



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

CENTRO COMERCIAL ZENIA BOULEVAR

“Un enfoque integral de desempeño económico, ambiental, y social de ZENIA BOULEVAR”

CONTENIDO DEL INFORME

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES GENERALES

MENSAJE DEL DIRECTOR INMOBILIARIO
DIÁLOGO CON NUESTRAS PARTES INTERESADAS
Canales de Diálogo en ZENIA BOULEVARD
CERTIFICADOS

CAPÍTULO 2

PERFIL DE CEETRUS UPS

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- › Nuestra Misión
- › Nuestra Visión
- › Nuestros Valores

CEETRUS URBAN PLAYER SPAIN

- › Nuestro Código Ético
- › Medidas para evitar la Corrupción
- › Compromiso Social Corporativo
- › Respeto a los Derechos Humanos
- › Rechazo al Trabajo Infantil y Trabajo Forzado

CAPÍTULO 3

RELACIÓN CON COLABORADORES

- › Dotación de Colaboradores
- › Colaboradores por Jornada
- › Colaboradores por Tipo de Contrato
- › Igualdad
- › Rangos de Edad
- › Distribución de Edades
- › Mejorando la Calidad de Vida Laboral
- › Fomento al Desarrollo Profesional
- › Salud y Seguridad en el Trabajo

CAPÍTULO 4

RELACIÓN CON CLIENTES “ENSEÑAS - SOCIEDAD”

Enseñas

- › Satisfacción de Enseñas
- › Servicio Post Venta

Sociedad

CAPÍTULO 5

RELACIÓN CON PROVEEDORES

- › Políticas y Prácticas con Proveedores

CAPÍTULO 6

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

- › Construcción Sustentable
- › Consumo de Energía Eléctrica
- › Uso eficiente de la energía
- › Medias de Ahorro de agua
- › Reducciones de Gases efecto Invernadero
- › Gestión de Residuos
- › Movilidad y Transporte Público
- › Cumplimiento Normativo

CAPÍTULO 7

SOSTENIBILIDAD

- › Política de Sostenibilidad AGENDA 2030
- › Identificación ODS Prioritarios
- › Mapeo ODS Prioritarios
- › Plan de Sostenibilidad AGENDA 2030
- › Grupos de Interés y ODS

ANEXOS



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Diciembre 2021
Página 3 de 1
Revisión 01

Capítulo 1. ANTECEDENTES GENERALES

➔ MENSAJE DEL DIRECTOR

CEETRUS URBAN PLAYER SPAIN, con CIF A-58.513.631, filial del Grupo Auchan, que desde octubre de 2015 ha pasado a denominarse Auchan Holding.

El Grupo se organiza en tres grandes empresas autónomas, según su oficio: Auchan Retail (Gran Distribución Alimentaria en sus canales Hipermercado, Supermercado y Proximidad, y e-commerce), Oney Banque Accord (Servicios financieros y medios de pago) e Immochan (Inmobiliario comercial).

Cada empresa cuenta con un Comité de Dirección y un Consejo de Administración independiente por país y oficio.

CEETRUS UPS, es la inmobiliaria comercial del Grupo, y opera 379 centros comerciales en 12 países (30/9/2015).

Siguiendo su visión de negocio, nuestros servicios se ofrecen atendiendo las expectativas y necesidades de nuestros diferentes grupos de interés y siempre manifestando un claro enfoque por la mejora continua.

Desde los inicios de su actividad, **CEETRUS URBAN PLAYER SPAIN** (a continuación **CEETRUS UPS**) sigue evolucionando en constante crecimiento, buscando el liderazgo en el sector inmobiliario comercial en España, adoptando buenas prácticas en la gestión desde el compromiso permanente con todos sus grupos de interés.

Durante estos años 2017 y 2018 se han formalizado el *Código de Buen Gobierno*, y *Código Ético*, las *Políticas de Calidad Responsable*, *Política de Anticorrupción*, y *Política de Adquisición Sostenible*, el *Compromiso Social Corporativo*, y el *Compromiso y Recomendaciones de Sostenibilidad*, con el fin de continuar aportando valor a nuestras partes interesadas, mejorando nuestra gestión de forma continua, permitiendo controlar los impactos económicos, sociales y medioambientales de la actividad, manteniendo el compromiso de ofrecer una información transparente sobre nuestro desempeño.

Al mismo tiempo, con el ánimo de dar seguimiento y realizar una gestión formal de la Sostenibilidad en los centros comerciales pertenecientes a **CEETRUS UPS**, desde el año 2014 se ha decidido incorporar los criterios, principios y materias fundamentales de la norma **SGE21** correspondiente al *Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*, con el fin de estar en sintonía con esta norma internacional y realizar una gestión ascendente en cada uno de los ámbitos que aborda, según las características de nuestro negocio.

El interés por la **Sostenibilidad Económica, Ambiental y Social** han estado presentes en muchas de nuestras acciones y como organización quisimos identificar de manera detallada, des-

de el 2010, a través de un diagnóstico, y análisis de riesgos, cómo era nuestro desempeño en la Gestión de la Calidad, en la Gestión Ambiental, en la Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, sistemas sinérgicos e integrados posteriormente en el año 2013 a la Gestión Ética y de Responsabilidad Social, sistemas alineados respectivamente a fecha del **Informe de Responsabilidad Social** con las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, y SGE21:2017, con el objetivo de conocer nuestras brechas en materia de sostenibilidad y adaptar las estrategias para disminuirlas.

Paralelamente a este proceso, CENTRO COMERCIAL ZENIA BOULEVARD continúa avanzando y da un paso más con la comunicación de nuestro desempeño **Sostenible** en materia **económica, social y ambiental**, y es así como se comparte este **Informe de Sostenibilidad 2021** de **ZENIA BOULEVARD**.

Con la presentación del **Informe de Sostenibilidad 2021**, nos comprometemos voluntaria y formalmente a dar cuenta **bianual** de manera rigurosa, comparada y verificable de nuestra **Gestión Económica, Ambiental y Social por medio de nuestro Plan de Sostenibilidad**.

