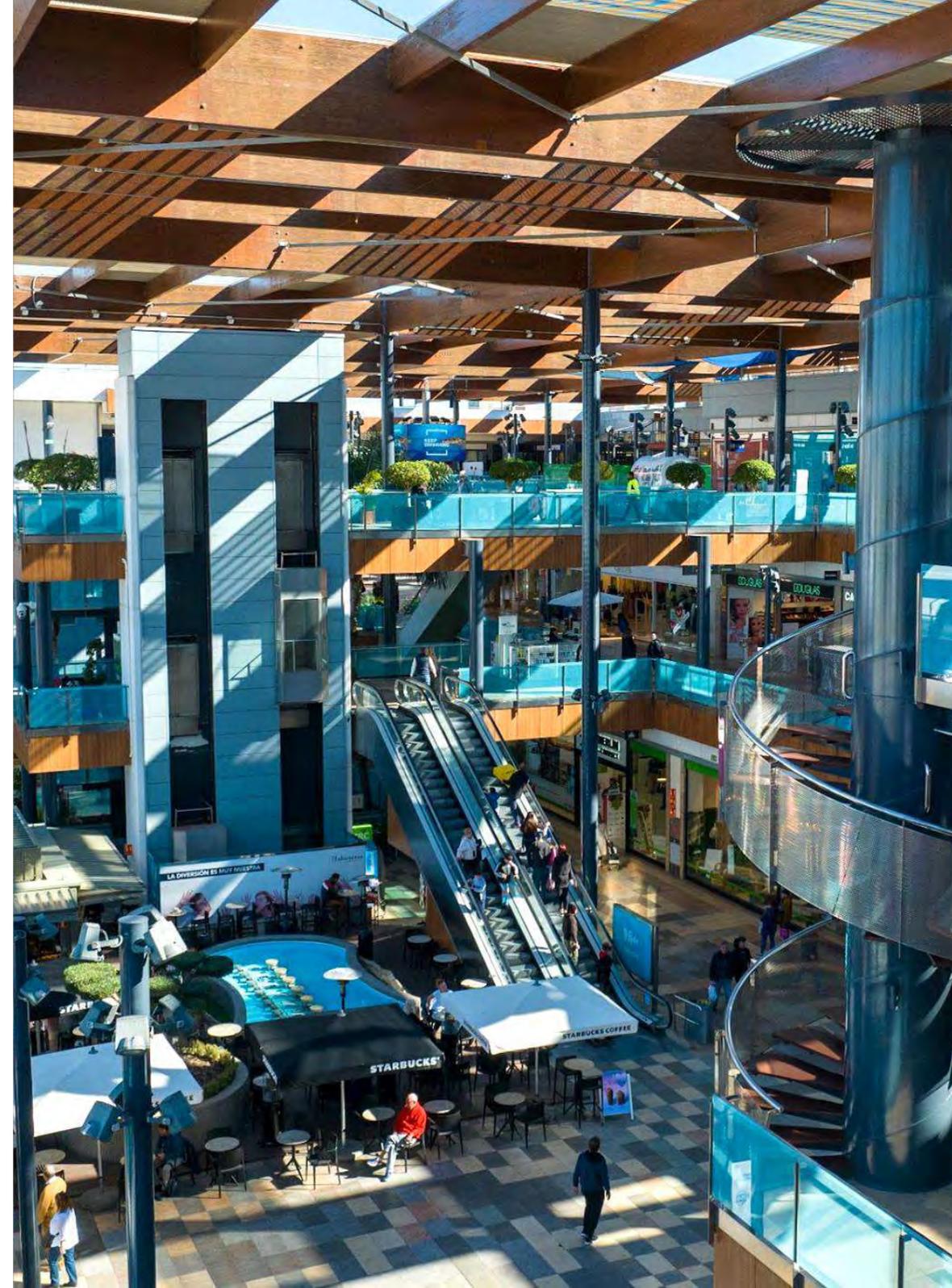
Léala con atención y utilícela para resolver cualquier duda que afecte a su negocio o al de los demás.

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 Habaneras ..... | 7  |
| 2. Servicios al Cliente .....          | 22 |
| 3. Política medioambiental .....       | 31 |
| 4. Funcionamiento general .....        | 36 |



# El Centro Comercial

## Principales características

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Localización</b><br>Torrevieja, Alicante<br>En el corazón de la Vega Baja | <b>Fecha de apertura</b><br>2005   | <b>Nº de plazas de parking</b><br>815                 |
| <b>Zona de influencia</b><br>Comarca Vega Baja                               | <b>Nº de plantas</b><br>4  | <b>SBA del centro</b><br>25.021 m <sup>2</sup>        |
| <b>Nº de entradas</b><br>3 Entradas peatonales<br>2 Entradas vehículos       | <b>Presencia en redes sociales</b><br>+50K en Facebook<br>+12,9K en Facebook | <b>Nº de operadores</b><br>+60 tiendas y restaurantes |

# El Centro Comercial

## Principales características

### Perfil de nuestro cliente

Familias



**27%**

Hombres



**50,7%**

Mujeres



**49,3%**

Casados

**60%**

Edad  
**41,8**

Gasto medio

**70€**

Tiempo de  
permanencia

**55'**

### Anclas principales

ZARA

GUESS

STRADIVARIUS



C&A

Forum sport

Bershka

PULL&BEAR

LIZARRAN  
CASA DE PINCHOS

100  
MONTADITOS

Tiendanimal

FOSTER'S  
HOLLYWOOD

# El Centro Comercial

## Localización y accesibilidad



7'

Centro de Torreveija



50'

