Centro de ayuda de Melilla360

Todo lo que necesitas para usar Melilla360, paso a paso: crear tu cuenta, poner tu negocio en el directorio, completar la ficha, entender las estadísticas, las opiniones y los planes. Si no encuentras lo que buscas, escríbenos a info@melilla360.com.

Índice

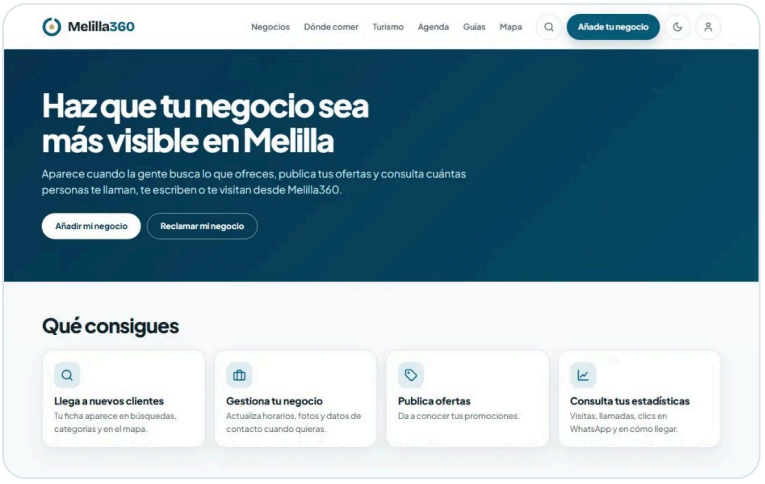
- Qué es Melilla360 y qué puede hacer tu negocio
- Crear una cuenta y verificar el email
- Dar de alta un negocio o reclamar una ficha que ya existe
- Completar la ficha: datos, horario, mapa y fotos
- El panel del negocio: estadísticas
- Ofertas, eventos y guías
- Opiniones
- Publicidad y visibilidad: planes y destacados
- El sello «Verificado»
- Privacidad y cuenta
- Contacto y soporte

1. Qué es Melilla360 y qué puede hacer tu negocio

Melilla360 es la guía digital de Melilla: negocios y profesionales, turismo, agenda, guías, ofertas y opiniones, con mapa y búsqueda «Cerca de mí». Consultarla es gratis y no hace falta cuenta.

Si tienes un negocio, puedes:

1. **Tener tu ficha gratis**, sin fecha de fin: nombre, categoría, dirección y punto en el mapa, teléfono, web, horario y hasta 3 fotos en la galería, además del logotipo y la portada.
2. **Gestionarla tú**: cambiar los datos cuando quieras desde tu panel.
3. **Responder a las opiniones** de tus clientes.
4. **Contratar un plan**, si quieres más:
   - **Premium**: hasta 20 fotos, botón de WhatsApp, descripción completa, ofertas y estadísticas de visitas.
   - **Destacado**: lo mismo, con hasta 40 fotos, y además más visibilidad. Tu negocio sale antes en los listados, con el distintivo «Destacado · de pago», y puede salir en la portada.



La página «Para empresas» en el ordenador



La página «Para empresas» en el móvil

Preguntas frecuentes

¿Cuánto cuesta la ficha? Nada. La ficha básica es gratis y no caduca.

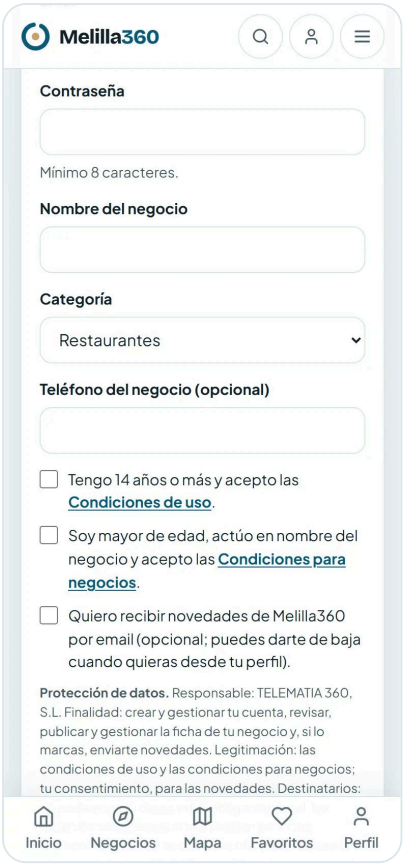
¿Necesito una web propia? No. Tu ficha tiene su propia dirección en Melilla360 y puedes compartirla.

¿Puedo dar de alta varios negocios? Sí, desde la misma cuenta. Cada negocio tiene su ficha.

2. Crear una cuenta y verificar el email

Para gestionar un negocio, guardar favoritos o escribir opiniones necesitas una cuenta.

1. Entra en **Regístrate gratis** (melilla360.com/registro).
2. Elige el tipo de cuenta:
   - **Para mí**: para guardar favoritos y opinar.
   - **Para mi negocio**: además, das de alta tu negocio en el mismo paso, con su nombre, su categoría y, si quieres, su teléfono.
3. Escribe tu nombre, tu email y una contraseña de al menos 8 caracteres.
4. Marca la casilla **«Tengo 14 años o más y acepto las Condiciones de uso»**. Si la cuenta es para un negocio, marca también **«Soy mayor de edad, actúo en nombre del negocio y acepto las Condiciones para negocios»**. La casilla de novedades por email es opcional.
5. Pulsa **Crear cuenta gratis**.
6. Te llegará un email, **«Confirma tu email en Melilla360»**. Ábrelo y pulsa el enlace. **Caduca en una hora.**
7. Ya puedes **entrar** (melilla360.com/entrar) con tu email y tu contraseña. Confirmar el email no te deja dentro: hay que entrar después.



Formulario de registro en el móvil



Pantalla para entrar, con «Mantener la sesión iniciada»

> Al entrar puedes marcar «Mantener la sesión iniciada en este dispositivo durante 30 días». Si no la marcas, la sesión dura mientras tengas abierto el navegador, y como mucho un día. En un ordenador compartido, no la marques.

Preguntas frecuentes

No me llega el email de confirmación. ¿Qué hago?