ZENIA BOULEVARD procede a publicar este *Informe de Sostenible* en su página web, con la finalidad de que sus Grupos de Interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño durante el ejercicio 2021, de acuerdo con los compromisos asumidos en nuestra *Política Ambiental y de Calidad Responsable*, que incluye los preceptos de la *Política de Calidad y Sostenibilidad*.

Como comentario es de conocimiento, el pasado año 2020 fue muy duro para nuestro país, y para toda la humanidad, motivado por la pandemia del virus de COVID19, que generó una crisis económica que se instauró en el país y a fecha del informe se está intentado salir de su efecto. Como organización hemos sabido sortear las circunstancias y logramos cerrar el año 2020 de forma positiva, siendo aún mejor 2021.

La presencia de ZENIA BOULEVARD en la *Comunidad Autónoma Valenciana* ha permitido contribuir a la generación de empleo, a mejorar la actividad económica y social de la localidad donde estamos ubicados.

Nuestro equipo de trabajo es nuestra prioridad, por eso seguimos mejorando nuestro desempeño en estos aspectos, manteniendo políticas de formación que permitan el desarrollo profesional y asegurando la ética y equidad en nuestros procesos de contratación.

Nuestros clientes siguen siendo nuestra razón de ser, mantenemos un cuidadoso sistema de calidad, cuidamos el medio ambiente, la salud y seguridad de los trabajadores y atendemos fielmente sus niveles de satisfacción realizando frecuentemente encuestas de satisfacción.

Con nuestros proveedores promovemos que actúen con responsabilidad en todos los ámbitos de la actividad empresarial y difundimos los compromisos establecidos en nuestro **Código Ético, el Compromiso Social Corporativo, la Política de Adquisición Sostenible y el documento de Recomendaciones y Compromisos de Sostenibilidad**, para hacerles partícipes de los mismos.

El medio ambiente es otra de nuestras prioridades, por ello hemos asumido diferentes compromisos que nos aseguran el control de nuestros impactos, como la implantación del Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional ISO 14001:2015 y actualmente estamos procediendo a la certificación de la norma y de la S de Sostenibilidad por el Instituto de Cultura y Turismo de España.

Hemos implantado un sistema de energía renovable “fotovoltaica” en nuestro centro comercial, un riguroso control de consumo de energía, y agua, fomentamos la gestión, minimización y el reciclado de los residuos peligrosos y no peligrosos y desarrollamos diferentes iniciativas para la reducción de nuestras emisiones de CO₂, en los próximos años está previsto certificar la Huella de Carbono y la Sostenibilidad y Contribución de ZENIA BOULEVARD a los ODS.

Nuestra labor no termina aquí, son muchos los retos que tenemos por delante, la identificación de nuestras brechas frente a la sostenibilidad, nos ha mostrado un marco de acción amplio en el cual queremos profundizar asumiendo los retos de gestión que nos presenta.

Además de estos retos que hemos venido identificando, nos interesa contar con sus opiniones y sugerencias para enriquecer nuestro proceso de mejora continua, por ello lo invitamos a leer detalladamente nuestro informe, y estaremos atentos a recibir sus comentarios.

DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

ZENIA BOULEVARD, entiende que forman parte de sus grupos de interés aquellas personas o colectivos que puedan influir a los que afectan las decisiones estratégicas de la empresa. Se ha realizado un completo análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, relacionándose con los **ODS**.

La identificación y diálogo con nuestros Grupos de Interés constituye un aspecto fundamental para el desarrollo y crecimiento de nuestro negocio.

Por ello **ZENIA BOULEVARD** se esfuerza por implementar, mantener y diversificar canales de información y diálogo, en particular con nuestros clientes, quienes están en el centro de nuestra actividad, y con todas nuestras partes interesadas.

Es así que, podemos mencionar entre nuestros grupos de interés a nuestros **clientes**, consumidores de los productos y servicios que brinda el centro comercial; las **enseñas** que operan en nuestro centro comercial, los **accionistas**, y los **trabajadores** de NHHOD España, empresa de servicios perteneciente a CEETRUS UPS dedicados a la gestión del centro Comercial **ZENIA BOULEVARD**. También identificamos a nuestros **proveedores**, incluyendo las empresas exter-

nas que prestan servicios en nuestros centros comerciales; a la **comunidad** donde operamos, incluyendo las **autoridades** y **organismos públicos**, con las cuales mantenemos una relación permanente, entre otros.

Por último, los **medios de comunicación**, locales y nacionales que juegan un importante papel en la comunicación y posicionamiento frente a todos los demás Grupos de Interés, así como nuestros **competidores**, empresas que comercializan productos o servicios similares a los de **ZENIA BOULEVARD**.

La clave de este diálogo es contar con una continua retroalimentación, ya que a partir de ello surgen los principales asuntos y temas para abordar como empresa.

CANALES DE DIÁLOGO EN ZENIA BOULEVARD (CEETRUS UPS)