Alicante



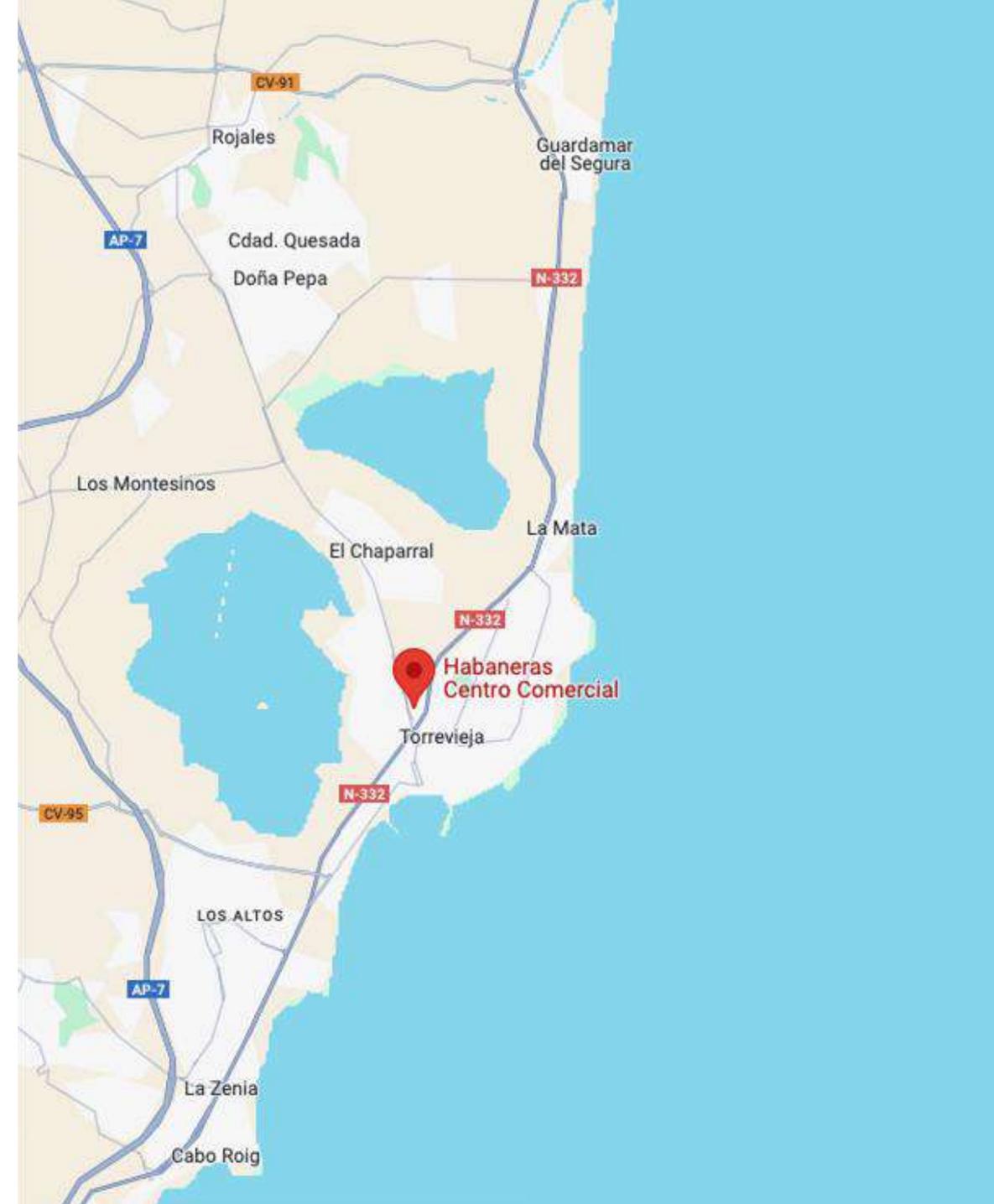
59,8%

peatonal



40%

vehículo



# 1. El Centro Comercial

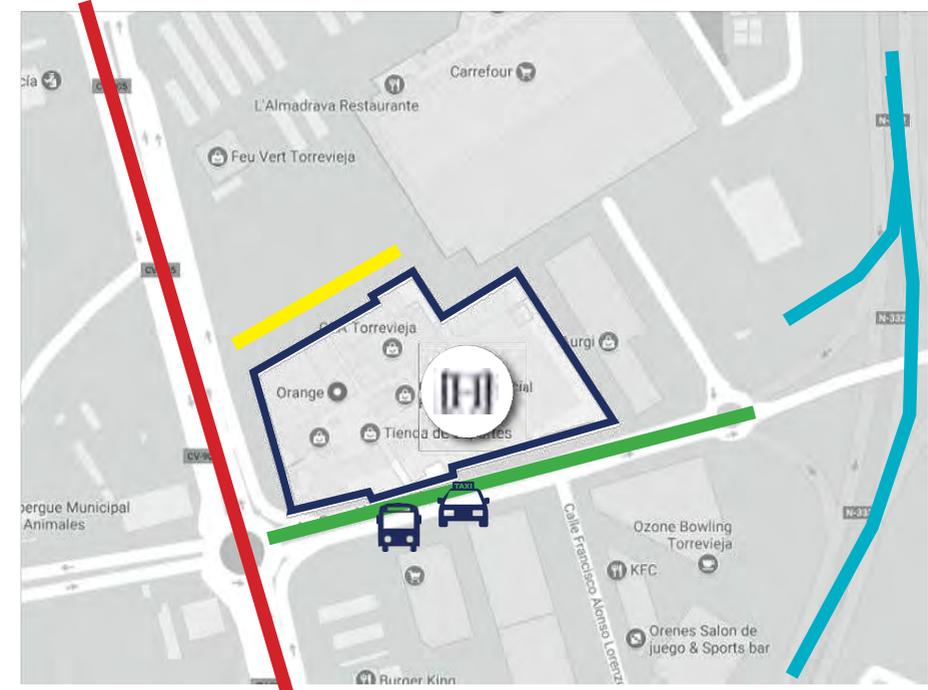


# El Centro Comercial

## 1.1. Cómo llegar

Habaneras tiene una ubicación excelente y unos accesos idóneos, directamente desde la N-332 en los dos sentidos y desde la carretera de Crevillente CV-905. Además, la CV-905 enlaza con la Autopista AP7 y la N-332 con la CV-95, que une Torrevieja con Orihuela.

La carretera N-332, muy transitada en verano por ser la carretera de la costa, está siendo desdoblada en la actualidad.



-  CV 332 Torrevieja-Cartagena
-  CV 905 Torrevieja-Crevillente  
(Enlace con AP 7 Autopista del Mediterráneo)
-  Av. Rosa Mazón Valero (Enlace con centro ciudad)
-  C/ Jacinto Martín Noarbe (Acceso por Carrefour)
-  Parada de Taxi
-  Parada de Autobús. Líneas B, E y G

# El Centro Comercial

## 1.2. Plano

- La superficie comercial de Habaneras se distribuye en tres niveles (Planta Baja, Planta Calle y Planta Terraza). Su aparcamiento, de 815 plazas ocupa 2 plantas subterráneas y un pequeño aparcamiento exterior, con acceso desde la Carretera de Crevillente.
- Habaneras tiene dos accesos principales peatonales y dos de aparcamiento subterráneo por la Avda. Rosa Mazón Valero y por la C/Jacinto Marín Noarbe.

### Parking -1 (subterráneo)



### Planta baja





# El Centro Comercial

## 1.3. Distribución

Tiendas y restauración

### □ Moda y complementos Fashion & Accessories

**Planta 0 / Floor 0**  
7 Belmon  
12 C&A

**Planta 1 / Floor 1**  
26 Bershka  
28 Calzedonia  
21 Ferchi  
35 Guess  
41 Massimo Dutti  
42 Mayka  
24 Oysho  
25 Pull & Bear  
43 Sfera  
29 Stradivarius  
23 Sunglass Hut  
31 Women Secret  
40 Zara