1. Espera unos minutos y mira en las carpetas de **spam** y **promociones**.
2. Comprueba que escribiste bien tu email.
3. Pide otro. Al crear la cuenta, pulsa **¿No te llega? Reenviar el email**. Si ya cerraste esa pantalla, intenta entrar con tu email y tu contraseña y pulsa **Reenviar el email de confirmación**. Usa el enlace del email más reciente.
4. Si aun así no llega, escríbenos a info@melilla360.com desde ese mismo email y lo resolvemos.

Intento entrar y me dice «Confirma tu email antes de entrar». Aún no has abierto el enlace del email de confirmación. Debajo del aviso tienes el botón **Reenviar el email de confirmación**.

He olvidado mi contraseña. En la pantalla de entrar, pulsa **¿Has olvidado tu contraseña?**. Escribe tu email y pulsa **Enviar enlace**. Te llegará el email «Restablece

tu contraseña de Melilla360», con un enlace que caduca en una hora. Al guardar la contraseña nueva se cierran todas tus sesiones abiertas.

¿Por qué piden mi edad? Para crear una cuenta hay que tener 14 años o más. Para gestionar un negocio o contratar un plan, hay que ser mayor de edad.

3. Dar de alta un negocio o reclamar una ficha que ya existe

Antes de dar de alta tu negocio, **búscalo en Melilla360**: puede que ya tenga ficha.

Si tu negocio no está: darlo de alta

1. Entra con tu cuenta.
2. Ve a tu panel (**Mis negocios**) y pulsa **Añadir un negocio**. Si creaste la cuenta como «Para mi negocio», este paso ya está hecho.
3. Escribe el nombre, elige la categoría y, si quieres, el teléfono. Pulsa **Añadir negocio**.
4. La ficha queda **en revisión**. La revisamos antes de publicarla, normalmente en 48 horas laborables. Mientras tanto, puedes ir completándola (sección 4). Cuando la publiquemos, te llegará el email **«Hemos publicado la ficha de… en Melilla360»** con su enlace.

Si tu negocio ya está: reclamarlo

Algunas fichas las hemos creado nosotros con datos públicos, para que el directorio sea útil desde el principio. Las que salen de OpenStreetMap lo dicen arriba: «Ficha creada con datos públicos de OpenStreetMap. ¿Es tu negocio? Reclámala gratis o pide su retirada». Si es la tuya, puedes reclamarla gratis para gestionarla.

1. Entra con tu cuenta. Si aún no la tienes, créala eligiendo **Para mí**: con «Para mi negocio» darías de alta otra ficha.
2. En la ficha de tu negocio, pulsa **Reclámala gratis** (en el aviso de arriba) o **Reclamar este negocio** (en el recuadro «¿Es tu negocio?»). También puedes ir a **Para empresas → Reclamar mi negocio**.
3. Escribe el nombre en **Busca tu negocio**.
4. En **¿Cómo comprobamos que es tuyo?**, elige una opción:
   - **Llamadnos al teléfono de la ficha**: te llamamos a ese número y preguntamos por ti.
   - **Mi email es del negocio**: el email de tu cuenta termina como la web del negocio (por ejemplo, tu@minegocio.es).
   - **Con un documento**: un CIF, una licencia o una factura a nombre del negocio. Te lo pediremos por email: no lo subas a la web.
5. Si quieres, añade algo que nos ayude, como la mejor hora para llamarte.
6. Marca la casilla «Soy mayor de edad, actúo en nombre del negocio y acepto las Condiciones para negocios» y pulsa **Es mío** junto a tu negocio.

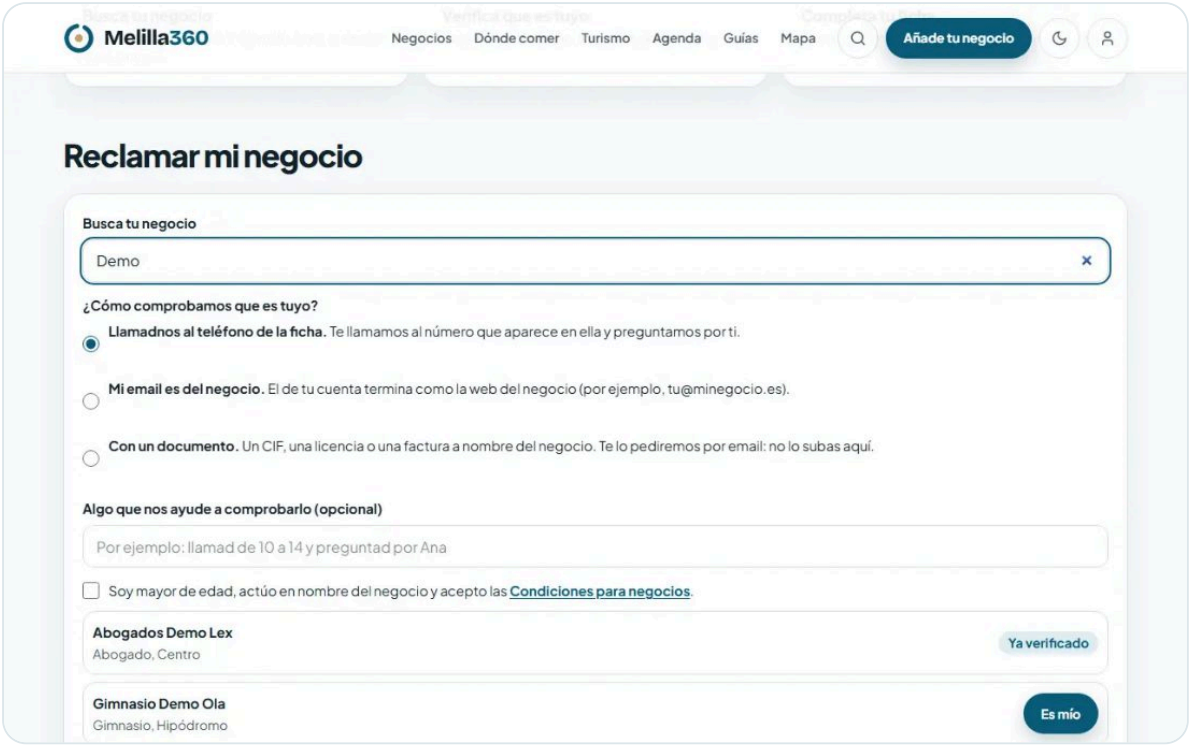
7. Verás que la solicitud está enviada y cómo lo comprobaremos. Lo hacemos normalmente en 48 horas laborables.
8. Cuando lo aprobemos, te llegará el email **«Ya gestionas… en Melilla360»**. El negocio aparecerá en tu panel y su ficha llevará el sello **Verificado**.