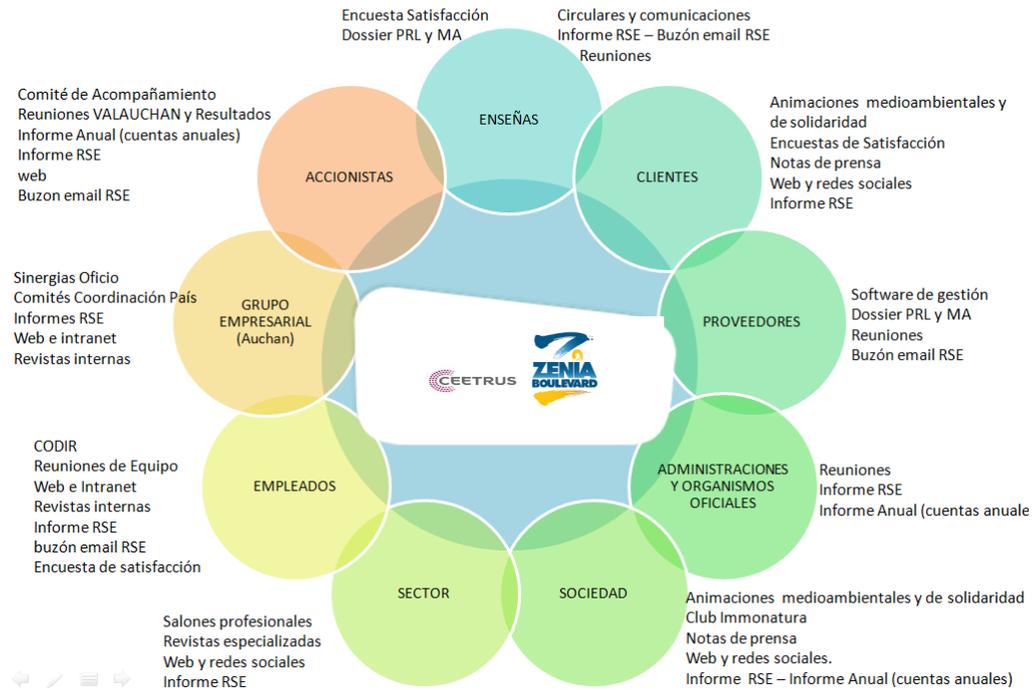
Para llevar adelante una gestión socialmente responsable, consideramos de vital importancia estar en permanente contacto con nuestras Partes Interesadas.

Canales de Comunicación

- > *Con nuestros Colaboradores:* Intranet – Sharepoint
- > *Con los Clientes:* zeniaboulevard.información@gmail.com.
- > *Con los Proveedores:* DOKIFY

Por ello, contamos con diversas instancias de involucramiento, en donde establecemos diálogo y una relación con cada uno de ellos. La clave de este diálogo es contar con una continua retroalimentación, ya que a partir de ello surgen los principales asuntos y temas para abordar como empresa.

RELACIÓN y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS



➡ CERTIFICACIONES

El ALCANCE de las Certificación de todos los Sistemas que forman parte del Sistema de Gestión Integrada de ZENIA BOULEVARD, es:

**“Administración, Comercialización y Arrendamiento de locales comerciales
Gestión de Zonas Comunes y Gestión Administrativa de Centros Comerciales”**

Las sociedades que intervienen en el centro comercial **ZENIA BOULEVARD** en Orihuela Costa. Alicante.

C.C. ZENIA S.L. (B-85.685.824): Administración, *Comercialización y Arrendamiento de Locales Comerciales.*

COMUNIDAD DE PROPIETARIOS C.C. ZENIA BOULEVARD (H-54.772.673): *Gestión de Zonas Comunes. Gestión Administrativa del Centro Comercial.*

Hasta el año 2019 las empresas que gestionan el Centro Comercial ZENIA BOULEVARD, disponían de los siguientes certificado.

ISO 9001 2015



Certificación Sistema de Gestión de Calidad

- C.C. Zenia Boulevard
- Comunidad de Propietarios Zenia Boulevard

ISO 14001 2015



Certificación Sistema de Gestión Ambiental

- C.C. Zenia Boulevard
- Comunidad de Propietarios Zenia Boulevard

ISO 45001 2018



Certificación Sistema de Gestión de PRL

- C.C. Zenia Boulevard
- Comunidad de Propietarios Zenia Boulevard

**SGE21
2017**
“en renovación”



Certificación Sistema de Gestión Gestión Ética y Socialmente Responsable

- Oficinas Centrales
- C.C. Ventanal de la Sierra
- C.C. Zenia Boulevard
- Subcomunidad de Propietarios Ventanal de la Sierra
- Comunidad de Propietarios Zenia Boulevard

**BREEM
EN USO**
Gestión Excelente
Edificio Excelente



Certificación En Construcción Sostenible

- Centro Comercial Ventanal de la Sierra
- Centro Comercial Zenia Boulevard

**DECLARACIÓN
AMBIENTAL
EMAS III**



Certificación Declaración Ambiental EMAS III

- Subcomunidad de Propietarios Ventanal de la Sierra
- Comunidad de Propietarios Zenia Boulevard



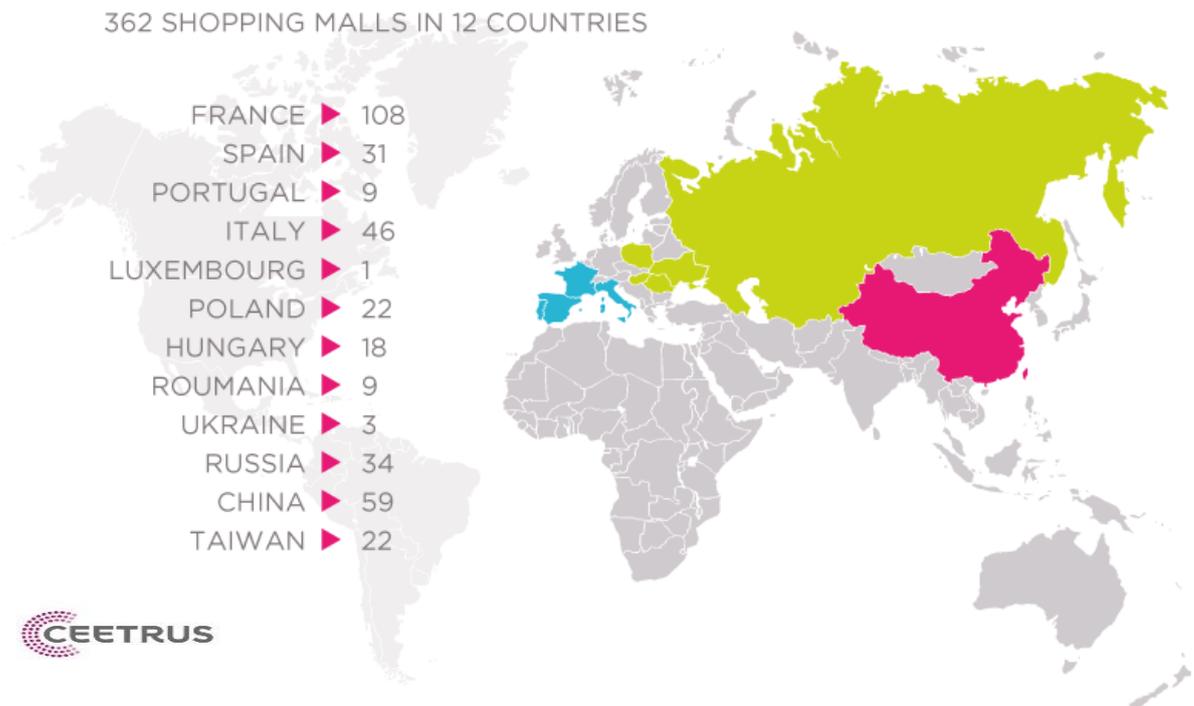
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Diciembre 2021
Página 11 de 1
Revisión 01