**Planta 2 / Floor 2**  
52 Encuentro Moda  
60 Inside  
65 Punto Roma  
59 Springfield

### □ Joyería Jewelry

**Planta 0 / Floor 0**  
36 Castejón  
22 Time Road

### □ Salud y Belleza Health & Beauty

**Planta 0 / Floor 0**  
5 Druni

**Planta 1 / Floor 1**  
30 Di Aromas & Estetic  
27 Douglas  
20 Fashion Nails  
34 Marvimundo  
32 Soloptical

**Planta 2 / Floor 2**  
58 Alain Afflelou  
57 Holland & Barrett  
66 Kiko Milano

### □ Especializados Specialized

**Planta -1 / Floor -1**  
80 Detail Car  
81 Lavandería Bloomest

**Planta 0 / Floor 0**  
14 Bloom Flower Shop  
2 Forum Sport  
9 Movistar  
8 Orange  
13 Tiendanimal  
10 Vodafone

**Planta 1 / Floor 1**  
33 Intersport  
37 Pretty Phone

**Planta 2 / Floor 2**  
53 Game

### □ Hogar y Bricolaje Restaurants

**Planta 0 / Floor 0**  
1 Leroy Merlin

**Planta 1 / Floor 1**  
39 Zara Home

### □ Alimentación Groceries

**Planta 0 / Floor 0**  
4 Belros  
6 Pepco

### □ Infantil Children

**Planta 1 / Floor 1**  
3 Don Dino  
11 Mayoral

### □ Ocio Leisure

**Planta 2 / Floor 2**  
68 Gel Force  
69 Big Jump

### □ Restauración Restaurants

**Planta 0 / Floor 0**  
15 Starbucks

**Planta 1 / Floor 1**  
44 Coffee Lovers Point

**Planta 2 / Floor 2**  
54 100 Montaditos  
67 Foster's Hollywood  
64 Lizarrán  
51 Pomodoro  
62 Vaini

# El Centro Comercial

## 1.3. Distribución

### Servicios



Acceso rampa



Parada de autobús



Parada de taxi



Ascensores



Escalera mecánica



Escaleras peatonal



Rampa mecánica



Aseos hombres



Aseos mujeres



Parking spaces



Parking bicicletas



Parking motocicletas



Parking adaptado



Wifi gratuito



Seguridad 24h



Cajero automático



Lavandería



Oficina de Gerencia



Préstamos carrito para bebés



Pantallas de gran formato



Área de reciclaje Ropa y aceite



Desfibrilador



Báscula



Préstamo de paraguas



Parking cubierto



Parking exterior



Lavado de coches



Amazon



Aseos adaptados



Sala de lactancia



Cambiadores



Restauración



Zona de descanso



Punto sostenible



Recarga de vehículos eléctricos

# El Centro Comercial

## 1.4. Horarios del Centro

- ❑ **Oficina de gerencia:** 96 571 23 00  
De Lunes a Viernes de 09:00h a 14:00h y de 16:00h a 19:00h.  
Sábados y Festivos: Guardias rotativas del equipo de Gerencia.
- ❑ **Tiendas**  
De Lunes a sábado de 10:00h. a 22:00h  
Festivos y domingos de apertura de 10h a 22h.
- ❑ **Restauración**  
De Lunes a Domingo de 10:00h. a 01:00h.
- ❑ **Parking**  
De Lunes a Domingo de 08:30h a 01:00h.



# El Centro Comercial

## 1.5. Procedencia del cliente

Habaneras se encuentra ubicado en la entrada Norte de la ciudad de Torrevieja. El 53,86% de la población censada en Torrevieja es de origen español, mientras que el 46,14% son residentes procedentes de un total de 121 países de los cinco continentes

El cliente de Habaneras procede principalmente de la población de Torrevieja.

Otras zonas importantes donde viven nuestros clientes son poblaciones de la Vega Baja.



# El Centro Comercial

## 1.6. Horarios del Centro

Para acceder a cualquier local fuera de los horarios establecidos, será obligatorio obtener autorización. Para ello es necesario enviar un email a [gerencia@habaneras.es](mailto:gerencia@habaneras.es), a través de la aplicación desde el área de empleados o por escrito en la plantilla disponible a tal fin a las oficinas de gerencia, el nombre y D.N.I.

de todas las personas y motivo, con 24 horas de antelación, así como datos de vehículos si fuera necesario.

En caso contrario no se permitirá la entrada a ninguna persona no autorizada.

### □ **Horario de Accesos para el Personal.**

Desde las 7:00h. el acceso al Centro Comercial se realizará por el Muelle Cuba de Planta Calle. El acceso del personal anterior a este horario se realizará a través del interfono, mediante identificación al Puesto Permanente de Seguridad.

- Todos los empleados del Centro Comercial deberán identificarse para que se les permita el acceso al recinto comercial. Para ello, se deberán proporcionar los datos del personal contratado a la Oficina de Gerencia e informar de las bajas que se produzcan en el personal.
- La Gerencia remite una CIRCULAR a todos los comerciantes informando de los días de cierre aprobados después de la apertura 362 días aprobada por la Generalitat Valenciana.

# El Centro Comercial

## 1.7. Oficina de Gerencia

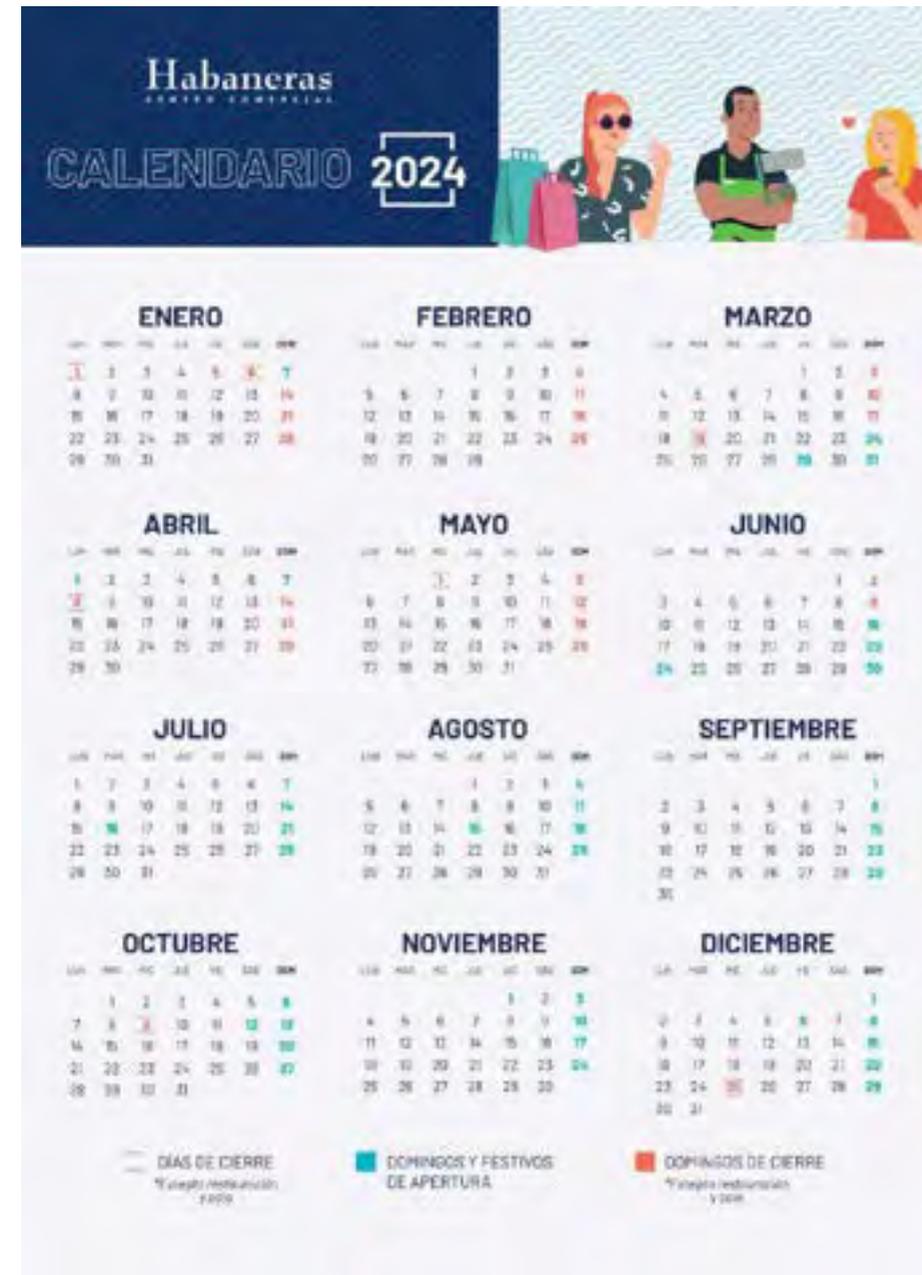
### Horario de la Oficina de Gerencia

- **Lunes a Viernes**  
De 09:00h. a 14:00h. y de 16:00h. a 19:00 h.
- **Sábados y Festivos de apertura**  
Turnos de guardia rotativos del Equipo de Gerencia.