El aviso de las fichas creadas con datos de OpenStreetMap



El aviso «¿Es tu negocio?» en una ficha



Buscar tu negocio para reclamarlo

Si no quieres que tu negocio aparezca

En las fichas que hemos creado nosotros y que nadie gestiona, pulsa **pide su retirada** en el aviso de arriba, o **Pedir que la retiremos** en el recuadro «¿Es tu

negocio?». Indica tu relación con el negocio y, si quieres, el motivo. La retiramos en un plazo máximo de 5 días hábiles. Si la ficha ya la gestionas tú, escríbenos a info@melilla360.com.

Preguntas frecuentes

¿Me avisáis por email cuando se publica mi ficha o se aprueba mi reclamación? Sí, en los dos casos, al email de tu cuenta. También lo verás en tu panel: la ficha pasa a «Publicada» y el negocio aparece en «Mis negocios».

¿Por qué me llamáis o me pedís un documento? Para comprobar que el negocio es tuyo antes de dártelo a gestionar. Así nadie puede quedarse con la ficha de otro.

Mi negocio sale como «Ya verificado» y no puedo reclamarlo. Lo gestiona ya otra persona. Si crees que es un error, escríbenos a info@melilla360.com.

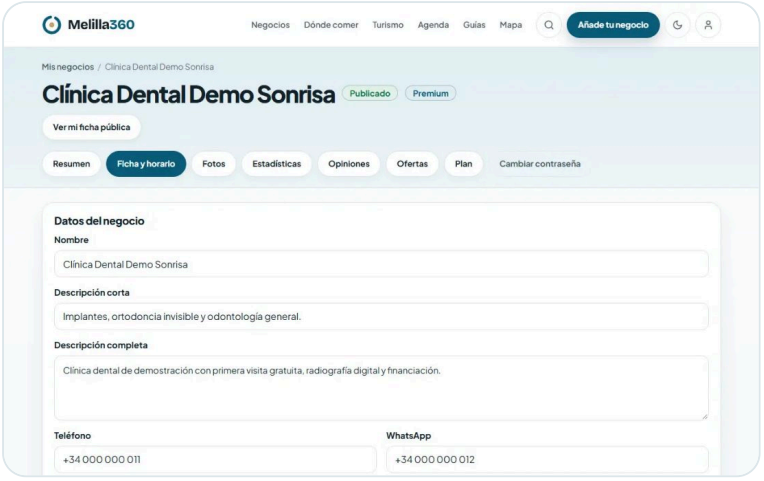
¿Puede gestionar la ficha más de una persona? Hoy, la gestiona quien la reclamó o la dio de alta. Si necesitas cambiar de titular, escríbenos.

4. Completar la ficha: datos, horario, mapa y fotos

Una ficha completa da confianza y aparece mejor en las búsquedas. Todo se hace desde tu panel: **Mis negocios** → **tu negocio**. El panel tiene estas pestañas: **Resumen**, **Ficha y horario**, **Fotos**, **Estadísticas**, **Opiniones**, **Ofertas** y **Plan**.

Datos y horario

1. Abre la pestaña **Ficha y horario**.
2. Revisa el **nombre** y escribe una **descripción corta** (hasta 300 caracteres): qué haces y por qué elegirte.
3. Si tienes un plan de pago, puedes añadir la **descripción completa** y el **WhatsApp**.
4. Rellena el **teléfono**, el **email**, la **página web** y el **rango de precios**.
5. Escribe la **dirección**, el **código postal** (520××) y el **barrio**, y marca el **punto en el mapa**. Tiene que estar dentro de Melilla.
6. Pon el **horario**: hasta dos tramos por día. Con **Copiar el lunes de martes a viernes** te ahorras trabajo.
7. Pulsa **Guardar cambios**. La ficha pública se actualiza en un minuto.



Pestaña «Ficha y horario» en el ordenador



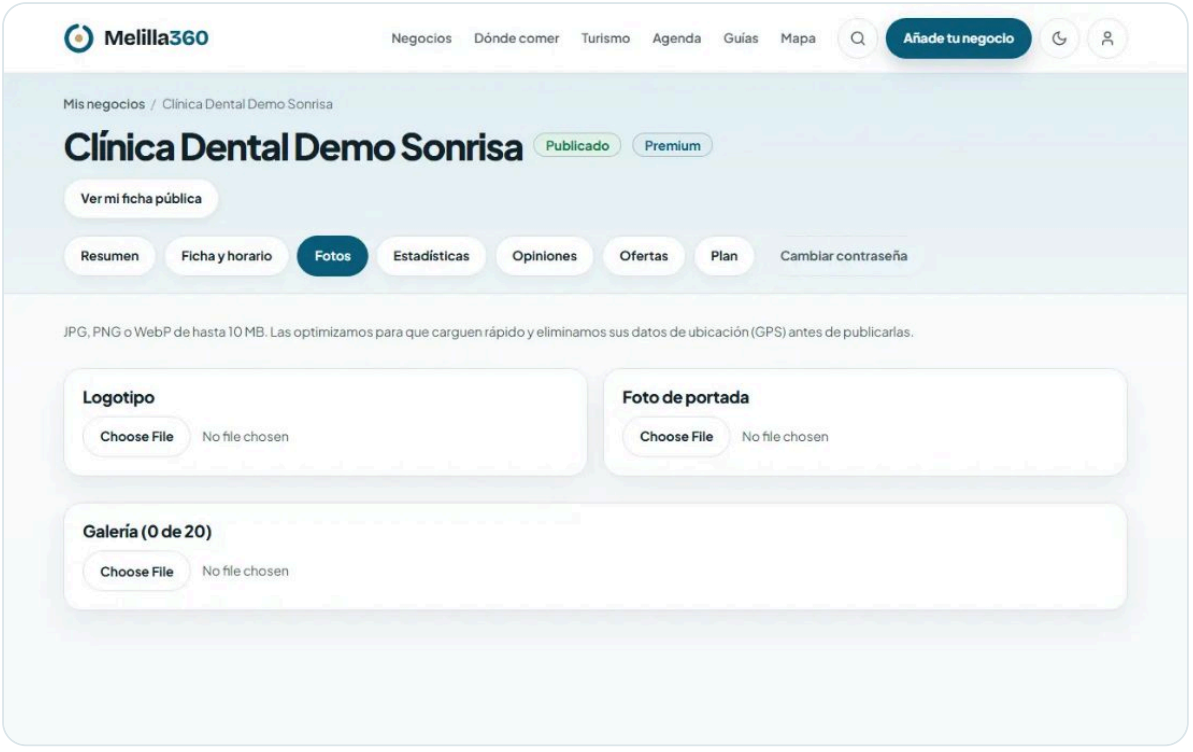
Pestaña «Ficha y horario» en el móvil

> Si quieres cambiar la **categoría**, añadir tus **redes sociales**, horarios especiales o servicios, escríbenos a info@melilla360.com. Todavía no se pueden cambiar desde el panel.