Capítulo 2. PERFIL DE CEETRUS UPS

➡ PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

ZENIA BOULEVARD pertenece a la empresa **CEETRUS UPS** sede española de la compañía **CEETRUS** en el mundo que opera con 362 centros comerciales en 12 países.



CEETRUS UPS, en la actualidad está conformada por sus Oficinas Centrales y 31 Centros Comerciales repartidos a lo largo de todo el país.

De estos 31 centros, 29 son propiedad del Grupo. CEETRUS UPS es propietaria de 12 centros comerciales: *Gijón, Valle del Nalón, Parque Rioja, Los Enlaces, Alboraya, Sevilla, Motril, S.Adriá, La Laguna, Telde, Palma, El Ventanal de la Sierra y Zenia Boulevard*. Actualmente se encuentra en construcción el centro comercial *VIALIA* en la localizada de Vigo, Comunidad Autónoma de Galicia.



NUESTRA MISIÓN:

“Juntos imaginar, conservar, gestionar espacios sostenibles de vida, de comercio y de experiencias para todos”. Somos “Comerciantes al servicio de comerciantes”.

NUESTRA VISIÓN:

Esta misión se articula a partir de 7 ejes:

- **Desarrollamos el patrimonio de Auchan:** Somos el promotor privilegiado del grupo y tenemos el saber hacer del oficio Inmobiliario.
- **Organización descentralizada que trabaja en equipo:** Cada país Immochan es una entidad jurídica autónoma. Compartimos las buenas prácticas y la visión en el marco de Sinergias (Ceetrus- Oficios – Grupo).
- **Conocemos a nuestros clientes: Final y Enseña:** Somos comerciantes al servicio de nuestros clientes y de nuestros comerciantes. Les escuchamos permanentemente en una relación interactiva y de proximidad. Alcampo es nuestro socio privilegiado.
- **Nuestros centros son centros de vida:** Centros donde siempre encuentras algo nuevo: comercios, servicios, acontecimientos, ocio, actividades, experiencias,...
- **Multiplicar nuestro tamaño:** “Somos una empresa rentable que controla su futuro” que busca un crecimiento rentable.
- **El desarrollo sostenible preside nuestras decisiones:** Nuestro objetivo es crear espacios sostenibles de vida
- **Somos actores de nuestro futuro:** Colaboradores “el trabajo en equipo es nuestra forma de organización”

VALORES CEETRUS UPS:

- Pasión:** emprendedores a largo plazo
- Progreso:** Iniciativa, innovación formación y compartir la experiencia adquirida
- Confianza y Responsabilidad:** Dar y recibir, generar y transmitir a través del cumplimiento de lo dicho y escrito
- **Ambición-Compartir:** tenemos ambición de ser los mejores y compartimos el trabajo, los problemas y los resultados.
- **Espíritu de Equipo, Respeto y consideración:** Nos coordinamos y nos comunicamos, con consideración y respeto.
- **Auto exigencia:** Pasión, convicción, coraje, autocrítica, derecho al error pero mejorando continuamente y con apertura de espíritu.

CEETRUS UPS

CEETRUS UPS, es una sociedad anónima no cotizada, 100% filial del Grupo Auchan. Sin embargo, a efectos de este **Informe de Sostenibilidad** sobre inversores, se asimilan éstos a sus propios Accionistas.

La empresa ha redactado un **Código de Buen Gobierno** con fecha 25 de abril de 2014, actualizado en enero de 2020, donde establece la relación de **CEETRUS UPS** con sus accionistas y sus principios de transparencia, lealtad y creación de valor sostenible. El mismo se encuentra a disposición de sus partes interesadas, y como anexo al presente informe.

ACTIVIDAD

En **CEETRUS UPS** la actividad principal se centra en la *Administración, Comercialización y arrendamiento de locales comerciales y Gestión de zonas comunes de sus Centros Comerciales.*