### Cómo contactar - Centro Comercial

Teléfono: 96 571 23 00

Email: [gerencia@habaneras.es](mailto:gerencia@habaneras.es)

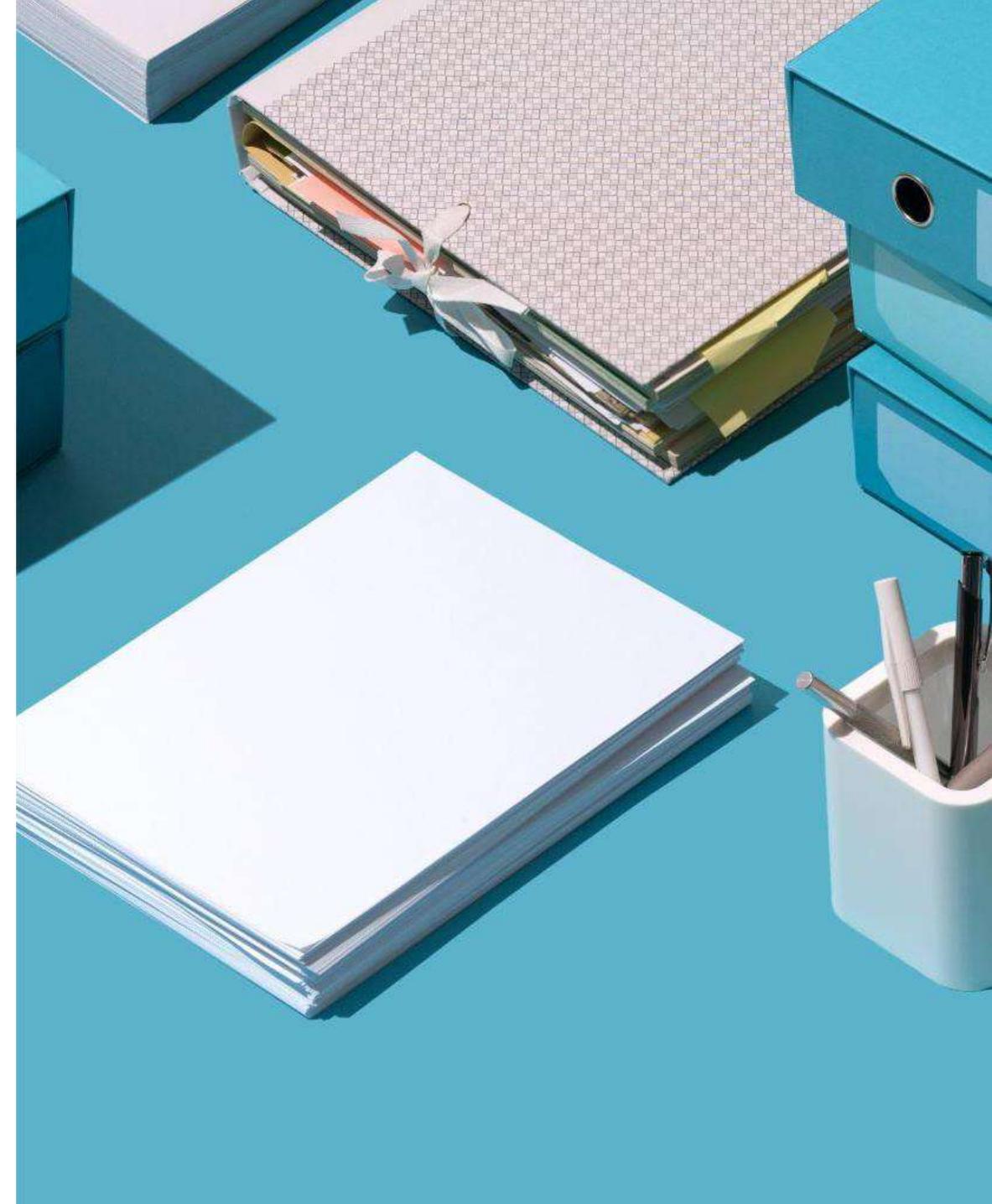


(\*) Cualquier modificación que pudieran sufrir estos horarios les serán comunicados puntualmente.

# El Centro Comercial

## 1.8. Equipo de Gerencia

- ❑ **Gerente CC Habaneras**  
Ignacio Pámpanas Lorenzo  
ignacio.pampanas@cushwake.com
- ❑ **Directora de Marketing & Brand Events**  
Marina Tormo García  
marina.tormo@cushwake.com
- ❑ **Director Técnico**  
Tony Barrera Hernández  
tony.barrera@habaneras.es
- ❑ **Administración**  
M<sup>a</sup> Ángeles Calero Rodríguez  
gerencia@habaneras.es



# El Centro Comercial

## 1.9. Seguridad y Servicios Integrales

### □ **Puesto Permanente de Seguridad**

96 571 23 00

habaneras@grupocontrol.eu

El Centro Comercial Habaneras dispone de un Puesto Permanente de Seguridad (P.P.S.) las 24 horas del día durante los 365 días del año, situado en Planta Terraza, frente a la Gerencia del Centro Comercial. Cualquier local, en caso de necesidad o siniestro, deberá notificarlo inmediatamente al equipo de Seguridad del Centro Comercial, con el fin de que las actuaciones que se efectúen sean lo más rápidas y eficientes posibles.

**Teléfono para emergencias PPS:**

96 571 42 58

### □ **Servicios Integrales:** (Limpieza y Mantenimiento)

96 571 23 00 para ambos.



# El Centro Comercial

## 1.10. Espacios alquilables en galería

Espacios alquilables por períodos estacionales considerando sus distintas tipologías (espacios espectaculares, espacios interiores, soportes promocionales, publicidad en las pantallas de gran formato, etc).

Para presupuesto y contrataciones de estos espacios, contactar con:

- **Persona de contacto**  
Marina Tormo: [marina.tormo@cushwake.com](mailto:marina.tormo@cushwake.com)
- **Email de gerencia:**  
[gerencia@habaneras.es](mailto:gerencia@habaneras.es)