Fotos

1. Abre la pestaña **Fotos**.
2. Sube el **logotipo** (se recorta en cuadrado) y la **foto de portada** (la grande de la ficha). Uno nuevo sustituye al anterior.
3. Añade fotos a la **galería**: hasta 3 con el plan gratis, 20 con Premium y 40 con Destacado. El logotipo y la portada no cuentan.

Formatos: JPG, PNG o WebP, de hasta 10 MB. Cada lado tiene que medir al menos 200 píxeles. Antes de subirlas, tu navegador las reduce a 2560 píxeles por el lado mayor, y nosotros las optimizamos para que carguen rápido. También borramos sus datos de ubicación (GPS).



Pestaña «Fotos» del panel

> Consejos para que se vean bien: para la portada, una foto **horizontal**, con buena luz y sin textos encima. El logotipo, mejor sobre fondo liso. Sube solo fotos tuyas o con permiso de su autor, y si sale alguien que se reconoce, que esté de acuerdo.

Preguntas frecuentes

He guardado y no veo el cambio en la ficha. Espera un minuto y vuelve a cargar la página.

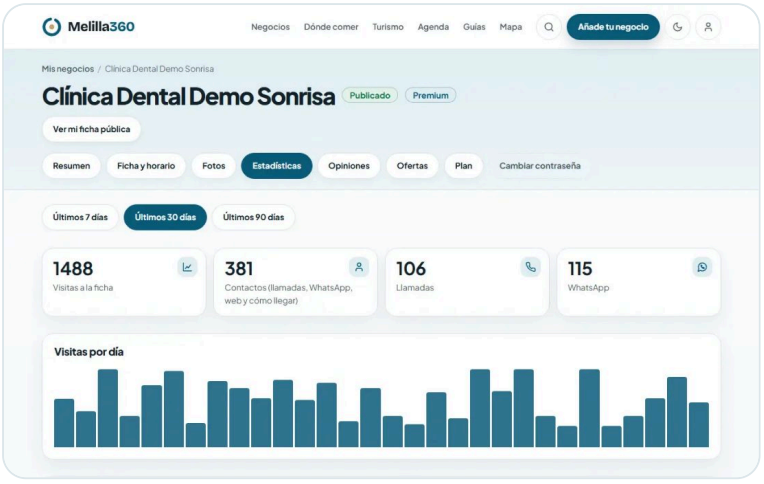
La foto no se sube. Comprueba que es JPG, PNG o WebP, que no pasa de 10 MB y que no es muy pequeña. Si has llegado al máximo de fotos de tu plan, borra alguna o mejora el plan.

¿Qué pasa con mis fotos si dejo un plan de pago? Se conservan, pero en la ficha solo se ven las que caben en el plan gratis.

5. El panel del negocio: estadísticas

En la pestaña **Estadísticas** ves cuánta gente mira tu ficha y cómo te contacta. Están incluidas en los planes Premium y Destacado. Las cifras se cuentan desde el primer día, también con el plan gratis: al contratar, ves también lo anterior.

1. Abre **Estadísticas** y elige el periodo: **últimos 7, 30 o 90 días**.
2. Lee las cifras:
   - **Visitas a la ficha**: cuántas veces se ha abierto tu ficha.
   - **Contactos**: la suma de llamadas, WhatsApp, clics en tu web y «Cómo llegar».
   - **Llamadas**, **WhatsApp**, **Cómo llegar**, **Clics en la web** y **Compartido**: cada botón por separado.
   - **Guardado en favoritos**: cuántas veces han guardado tu negocio.
   - **Visitas por día**: el gráfico del periodo.



Pestaña «Estadísticas» en el ordenador



Pestaña «Estadísticas» en el móvil

Preguntas frecuentes

¿Sabéis quién ha visto mi ficha? No. Contamos visitas sin cookies y sin saber quién las hace. No guardamos la cuenta de quien mira ni su IP en las estadísticas. Además, quien activa «No medir mis visitas» no se cuenta.

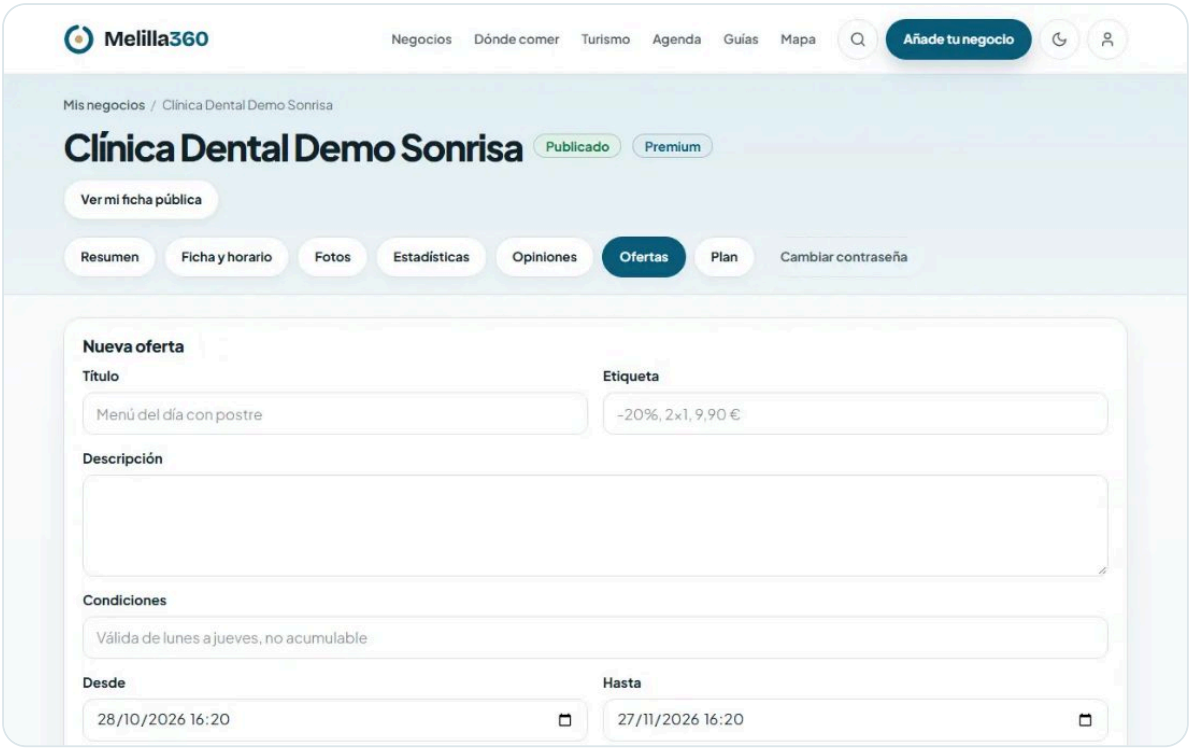
¿Una persona que entra dos veces cuenta dos? Sí: «Visitas a la ficha» cuenta cada vez que se abre.