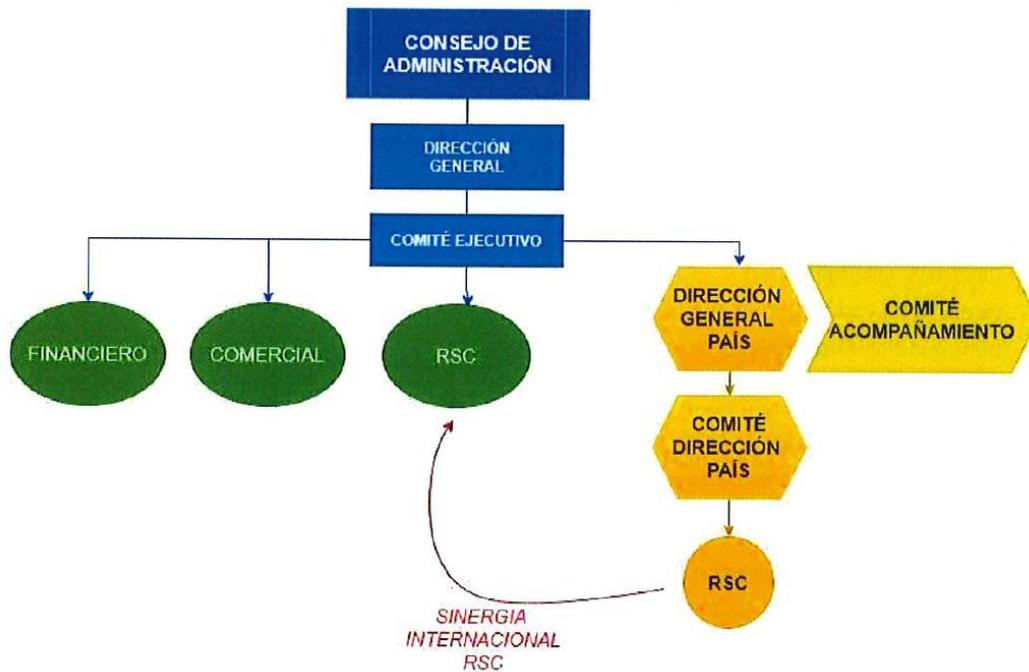


➡ ORGANIZACIÓN

El funcionamiento de **CEETRUS UPS** se basa en el hecho de que cada país dispone de una estructura independiente con una Dirección General propia. Sin embargo, **CEETRUS UPS** ha establecido una organización dedicada a la puesta en marcha y seguimiento de las acciones en el ámbito de la Sostenibilidad.

El comité RS de Francia y Luxemburgo, así como la dirección RSE Internacional inician, lideran, supervisan y controlan la evolución en la marcha de la RS de la empresa. La Sinergia de Responsabilidad Social se apoya en una red de equipos de Responsabilidad Social en todos los países. Ellos son los vectores del desarrollo de la Responsabilidad Social en el seno de **CEETRUS UPS**.

A continuación imagen de donde se inserta RS en la estructura/organigrama.



Para el funcionamiento de sus operaciones en España, **CEETRUS UPS** cuenta con una estructura organizacional formada por un **Director General**, Don Manuel Teba, al cual reportan los Directores de cada área.

Ceetrus Espagne

Juin 2020
54 Collaborateurs



En **CEETRUS UPS** nos adherimos a las prácticas y políticas de nuestra matriz de **CEETRUS UPS**, donde se establece que:

- El Consejo de Administración de **CEETRUS** define la estrategia a seguir; revisa periódicamente los informes de auditoría y evalúa continuamente el funcionamiento de todas las filiales a través de sus áreas corporativas de auditoría, finanzas, desarrollo, sistemas, calidad y sostenibilidad.
- **CEETRUS UPS**, cuenta con su propio directorio y estructura de administración, mandatos y poderes.
- **CEETRUS UPS**, es autónoma en la toma de decisiones de sus propios negocios, así como en la designación de sus altos funcionarios y ejecutivos.
- El directorio de **CEETRUS** matriz aprueba anualmente el presupuesto de la compañía, el que sirve como principal instrumento de medición de la gestión del negocio de **CEETRUS UPS**.
- En **CEETRUS UPS** habíamos considerado a lo largo de su trayectoria, políticas que resguardaran su patrimonio, aminorando los posibles efectos que se producen por los riesgos a los cuales nos encontramos expuestos.
- Periódicamente se realiza una reunión de directorio en donde la administración, representada por su Director General, presenta los resultados de los Centros Comerciales a su cargo con sus desviaciones respecto al presupuesto, así como también somete a discusión los distintos proyectos y hechos relevantes del negocio.
- Periódicamente se realizan comités para apoyar la gestión en las distintas áreas, y entre estos el *Comité de Calidad Responsable* que reúne los mandatos en materia de *Ética y Responsabilidad Social*.
- Durante el año reportado se mantuvo la confianza de los consumidores, lo cual generó un dinamismo que nos permitió seguir avanzando, estableciendo un año de cierta estabilidad para la compañía.

NUESTRO CÓDIGO ÉTICO

Con el objetivo de velar por la adopción de buenas prácticas en materia de **Responsabilidad Social**, evitar la corrupción y generar una cultura de transparencia, en **CEETRUS UPS** se ha adoptado el **Código Ético** desarrollado por el **Comité de Calidad Responsable** y aprobado por la Dirección de **CEETRUS UPS**, que establece las orientaciones, principios generales y un marco referencial conforme al cual debe guiarse la gestión de sus Centros Comerciales, la relación con empresas proveedoras y el comportamiento de los colaboradores, siguiendo los valores promulgados por la compañía en su **Compromiso Social Corporativo**.

En este documento se abordan las normas generales de conducta y responsabilidad; manejo y uso de la información; relaciones con las autoridades, clientes, proveedores y terceros, además de entre los colaboradores de la empresa; como el ejercicio de la autoridad; el manejo de los recursos y los conflictos de interés.

La empresa espera que las disposiciones detalladas en este Código sean normas básicas obligatorias para todos los colaboradores de la compañía para el correcto actuar, independientemente del cargo que ocupen o el nivel de autoridad que se les haya entregado.

*Por tanto estos documentos se ponen a su disposición desde el momento de su contratación e incorporación a la compañía, a través de la intranet en el **sharepoint**.*

Asimismo, la compañía facilita a los proveedores y las enseñanzas implantadas en su Centro Comercial ZENIA BOULEVARD, este Código Ético como parte de la documentación intercambiada.

MEDIDAS PARA EVITAR LA CORRUPCIÓN

A través de la puesta a disposición del **Código Ético** a cada uno de los colaboradores, **CEETRUS UPS** da el primer paso para establecer normativas claras que apunten a evitar los actos de corrupción en la compañía.

Adicionalmente, se ha diseñado dentro del *Sistema de Calidad y Sostenibilidad* un Plan de Auditoría Interna anual que permite identificar aquellos riesgos y el estado de los sistemas de control implantados o detectar aquellos que debieran estar presentes adicionalmente.

Así mismo existe un canal a través del cual se puede consultar dudas, realizar sugerencias o comunicar irregularidades respecto al cumplimiento del **Código Ético** o vulneración de los principios del **Compromiso Social Corporativo**.