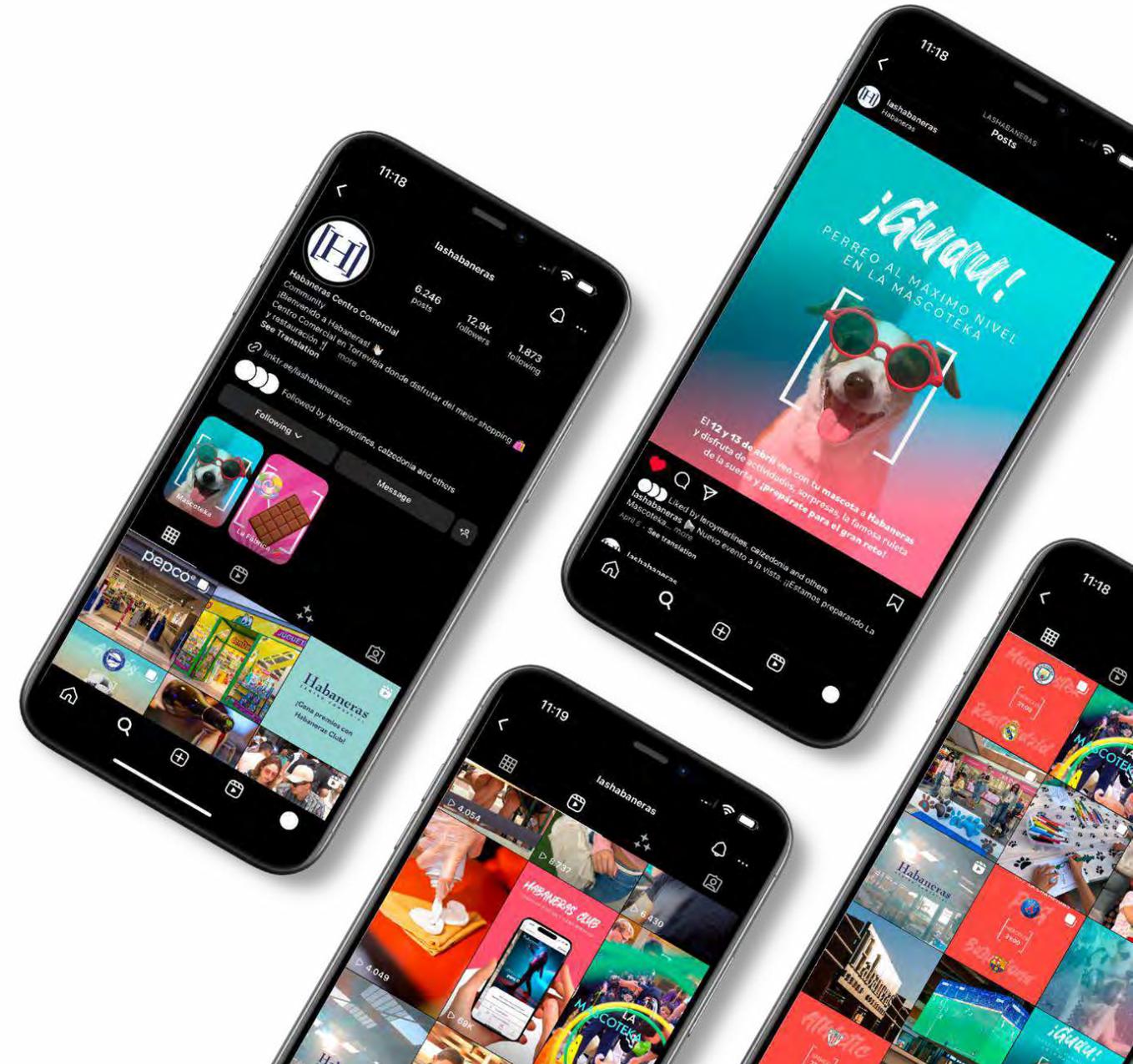


# El Centro Comercial

## 1.11. Marketing

Con un centro comercial grande en su área de influencia primaria y con la visita de turistas de los 5 continentes del mundo, los puntos claves para el crecimiento están en:

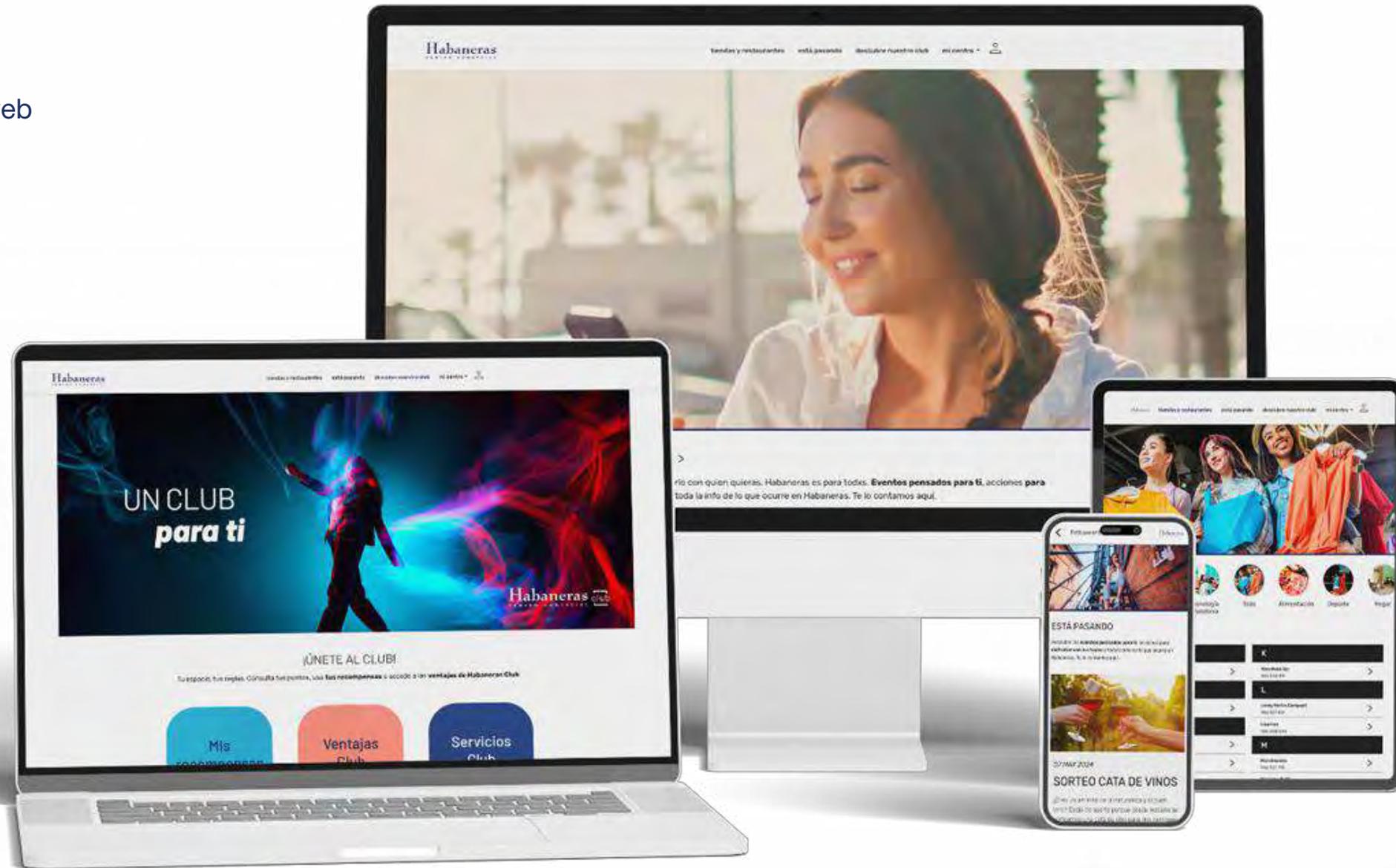
- ❑ Implementar una estrategia de marketing experiencial, que aporte valor a nuestros visitantes y nos diferencie de la competencia
- ❑ Aumentar la notoriedad del Centro en todas las áreas de mercado con campañas de y comunicación diferenciadoras, ágiles y novedosas.
- ❑ Segmentar para targets familiares, jóvenes, visitante local y turista de todas las áreas de mercado.
- ❑ Implementar una filosofía de servicios característica de 4 estrellas, que nos permita diferenciarnos frente a otras ofertas de compra y ocio similares.