En el plan gratis no veo las estadísticas. Se ven con Premium o Destacado (sección 8).

6. Ofertas, eventos y guías

Ofertas (con plan de pago)

1. Abre la pestaña **Ofertas** y pulsa **Nueva oferta**.
2. Escribe el título, una etiqueta corta (por ejemplo, «-20 %»), la descripción, las condiciones y las fechas **Desde** y **Hasta**.
3. Pulsa **Publicar oferta**. Se publica en el momento.
4. Cada oferta sale como **Visible**, **Programada** o **Caducada**. Para quitarla antes de tiempo, pulsa **Retirar**.

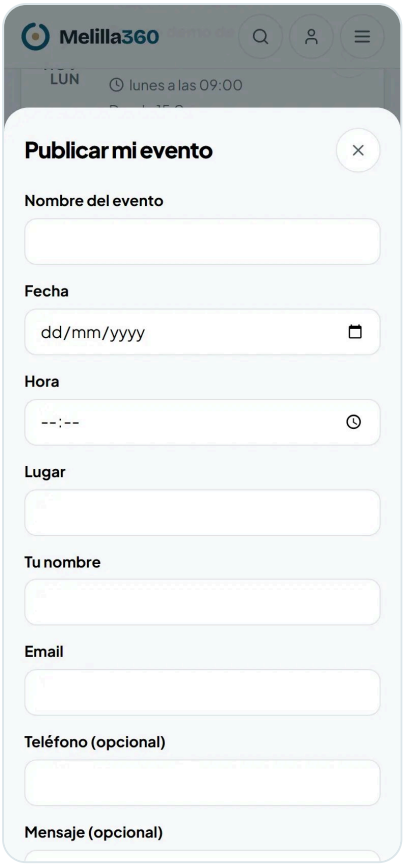


Pestaña «Ofertas»

Eventos

Los eventos de la agenda los publica nuestro equipo. Para proponer el tuyo:

1. En la portada o en la Agenda, pulsa **Publicar mi evento**.
2. Escribe el nombre del evento, la fecha, la hora y el lugar, y tus datos de contacto.
3. Pulsa **Enviar solicitud**. Te responderemos por email en un plazo de 48 horas laborables.



Formulario para proponer un evento

Guías y experiencias

Las guías las escribe nuestro equipo. Si tienes una idea, propónla desde Contacto. Si ofreces una actividad o experiencia (por ejemplo, una visita guiada), pulsa **Publicar mi experiencia** en la portada.

Preguntas frecuentes

¿Mis ofertas pasan una revisión? No antes de publicarse, pero tienen que cumplir las Condiciones para negocios: si una incumple las normas, la retiramos y te explicamos el motivo.

¿Cuánto cuesta publicar un evento? Proponerlo no cuesta nada. Te responderemos por email.

7. Opiniones

Cómo funcionan

- Para opinar hace falta una cuenta con el email confirmado. Cada persona puede opinar **una vez** sobre cada negocio, y nadie puede opinar sobre su propio negocio.
- **Revisamos cada opinión antes de publicarla**, normalmente en 24 a 48 horas. No cambiamos el texto de nadie: la publicamos tal cual o la rechazamos.
- Publicamos también las críticas negativas, si cuentan una experiencia real.
- Rechazamos una opinión por estos motivos:
- No cumple las normas de las opiniones (insultos, datos personales, publicidad o spam)
- No describe una experiencia propia con este sitio
- Su contenido puede ser ilegal
- A petición de quien la escribió