Estos documentos son también comunicados a proveedores y clientes además de a colaboradores de **CEETRUS UPS** para que puedan informar de la existencia en su caso de prácticas contrarias a lo establecido por la empresa.

El centro comercial ZENIA BOULEVARD propiedad de CEETRUS UPS, sigue las medidas establecidas por CEETRUS UPS respecto a su Código Ético.

COMPROMISO SOCIAL CORPORATIVO

De manera alineada con el **Código Ético**, la empresa **CEETRUS UPS** dispone de su **Compromiso Social Corporativo** en su apartado de Relaciones con el Grupo de Interés Sociedad establece que se debe *Competir de manera leal en el mercado, respetando y fomentando la libre competencia y todas las disposiciones relacionadas, en beneficio de los mercados y los propios ciudadanos.*

En consecuencia, no se divulgará información tendenciosa sobre entidades competidoras, se mantendrá una actitud abierta a la participación en foros sectoriales y se favorecerá el diálogo y prácticas de arbitraje en los posibles incidentes.

*El centro comercial **ZENIA BOULEVARD** propiedad de **CEETRUS UPS**, sigue las medidas establecidas por **CEETRUS UPS** respecto a su **Compromiso Social Corporativo**.*

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

En materia de derechos humanos, en **CEETRUS UPS** respetamos, cumplimos y adherimos al ordenamiento legal, las cláusulas establecidas por la Constitución y los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por España.

Y en esta misma línea se exige a las empresas que prestan servicios en los Centros Comerciales que también cumplan con estas normativas en Derechos Humanos.

Bajo esta perspectiva, nuestra compañía no acepta, ni fomenta prácticas que vayan en contra de los derechos y libertad de las personas, de los trabajadores y su derecho de asociación, de los niños y su derecho a la educación.

Por el contrario, fomentamos, a través de campañas de comunicaciones internas, las prácticas de respeto a la diversidad de género y las minorías, sean de carácter étnico, religioso, político o de discapacidad.

En conformidad con este marco, tanto nuestra compañía como las empresas externas que nos prestan servicios durante el período reportado, no se han tenido noticias objeto de denuncias, ni han recibido multas por incidentes de discriminación o cualquier mala práctica que atente en contra de los derechos fundamentales de las personas.

*El centro comercial **ZENIA BOULEVARD** propiedad de **CEETRUS UPS**, sigue las medidas establecidas por **CEETRUS UPS** respecto al **Respeto a los Derechos Humanos**.*

RECHAZO AL TRABAJO INFANTIL Y TRABAJO FORZADO

Nuestra empresa rechaza el trabajo infantil y el trabajo forzado, y para evitar cualquier riesgo y malas prácticas dentro de las instalaciones de **CEETRUS UPS**, mantenemos políticas y requisitos específicos para que las empresas que prestan servicios a **CEETRUS UPS** lo hagan en conformidad a los términos de la Ley General de la Seguridad Social y la legislación vigente.

*El centro comercial **ZENIA BOULEVARD** propiedad de **CEETRUS UPS**, sigue las medidas establecidas por **CEETRUS UPS** respecto al **Rechazo al Trabajo Infantil y trabajo Forzados**.*



Capítulo 3. RELACIÓN CON COLABORADORES

➡ RELACIÓN CON COLABORADORES

En **NHOOD España** empresa de servicios inmobiliarios para los centros comerciales pertenecientes a **CEETRUS UPS** reconocemos y destacamos el valor de nuestros colaboradores pues éstos constituyen pilares fundamentales para asegurar el éxito de la compañía.

En consecuencia, compartimos la *Misión y Visión*, y fomentamos el apego a nuestros valores corporativos.

En este marco, nos preocupamos de promover y generar las condiciones necesarias para atraer, retener y desarrollar a las personas, que contribuyan activamente al logro de los objetivos de la empresa.

Propiciamos entre nuestros colaboradores, como se establece en el **Compromiso Social Corporativo** la generación de relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo, independientemente de la posición, representatividad o nivel jerárquico de quienes las establezcan, otorgando igualdad de oportunidades a quienes aspiran a ocupar cargos dentro de la empresa y, por lo tanto, realizamos procesos de selección orientados a identificar a las personas más competentes para desempeñarlos.

Dentro de nuestra empresa los niveles de remuneración son acordes con las funciones, responsabilidades y tareas propias de cada cargo, resguardando la equidad interna y considerando la competitividad externa.

Consideramos la capacitación como un aspecto fundamental para el mejoramiento del desempeño de nuestros colaboradores. Por ello, establecemos planes de formación, al mismo tiempo que valoramos el potencial de desarrollo de nuestros integrantes y nos interesamos en detectarlo oportunamente.

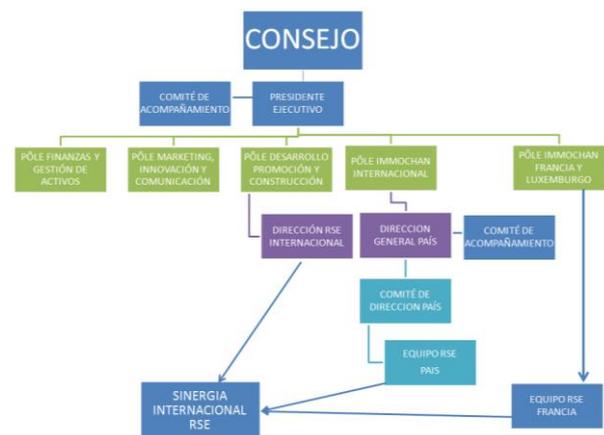
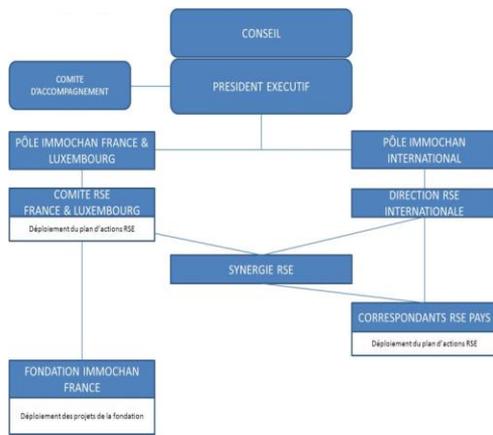
Por otra parte, respetamos la privacidad de los trabajadores y resguardamos la confidencialidad de sus antecedentes personales en cumplimiento con la ley de protección de datos. Asimismo, exigimos de ellos estricta reserva en relación a los asuntos internos de la compañía y esperamos que sus conductas no comprometan, en medida alguna, la imagen de la empresa. La compañía se obliga a actuar con estricto apego a la normativa y legislación vigente,