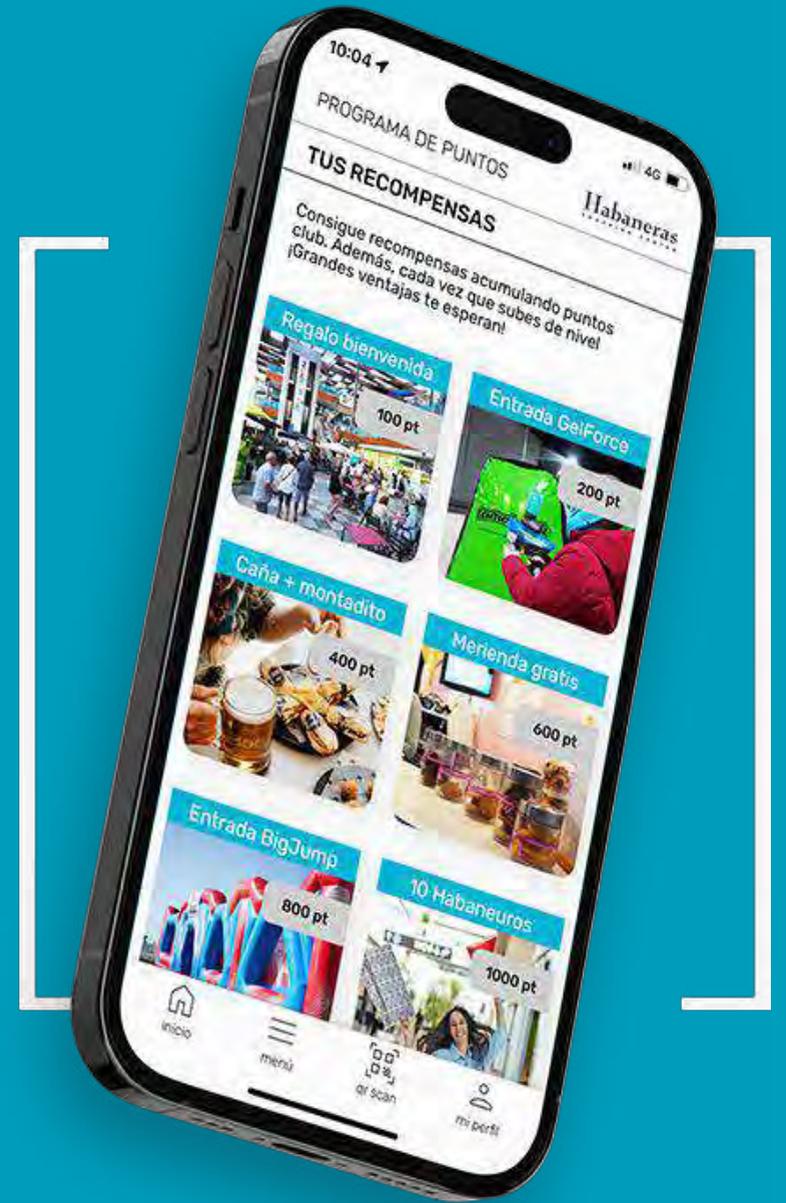
# El Centro Comercial

## 1.11. Marketing

- Página web



# 2. Servicio al cliente



# Servicio al cliente

## 2.1. Club Habaneras

A través de nuestra App de Habaneras el cliente estará completamente informado sobre cada una de las promociones y eventos que se realicen en el centro. Siendo esta herramienta, de mucha utilidad para distintos usos; como guía de compras, canal de información y área de empleado, etc.

Además, nuestro Loyalty Program del CC Habaneras; ofrece unas promociones especiales y servicios exclusivos como talleres para niños, participación en promociones, descuentos y sorteos, etc.

Desde 2015, el sistema de fidelización se gestiona desde la app de Habaneras, siendo sus usuarios los únicos beneficiarios de este programa. Además, con el sistema de puntos, los servicios recurrentes de los visitantes en el centro puntúan y tienen premios.

Al igual que en área de empleados también se hacen sorteos y ofertas solo para trabajadores. Además, este apartado funciona como una vía de comunicación entre los empleados del centro y la Gerencia

**ÚNETE  
A HABANERAS CLUB**

CONSIGUE PUNTOS Y GANA PREMIOS

**+20 puntos**  
Rellena tu perfil  
en la aplicación

**+30 puntos**  
Registra tu visita  
en **Habaneras**

**+20 puntos**  
Participa en  
los eventos del  
centro comercial

# Servicio al cliente

## 2.2. Filosofía del Mimo al Cliente

El esfuerzo general, las estrategias, los planes de Marketing o las inversiones en reformas, de poco sirven si no imprimimos entre todos nuestra seña personal.

La Gerencia del Centro Comercial Habaneras 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 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



# Servicio al cliente

## 2.3. 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.

### 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 sirvan de agrado
- ❑ La libertad de desplazamiento en la tienda a las personas de movilidad reducida

Y por supuesto...

Que los dependientes mantengan un trato amable y cercano con los clientes, ahora nuestros invitados.



# Servicio al cliente

## 2.4. Atención al Cliente

- ❑ **Horario de atención al público**  
Lunes-Domingo: 10h-14h y de 16h-22h
- ❑ **Teléfono de contacto**  
96 571 23 00
- ❑ **Correo electrónico servicio al cliente**  
[infocc@habaneras.es](mailto:infocc@habaneras.es)
- ❑ Habaneras dispone de un servicio de Atención al Cliente situado en Planta Terraza (P2) que es el Puesto Permanente de Seguridad que tiene por finalidad atender en primera instancia las dudas, sugerencias y reclamaciones de nuestros visitantes y comerciantes, así como prestar un servicio de información general sobre el Centro Comercial. El personal ofrece toda la información disponible en varios idiomas.



# Servicio al cliente

## 2.5. Sala de lactancia

- En el núcleo de aseos de Planta Baja, se encuentra la Sala de Lactancia. Esta Sala cuenta con cambia pañales, zona para amamantar bebés, una trona, microondas...

Su control de acceso se realiza mediante un interfono conectado al Puesto Permanente de Seguridad, y es nuestra intención del Departamento de Servicio al Cliente que la misma esté en estado de mejora continua, mediante el apoyo de una encuesta periódica de usuarios.



# Servicio al cliente

## 2.6. Punto de cardio protección

- Está situada junto a la salida de emergencia de Planta Calle.

Se trata de un servicio avanzado para combatir la muerte súbita cardíaca. Incorpora un desfibrilador y está conectada directamente con el Servicio de Emergencia 112, ya que efectúa una llamada automática a este servicio ante una parada cardíaca.

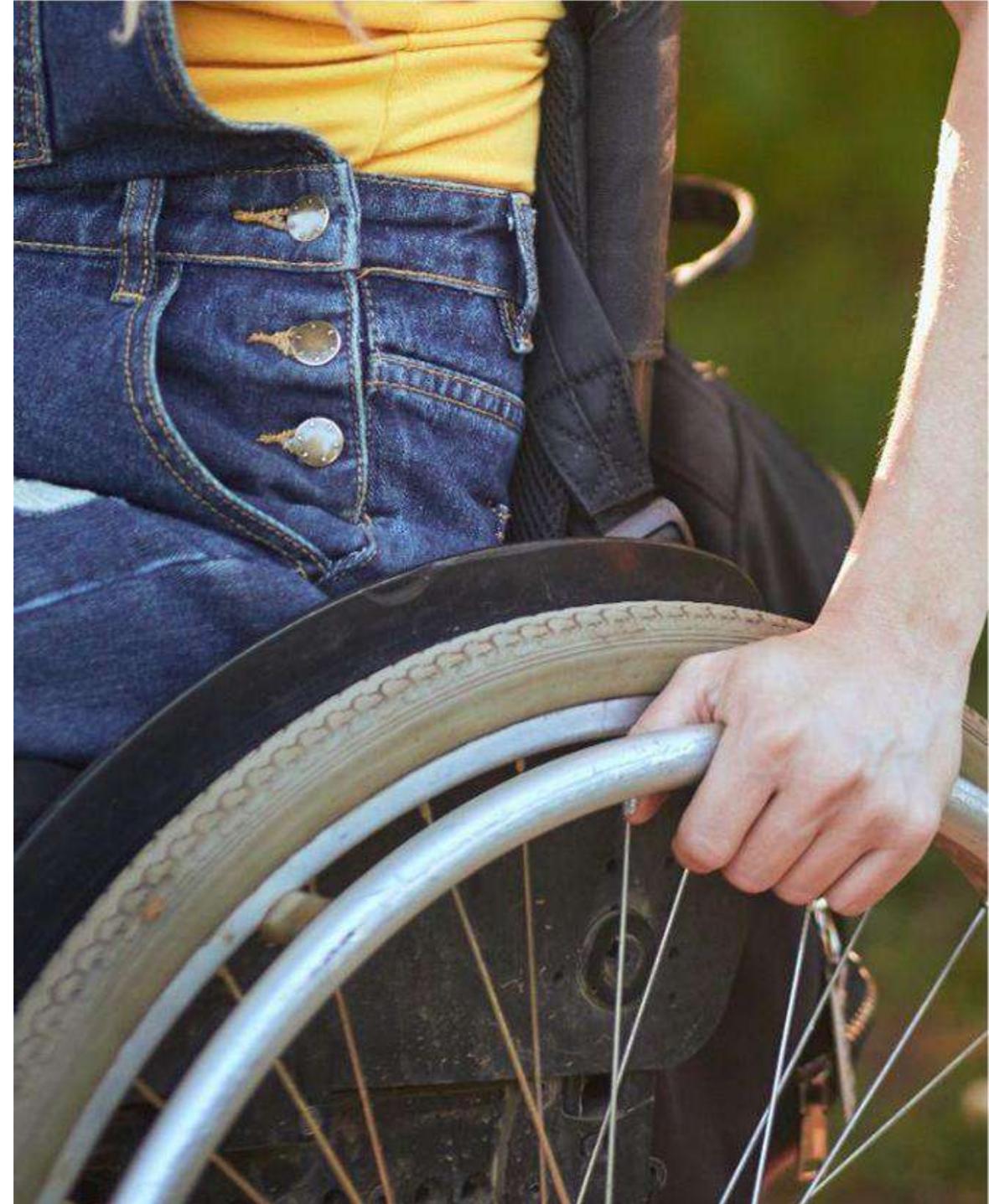
En caso de emergencia, la columna será utilizada por personal formado para su uso y con formación anual.