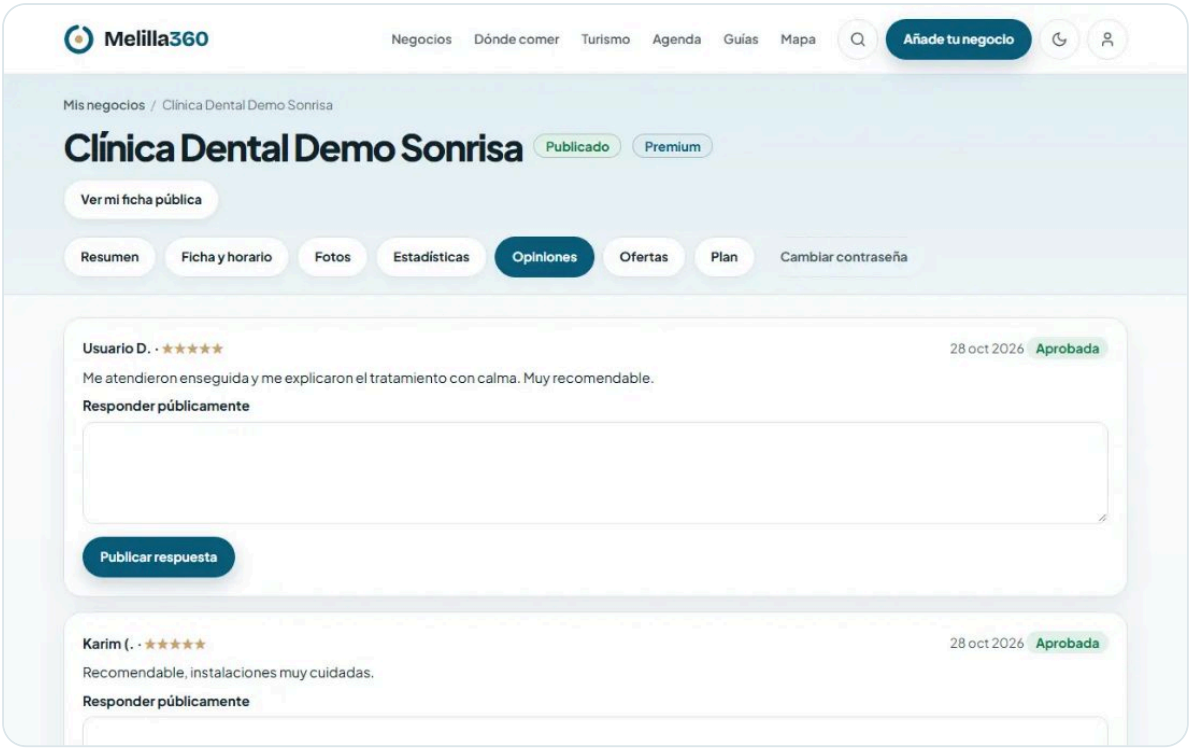


Formulario para escribir una opinión

Cómo responder a una opinión

1. En tu panel, abre la pestaña **Opiniones**.
2. Debajo de la opinión que quieras responder, escribe en el cuadro **Responder públicamente** una respuesta amable y concreta, de hasta 1.000 caracteres.
3. Pulsa **Publicar respuesta**.

Solo se pueden responder las opiniones publicadas. La respuesta no se puede editar después: piénsala bien. Si necesitas cambiarla, escríbenos.



Responder a una opinión desde el panel

Si una opinión es injusta

1. Responde con calma, contando tu versión: es lo que más ayuda ante otros clientes.
2. Si crees que incumple las normas o es ilegal (por ejemplo, insultos, datos personales o una experiencia que nunca ocurrió), pulsa **Denunciar esta opinión**.
3. Rellena el aviso: el motivo, por qué lo crees (al menos 20 caracteres), tu nombre, tu email y la declaración de buena fe. Pulsa **Enviar aviso**.
4. Te confirmaremos por email que lo hemos recibido. Lo revisa una persona, normalmente en 48 horas laborables, y te comunicamos la decisión por email.
5. Si no estás de acuerdo con la decisión, puedes pedir que la revisemos en los seis meses siguientes, respondiendo a ese email. Te contestamos en un máximo de 15 días.

Los motivos para denunciar un contenido son:

- Es ilegal
- Incumple las normas (opinión falsa, insultos, spam…)

- Vulnera derechos (imagen, privacidad, propiedad intelectual)
- Información falsa o que ya no es cierta
- Abuso sexual de menores
- Otro motivo



Formulario «Denunciar un contenido»

Preguntas frecuentes

¿Podéis quitar una opinión negativa si pago un plan? No. Pagar un plan o publicidad no cambia nada en las opiniones ni en la valoración media. Solo retiramos una opinión si incumple las normas o es ilegal.

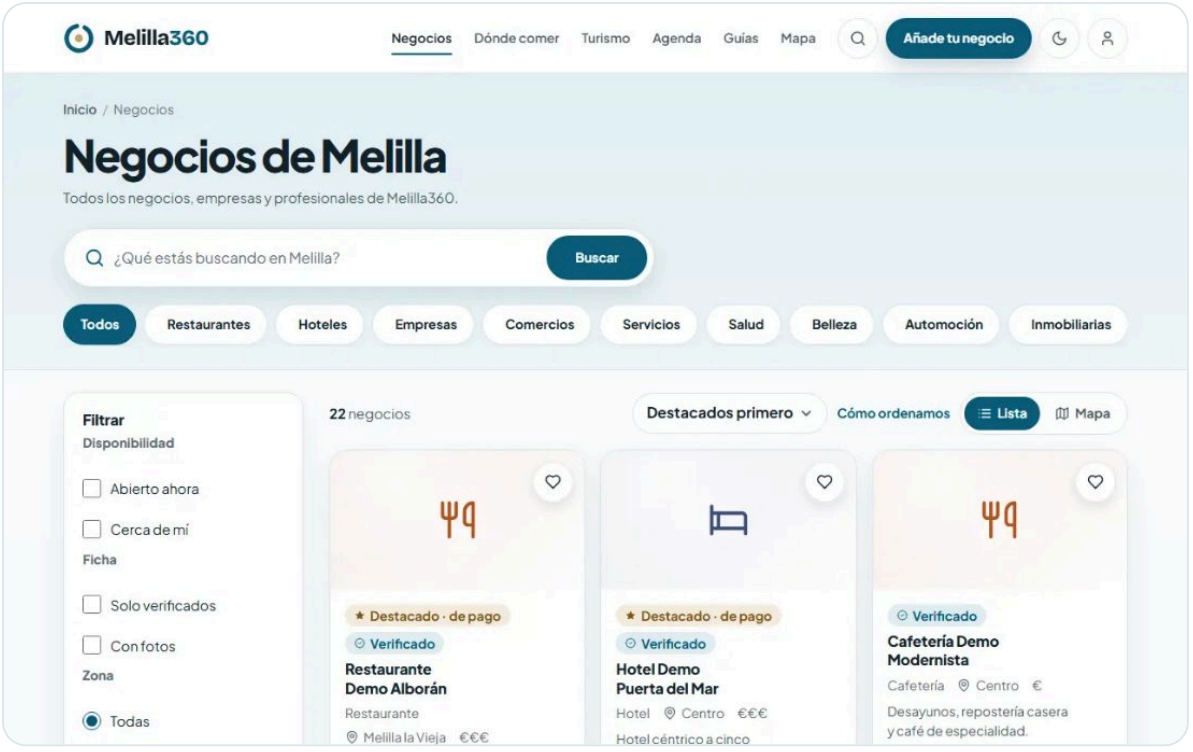
¿Comprobáis que quien opina fue cliente? Comprobamos que tiene una cuenta con el email confirmado, que no opina dos veces y que no gestiona el negocio. No podemos comprobar que fue cliente.

¿Cómo borro una opinión que escribí yo? Escríbenos a info@melilla360.com y la retiramos. También se borra si eliminas tu cuenta.