El funcionamiento de **NHOOD España** se basa en el hecho de que cada país dispone de una estructura independiente con una Dirección General “Director Inmobiliario” propia. Sin embargo, **NHOOD España** ha establecido una organización dedicada a la puesta en marcha y seguimiento de las acciones en el ámbito de la RS.

*Por tanto todos los documentos relacionados con la Gestión Ética y Responsabilidad Social, se ponen a disposición de los trabajadores de **NHOOD España** desde el momento de su contratación e incorporación a la compañía, a través de la intranet en el **sharepoint**.*

El comité de Responsabilidad Social de Francia y Luxemburgo, así como la dirección RS Internacional inician, lideran, supervisan y controlan la evolución en la marcha de la RS de la empresa. La Sinergia RS se apoya en una red de equipos RSE en todos los países. Ellos son los vectores del desarrollo de la RS en el seno de **CEETRUS UPS**.

A continuación imagen en francés e imagen en español de donde se inserta RSE en la estructura/organigrama



DOTACIÓN DE COLABORADORES

Además de sus trabajadores propios, **NHOOD España** empresa de servicios perteneciente a **CEETRUS UPS** dedicada a la Gestión de los Centros Comerciales, de los cuales 4 de su personal se encuentran desplazados en **ZENIA BOULEVARD**, en 2021 requirió colaboradores de distintas empresas prestadoras de servicios llegando a una dotación de 57 trabajadores internos propios.

Esto significó un 24% más (11 personas) que en el año 2020, donde la dotación llegó a 46 trabajadores.

Respecto a la situación contractual, en 2021, **NHOOD España** contaba con más del 80% de colaboradores con contrato indefinido, similar al del 2018.

El Efectivo total y repartición de empleados por tipo de contrato, edad, sexo fue según se detalla:

SEXO	HOMBRES	MUJERES
% EMPLEADOS	42%	58%

En **NHOOD España**, el 4 % de colaboradores son con jornada reducida, y el 96% con jornada completa. Actualmente por situaciones de la Pandemia del COVID la empresa ha decidió trabajar al 50% en Teletrabajo y 50% en el Centro de Trabajo.

IGUALDAD

A diciembre de 2021 el 18% (8 personas) de los Directivos de primera línea eran *hombres*: el 18% (8 personas) de las Direcciones de primera línea estaban a cargo de *mujeres*.

RANGOS DE EDAD

Durante 2021, el 19% de los colaboradores destinados a prestar servicios en **NHOOD España** estaba entre los 18 y 45 años, esto es, 9 personas.

En tanto, el 19% pertenecía al rango de edad entre los 36 y 45 años, es decir, 9 colaboradores; y 2 colaboradores, esto es el 4% correspondían a adultos mayores de 56 años.

DIVERSIDAD

En cuanto a la diversidad de los colaboradores que se desempeñan en **NHOOD España**, podemos mencionar que a diciembre de 2021, *no hay en plantilla colaboradores con Discapacidad*.

NHOOD España, dispone de convenios con **Centros Especiales de Empleo** en cada Comunidad Autónoma que realizan la actividad recogida de ciertos Residuos Domiciliarios.

Para dicho efecto **ZENIA BOULEVARD**, disponen de 2 Puntos limpios de depósito de estos residuos “Eco-Parques” donde el personal de estos **Centros Especiales de Empleo** recogen residuos depositados por los clientes usuarios de los centros comerciales:

- > *aceites vegetales*, estos son depositados por cliente dentro de sus propios envases.
- > *Lámparas y fluorescentes*, se dispone de contenedor adaptado para este producto
- > *Pilas y Baterías*, se dispone de contenedor adaptado para este producto
- > *RAES*, se dispone de contenedor adaptado para este producto

Ejemplos de estos **Centros Especiales de Empleo** son **ASPROSEAT** en San Adriá y **RECIKLA** en los Enlaces, y **AMBILAMP** en casi toda España.

MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Desde el año 2010, se vienen realizando evaluaciones periódicas sistemáticas con respecto a nuestro clima laboral con el objetivo de conocer el ambiente y la cultura de nuestro lugar de trabajo de manera de poder desarrollar iniciativas y programas destinados a mejorar la calidad de vida laboral de nuestros trabajadores.

Para estas mediciones hemos recurrido a las herramientas y metodología de las **Encuestas de Satisfacción del Personal “Clima Laboral”**, que nos permite realizar anualmente una comparación interna respecto de la percepción de nuestros trabajadores sobre variados aspectos relacionados con la calidad de vida laboral.

Los resultados obtenidos nos han hecho reflexionar al respecto y nos ha permitido año a año generar ciertos focos de actividades, prácticas y programas necesarios enfocados en la capacitación, el desarrollo de las personas y el mejoramiento de su calidad de vida entre otros.

A pesar de los esfuerzos que hemos intentado posicionarnos en el 2021 en una valoración superior a 8 en cuanto al Global de la Encuesta de Satisfacción, en la última encuesta de Clima Laboral los resultados han sido de 7,9, en cuanto a Diversidad e Inclusión 8,1, Compromiso 7,9, Salud y Bienestar 7,1.

En 2021 se analizarán los resultados obtenidos y se revisará la encuesta para realizar un enfoque diferente.

FOMENTO AL DESARROLLO PROFESIONAL

Todo trabajador de **NHOOD España** tiene oportunidad de acceso a la formación requerida para su desarrollo en la medida que muestre un nivel de desempeño acorde a las expectativas de la compañía, real interés y compromiso con su labor.