# Servicio al cliente

## 2.7. Silla de Ruedas

- En PPS se facilita al que lo solicite una Silla de Ruedas (o unas muletas) para un mejor traslado por nuestras instalaciones. Este servicio es especialmente agradecido por personas mayores o accidentadas.



# Servicio al cliente

## 2.8. Otros servicios

- ❑ Solicitud de Taxis
- ❑ Recarga de batería de automóvil
- ❑ Consigna
- ❑ Recogida de pilas
- ❑ Sillones relax
- ❑ Información medioambiental
- ❑ Aseo familiar
- ❑ Botiquín de primeros auxilios
- ❑ Objetos perdidos
- ❑ Préstamo de paraguas
- ❑ Hojas de sugerencias
- ❑ Buzón de sugerencias



# 3. Política Medioambiental



# Política medioambiental

- ❑ Habaneras puede presumir de ser uno de los centros más comprometidos con el Medio Ambiente de Alicante. Actualmente cuenta con:
- ❑ **Placas fotovoltaicas** instaladas en la cubierta del centro comercial.
- ❑ **Área de residuos** en los dos muelles de carga para la recogida selectiva de residuos.
- ❑ **Papeleras ecológicas** por todo el centro con apartados para reciclaje selectivo.
- ❑ **Certificado Breeam**



- ❑ **Certificado de la norma ISO 50001**
- ❑ **Certificado de la norma ISO 14001**
- ❑ **Certificado de eficiencia energética**

# Política medioambiental

## 3.1. Área de residuos

- En línea con unos de nuestros pilares, la sostenibilidad y el medio ambiente, el Centro Comercial Habaneras tiene un sistema de recogida selectiva de Residuos Sólidos Urbanos para su transporte y reciclaje. Está situado en el Muelle Cuba y Torrevieja.

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.).

Basura orgánica  
Cartón  
Ropa usada  
Pilas  
Tubos fluorescentes  
Envases vacíos de plásticos  
Escombros  
Chatarra  
Plásticos

# Política medioambiental

## 3.1. Área de residuos

- 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 el arrastrarlos sobre el suelo.

### □ Horario de Gestión de Residuos

#### **Papel y Cartón Locales comerciales**

7:00-10:00h.y a partir de las 22:00h.

#### **Residuos orgánicos (para locales de restauración)**

**Mañanas:** 07:00 - 10:00 h.

**Mediodía:** 16 - 17h.

**Noches:** A partir de las 22:00h.

Situación de los compactadores y contenedores:

El Centro Comercial Habaneras cuenta con dos zonas para la Gestión de residuos situados en los muelles de carga.

### □ **Muelle Cuba**

En esta zona existe un cuarto dividido, donde se ubican compactadores de RSU y Cartón. En el mismo muelle existen 2 contenedores uno de Escombros y otro de Chatarra, perfectamente señalizados.

### **Muelle Torrevieja**

- Un contenedor de vidrio, y una caja abierta de cartón.

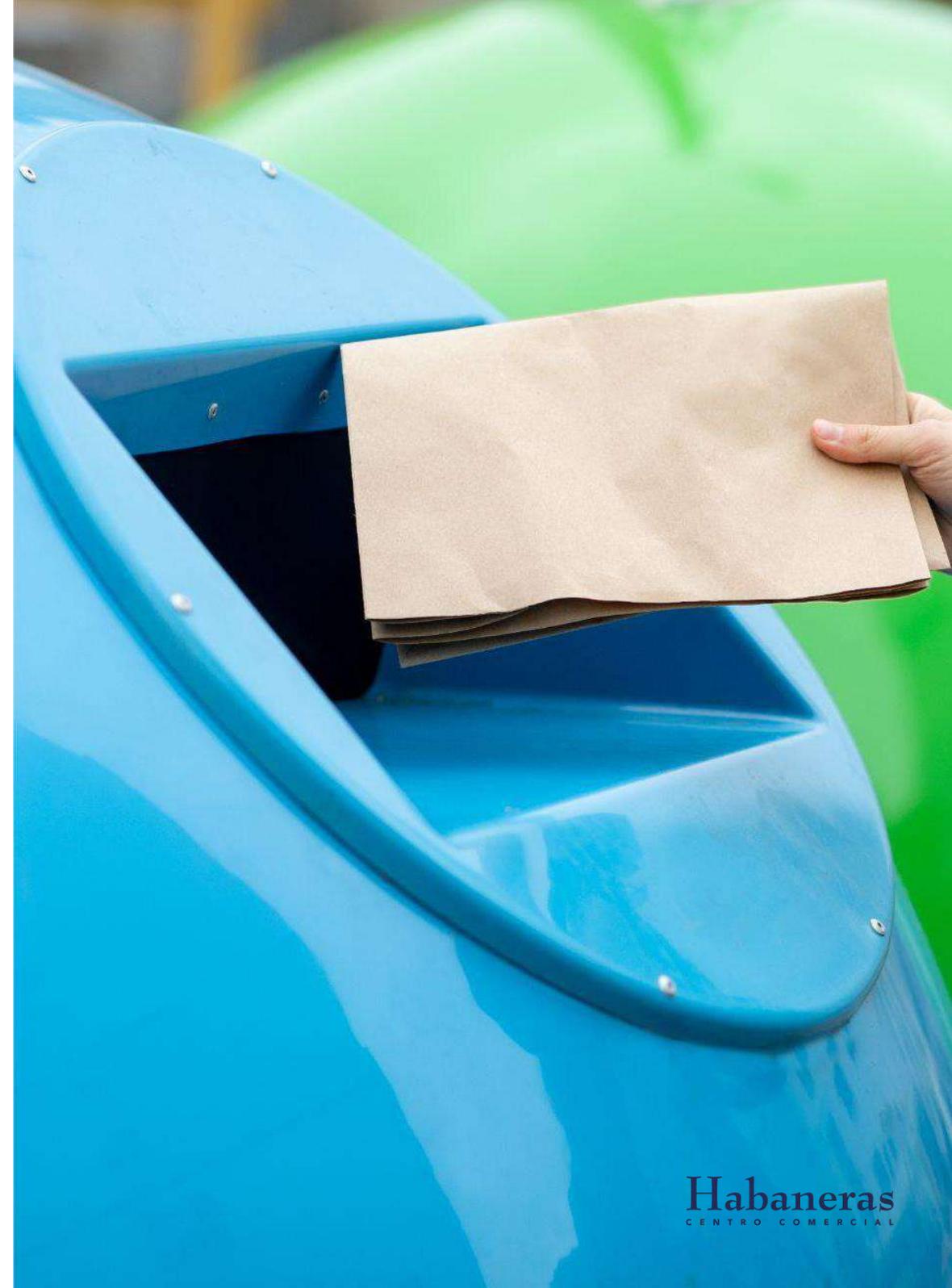
# Política medioambiental

## 3.2. Depósito de cartón y recogida selectiva de residuos

- ❑ **Muy importante:** Separar cartón /orgánico /cristal. Depositar siempre la basura húmeda en bolsas en el contenedor. Depositar los cartones en el compactador de cartón.

Es esencial la colaboración de todos para el correcto funcionamiento de la retirada de residuos. De ello depende el buen funcionamiento general del centro comercial.