8. Publicidad y visibilidad: planes y destacados

Cómo se ordena el directorio

- El orden por defecto es **«Destacados primero»**: primero los negocios con el plan Destacado y después el resto, por relevancia y valoración.
- Los negocios con el plan Destacado llevan el distintivo **«Destacado · de pago»**, para que se vea que es una posición pagada.
- Los órdenes **Mejor valorados**, **Más opiniones** y **Más recientes**, y la búsqueda **Cerca de mí**, no tienen en cuenta el plan.
- Los anuncios llevan siempre la etiqueta **Publicidad** o **Patrocinado**.



Un negocio destacado en el listado, con su distintivo

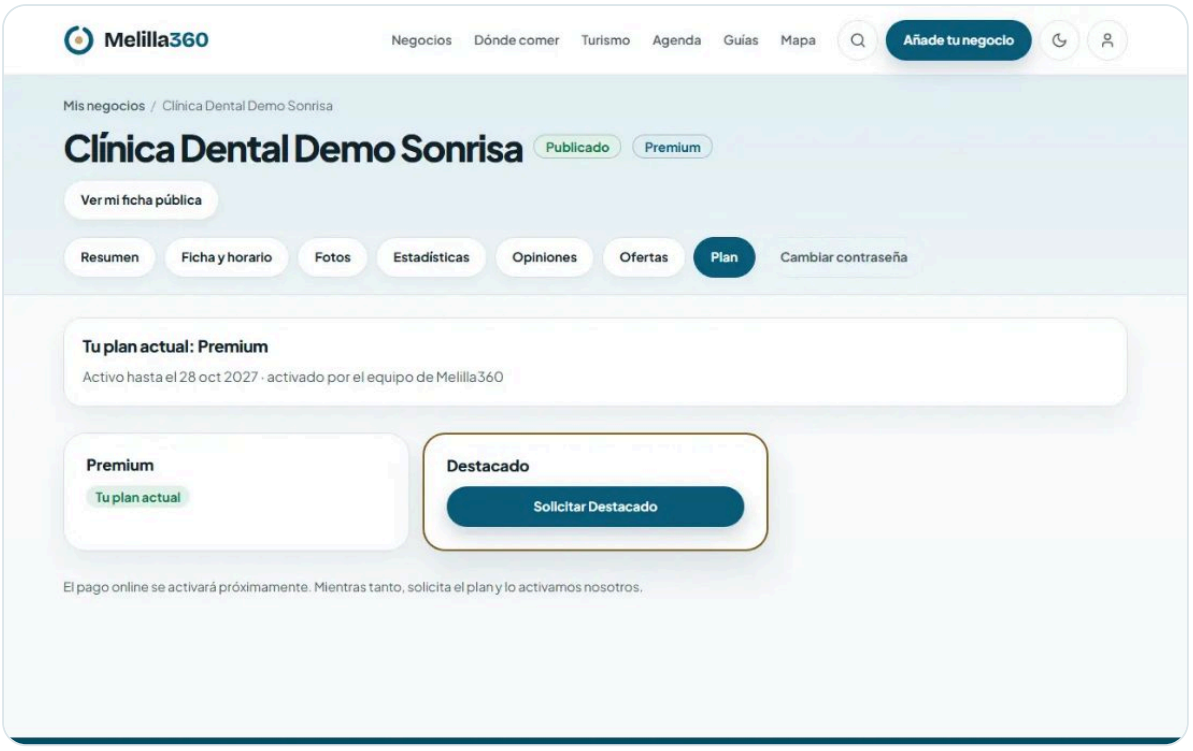
Los planes

Plan	Qué incluye
Gratis	La ficha completa, sin fecha de fin, con hasta 3 fotos en la galería
Premium	Hasta 20 fotos, botón de WhatsApp, descripción completa, ofertas y estadísticas
Destacado	Todo lo de Premium, hasta 40 fotos, posición destacada con su distintivo y salida en la portada

Precio: te lo damos en una **oferta escrita**, con el IPSI incluido. Los planes duran **12 meses** y **no se renuevan solos**: te avisamos antes de que venzan. Al vencer, tu ficha vuelve sola al plan gratis, sin perder nada de lo que es gratis.

Cómo contratar un plan

1. En tu panel, abre la pestaña **Plan** y pulsa **Solicitar Premium** o **Solicitar Destacado**. También puedes pulsar **Solicitar información** en el plan que te interese de la página Para empresas: el formulario ya lleva ese plan, y puedes cambiarlo. Solo puede pedirlo quien es titular de la ficha, y la ficha tiene que estar publicada.
2. Te enviamos la oferta escrita por email.
3. La aceptas respondiendo a ese email y pagas por transferencia.
4. Activamos el plan y te lo confirmamos. En la pestaña **Plan** verás «Activo hasta el…» con la fecha de fin.



La pestaña «Plan» del panel

Cómo darse de baja

Escríbenos a info@melilla360.com. El plan **sigue activo hasta el final del periodo pagado** y después tu ficha pasa al plan gratis. En la pestaña **Plan** verás «Se cancelará el…» con esa fecha. Si cambias de idea antes, escríbenos y anulamos la baja.

Preguntas frecuentes

¿El plan Premium me pone más arriba? No. Solo el plan Destacado da una posición mejor, y siempre con el distintivo «Destacado · de pago».

¿Puedo anunciarme sin contratar un plan? Sí. En los espacios libres verás **Tu anuncio aquí** y el botón **Anunciarme**. Te enviamos la propuesta por escrito.

¿Me garantizáis un número de visitas o clientes? No. Nadie puede garantizarlo. Con las estadísticas ves cómo funciona tu ficha.

9. El sello «Verificado»

El sello **Verificado** significa que **hemos comprobado que la ficha la gestiona el propio negocio**. No es una garantía de calidad ni un premio.

Se consigue de dos formas:

1. **Reclamando la ficha**: al aprobar tu reclamación, la ficha pasa a ser tuya y queda verificada (sección 3).
2. **Con una comprobación** de nuestro equipo, por ejemplo una llamada al teléfono de la ficha, si la diste de alta tú.



Una ficha con el sello «Verificado»

Preguntas frecuentes

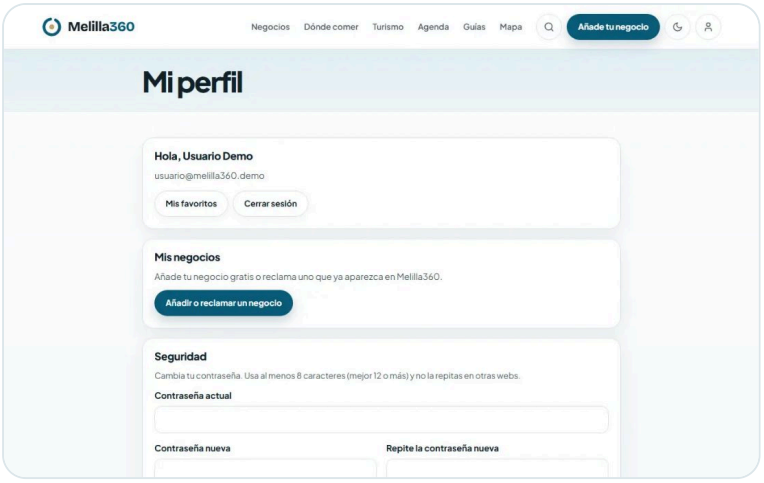
¿Se puede comprar el sello? No. No se vende ni va incluido en ningún plan: solo dice quién gestiona la ficha.

¿Puedo perderlo? Sí, si la persona que gestiona la ficha elimina su cuenta y nadie más la gestiona.

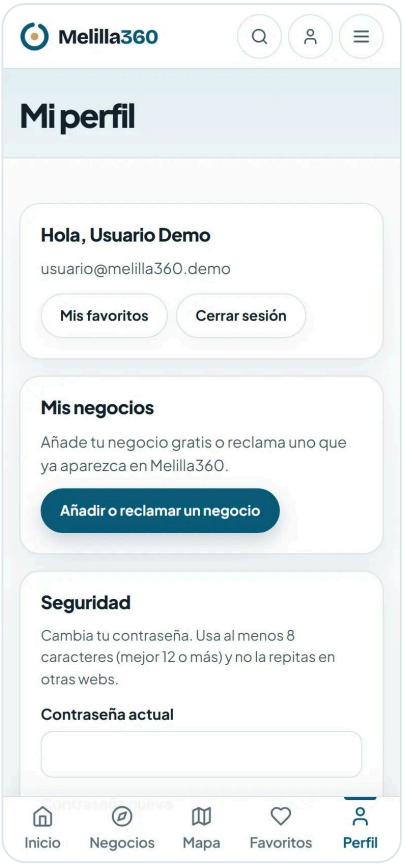
10. Privacidad y cuenta

Todo está en **Mi perfil** (melilla360.com/perfil).

1. **Cambiar la contraseña**: en **Seguridad**, escribe la actual y la nueva dos veces, y pulsa **Cambiar contraseña**. La casilla «Cerrar la sesión en los demás dispositivos» viene marcada.
2. **Verificación en dos pasos** (opcional y recomendable si gestionas un negocio): además de la contraseña, al entrar te pediremos un código de 6 cifras de una app del móvil, como Google Authenticator o Microsoft Authenticator. Para activarla:
    1. En **Verificación en dos pasos**, escribe tu contraseña y pulsa **Activar**.
    2. Escanea el código QR con la app.
    3. Guarda los 10 **códigos de recuperación**, o pulsa **Descargar los códigos**. Cada uno sirve una vez, por si pierdes el móvil.
    4. Escribe el código de 6 cifras que muestra la app y pulsa **Confirmar**.
    5. Si un día quieres quitarla, escribe tu contraseña y pulsa **Desactivar**.
3. **Descargar mis datos**: pulsa el botón y te descargas un archivo con tu perfil, tus opiniones, tus favoritos, tus listas y los negocios que gestionas.
4. **Novedades por email**: marca o desmarca la casilla cuando quieras.
5. **Retirar tu ficha**: si la gestionas tú, escríbenos a info@melilla360.com. Si no la gestiona nadie, usa **Pedir que la retiremos** en la propia ficha (sección 3).
6. **Eliminar tu cuenta**: pulsa **Eliminar mi cuenta** y después **Eliminar definitivamente**. Se borran tu perfil, tus favoritos y tus opiniones, y dejas de gestionar tus negocios. Si eras su único titular, la ficha deja de publicarse hasta que la revisemos.



Mi perfil en el ordenador



Mi perfil en el móvil

Preguntas frecuentes

¿Qué hacéis con mis datos? Lo explicamos en la Política de privacidad. No vendemos tus datos ni los usamos para publicidad.

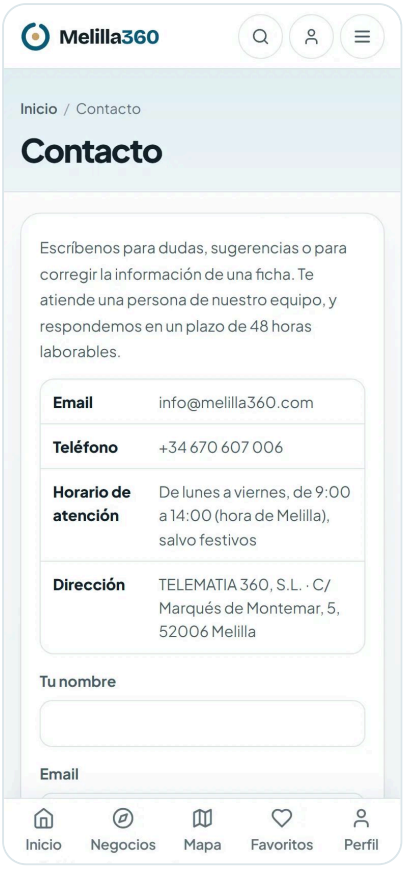
¿Usáis cookies para seguirme? No. Solo guardamos lo necesario para que la web funcione o lo que tú eliges. Lo explicamos en la Política de cookies.

¿Puedo recuperar mi cuenta después de eliminarla? No: el borrado es definitivo.

11. Contacto y soporte

- **Email:** info@melilla360.com. Respondemos en 48 horas laborables.
- **Teléfono y horario de atención:** en la página de Contacto.
- **Formulario:** en la página de Contacto puedes escribirnos sin salir de la web.
- **Quejas de negocios:** te respondemos de forma motivada en un máximo de 15 días.
- **Avisos de contenidos ilegales:** en Denunciar un contenido.

Te atiende siempre una persona de nuestro equipo.



Página de contacto en el móvil

Preguntas frecuentes

¿Dónde están las condiciones? En Condiciones de uso y en Condiciones para negocios.

Hay un error en mi ficha que no puedo cambiar. Escríbenos a info@melilla360.com con el enlace de la ficha y lo que hay que cambiar.