Todo residuo (papel/cartón u orgánico) deberá siempre ser transportado en el interior del centro dentro de contenedores opacos, limpios y con ruedas de goma, dichos contenedores deberán ser adquiridos por cada local por lo tanto, en ningún caso se podrán utilizar otro tipo de carros de compra para transportar cartonaje y basuras.



# **4. Funcionamiento General**

# Funcionamiento general

## 4.1. Aparcamiento

- Habaneras dispone de 815 plazas de aparcamiento subterráneo distribuidas en dos plantas subterráneas y un parking exterior. Para facilitar el aparcamiento, el parking se haya dividido en colores y numerado.

Los vehículos de discapacitados y motocicletas, 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.

También existen plazas XL, pintadas de color azul reservadas a coches de gran tamaño: monovolúmenes y coches familiares.

# Funcionamiento general

## 4.2. 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: 96 571 23 00), igualmente operativo las 24 horas del día, se encuentra ubicado en la Planta Terraza, en el pasillo de emergencia situado entre los locales Springfield y Alain Afflelou, enfrente de las oficinas de Gerencia.

Si tuvieran uds. 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. Al teléfono de uso exclusivo para emergencias: 965 71 42 58



# Funcionamiento general

## 4.3. Mantenimiento y limpieza

- El mantenimiento de las zonas comunes depende directamente de la gerencia. No obstante, si Vd. 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.

Así mismo, 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 comuniquemos inmediatamente.

El mantenimiento pertenece exclusivamente a las zonas comunes del Centro Comercial y depende directamente de la Gerencia.



# Funcionamiento general

## 4.4. Evacuación

- Habaneras 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.

- 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 impacienta 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.

# Funcionamiento general

## 4.5. Planos de evacuación, extinción y señalización

PLANTA BAJA



| LEYENDA |                                    |
|---------|------------------------------------|
|         | ME UNDA DE INCENDIO EQUIPADO J0405 |
|         | EXTINTOR DE POLVO ABC 10KG EN 1028 |
|         | PULSADOR DE ALARME                 |
|         | PUERTA INEXISTENTE al fuego        |
|         | SALIDA                             |
|         | SALIDA DE EMERGENCIA               |
|         | SENTEO EVACUACION                  |
|         | SENTEO EVACUACION ESCALERAS AVISA  |

# Funcionamiento general

## 4.6. Planos de evacuación, extinción y señalización



DA

# Funcionamiento general

## 4.7. Planos de evacuación, extinción y señalización



# Funcionamiento general

## 4.8. Situación de emergencia

### ❑ **Sistemas de detección y extinción de incendios**

Habaneras 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.

- ❑ El sistema de prevención de incendios privativo de cada local debe estar conectado al módulo de comunicación que reporta a la central del centro comercial. El buen funcionamiento de esta señal debe ser comprobado periódicamente (al menos una vez al año) En coordinación con los equipos de seguridad y mantenimiento del centro comercial.

### **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.

# Funcionamiento general

## 4.9. Situación de emergencia

### □ Teléfonos de Emergencia

El servicio de seguridad precisa de una persona y un teléfono de contacto urgente con Vds., con el fin de localizarlos 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 todo aquel que lo solicite.**



# Funcionamiento general

## 4.10. Coordinación de Actividades Empresariales (CAE)

- En cumplimiento de la Ley 31/1995, Ley de Prevención de Riesgos Laborales en materia de coordinación de actividades empresariales, en el centro de trabajo de la COMUNIDAD DE PROPIETARIOS DEL CENTRO COMERCIAL HABANERAS, se ha establecido un procedimiento de coordinación adaptado exclusivamente a nuestra actividad, teniendo en cuenta las empresas concurrentes en el mismo, con el que se está trabajando actualmente. En la misma línea de coordinación de actividades que se está siguiendo hasta el momento, hemos puesto en marcha una herramienta informática específica para nuestro centro comercial.
- La herramienta E-COORDINA aplica el procedimiento de coordinación desarrollado por Prevengas Consultores para facilitar el intercambio de documentación entre el personal del centro de trabajo de la COMUNIDAD DE PROPIETARIOS DEL CENTRO COMERCIAL HABANERAS y las empresas que desarrollan sus trabajos en él. Para facilitar la gestión documental de prevención, esta herramienta informática nos permitirá hacer la solicitud o envío de la documentación por e-mail, la validación de dicha documentación en base a los criterios establecidos en nuestros procedimientos y la solicitud automatizada de los documentos solicitados y no presentados o caducados.

# Funcionamiento general

## 4.10. Coordinación de Actividades Empresariales (CAE)

- Para la puesta en marcha de la coordinación, se debe enviar un mail a: [consultoria.ecoordina@prevenges.es](mailto:consultoria.ecoordina@prevenges.es) solicitando el alta en la plataforma como local. Se asignará un usuario y una contraseña para poder acceder a la plataforma.
  1. Con vuestra clave de acceso podéis introducir y actualizar el listado de trabajadores que desarrollan su actividad en nuestro centro comercial. Por vía e-mail recibiréis una solicitud de la documentación que habitualmente se intercambia por los procedimientos actualmente implantados de coordinación de actividades empresariales.
  2. Accediendo a la aplicación se pueden colgar en red los documentos solicitados.
  3. Por último, desde Prevenges Consultores será revisada toda la documentación, repitiendo la solicitud de la misma en caso de no ser correcta.
- Para la resolución de cualquier duda o incidencia que pudieran encontrarse a la hora de utilizar el programa rogamos envíen un e-mail a la siguiente dirección: [consultoria.ecoordina@prevenges.es](mailto:consultoria.ecoordina@prevenges.es) Indicando el centro comercial en el que desarrollan sus trabajos, el nombre de su empresa, persona de contacto, teléfono y disponibilidad horaria para poder resolver sus dudas personalmente.

# Funcionamiento general

## 4.11. Información de interés

### □ Horario de la Oficina de Gerencia:

Lunes a Viernes, de 09:00h. a 14:00h.  
y de 16:00h. a 19:00h.  
Sábados, Domingos y Festivos: Turnos de guardia  
rotativos de los integrantes del Equipo de Gerencia.

### □ Cómo contactar:

Centro Comercial Habaneras.Oficina de Gerencia.  
Avda. Rosa Mazón Valero, N°7  
03184 Torrevieja (Alicante)  
Teléfono 96 571 23 00  
Email: [gerencia@habaneras.es](mailto:gerencia@habaneras.es)

(\*) Cualquier modificación que pudieran sufrir estos horarios les serán comunicados puntualmente.

# Funcionamiento general

## 4.11. Información de interés

### □ Teléfonos de interés

**Gerencia del Centro Comercial** 96 571 23 00  
**Puesto Permanente Seguridad (P.P.S.)** 965 71 42 58  
**Policía Nacional** 091  
**Policía Local** 092 / 965 71 01 54  
**Guardia Civil** 96 571 01 13  
**Emergencias General** 112  
**Bomberos** 080 / 96 670 44 33  
**Protección Civil** 965 71 39 27  
**Cruz Roja** 965 71 18 18  
**Centro de Salud La Loma** 966 70 30 09  
**Centro de Salud Patricio Pérez** 965 17 15 41  
**Tele Taxi** 954 62 22 22  
**Hospital Torrevieja** 965 72 10 00  
**Información Aeropuerto Alicante (AENA)** 902 40 47 04  
**Ayuntamiento Torrevieja** 965 71 02 50  
**Diputación Provincial** 965 98 89 00  
**Subdelegación de Gobierno** 96 501 90 00

### □ Relación principales proveedores

**AGAMED:** 902 222 306 / 96 571 09 66  
**Gas Natural:** 902 152 514



**Habaneras**  
CENTRO COMERCIAL

**GRACIAS**  
**THANK YOU**

[www.habaneras.es](http://www.habaneras.es)