Para nuestra empresa la capacitación es un proceso de aprendizaje formal, sistemático y permanente que asumimos para conjugar necesidades, intereses y expectativas a través de acciones organizadas y planificadas que, al mismo tiempo, proveen desarrollo profesional a nuestros trabajadores.

Los principales temas que se abordan en las capacitaciones están en línea con la *Política de Formación del Grupo Auchan*. Sus tres ejes principales son:

- > formación oficio,
- > management, y
- > desarrollo personal e idiomas.

En 2021 las horas totales de formación para el personal de **ZENIA BOULEVARD**, han sido:

- > Formación en Prevención de Riesgos Laborales: 37 hs
- > Formación en el Sistema de Calidad Y medio ambiente: 9 hs
- > Idiomas: 150 hs

○ *Total Horas de Formación: 196 hs*

El promedio de horas capacitación por trabajador fueron 49 hs/empleado.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, la empresa cuenta con una política orientada a garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y establece las medidas necesarias para cumplir con la legislación vigente (Ley 31/1995, modificada por la Ley 54/2003 y reglamentos y normativas que la desarrollan).

En 2021, ZENIA BOULEVARD ha decidido implantar nuevamente los Sistema de Gestión de Calidad por las ISO 9001, y Medio ambiental según la ISO 14001.

Dentro de estos Sistemas de gestión, esta actividad se encuentra desarrollada en los Procesos de *Prevención de Riesgos Laborales, Gestión de Personal, Formación, Coordinación de Actividades Empresariales, Controles Periódicos de las Condiciones del Trabajo, Control Operacional, Recursos Técnicos, Investigación de Accidentes, y en el de Gestión Ética y Responsabilidad Social* entre otros, correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad Responsable.

En cumplimiento legal se contrató un Servicio de Prevención Ajeno con las cuatro disciplinas correspondientes: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud.

Periódicamente se realizan auditorías reglamentarias externas de su funcionamiento, conforme a la legislación aplicable.

El Servicio de Prevención contempla con recursos ajenos todas las especialidades indicadas en la normativa aplicable. Técnicos superiores de Prevención de Riesgos Laborales en este Servicio de Prevención Ajeno, cuyas funciones y responsabilidades están definidas en el Manual de Prevención de Riesgos laborales, publicado en Intranet.

También, en cuanto a Vigilancia de la Salud, se cuenta con Servicios de Prevención Ajenos concertados para toda la plantilla.

Las situaciones de emergencia están identificadas y se dispone de los Planes de Autoprotección en el Centro Comercial **ZENIA BOULEVARD**.

En **ZENIA BOULEVARD** se realizan simulacros de emergencias en materia de Seguridad y de Medio Ambiente. Asimismo como medida de Control y Seguridad, se realizan anualmente revisiones periódicas de los sistemas de seguridad en todos los centros de trabajo.

El sistema de prevención de riesgos laborales, recoge todos los aspectos relacionados en la reglamentación aplicable, verificando su implantación e integración real en la gestión de la organización, más allá del cumplimiento meramente formal de los requisitos normativos.

Objetivos	Medios	Documentos relacionados	Observaciones
Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable	Servicio de Prevención. Plan de Prevención. Auditorías externas e inspecciones de seguridad de los puntos críticos Procesos de Identificación y Actualización de Requisitos Legales Proceso de Controles Periódicos de las Condiciones de Trabajo	Informes de las auditorías externas Reglamentarias Informes de los controles periódicos Matriz de Requisitos Legales	Se garantiza un eficaz cumplimiento de los requisitos normativos
Evaluar puestos, y revisiones periódicas	Visitas periódicas a oficinas, centro comercial.	Informes de visitas al centro comercial (por el responsable de PRL de CEETRUS y por personal Asesor de CEETRUS UPS en PRL)	Las visitas iniciales y periódicas al centro comercial permiten identificar riesgos, para su eliminación o minimización.
Formar e informar al personal sobre los riesgos existentes y las medidas de prevención	Formación en cursos Información en la intranet Formación específica para determinados colectivos: primeros auxilios, extinción incendios, visualización datos, etc.	Registro de cursos Información en la Intranet Bases de datos de formación	La formación, información y concienciación del personal es una herramienta continua de mejora.
Ejecución de actividades planificadas Adopción de medidas de mejora. Control y medición de los resultados obtenidos	Programa de la actividad preventiva. Seguimiento de las acciones realizadas en los Comités de Calidad Responsable.	Programas de Prevención. Actas de Comité de Calidad Responsable.	
Coordinación de actividades empresariales en materia de prevención	El Responsable de P.R.L. audita la documentación relativa a prevención de riesgos de los proveedores	Contratos Comunicación entre empresas Planes de Prevención	
Reducir los riesgos psicosociales asociados al trabajo	Servicio de Prevención con las que se tiene concertada la vigilancia de la salud y la prevención Técnica.	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales a cumplimentar por el empleado en las revisiones. Informes anuales de actividades de SPA, en los que se incluye información relativa a riesgos psicosociales	En caso de que se dieran casos puntuales de discriminación o trato ofensivo, serían gestionadas individualmente, garantizando la confidencialidad y la protección del personal afectado

En relación a la situación de cumplimiento legal en materia preventiva, de seguridad y salud, en el año 2021 según se establece en el Proceso Control Periódico de las Condiciones de Trabajo se vienen realizando campañas de auditorías en materia de seguridad y legal en locales técnicos, y en galería comercial del Centro Comercial **Zenia Boulevard**, y sobre la actividad de empresas proveedoras orientadas a observar el estado de las instalaciones, y el grado de cumplimiento legal de los mismos.

En base a la reflexión sobre sectores de actividad críticos en términos de sostenibilidad, con las miras puestas en la realización de avances progresivos en la sensibilización en términos de Sostenibilidad de los proveedores, y en el ejercicio constante de los principios de conducta hacia proveedores expresados en el **Código Ético**, **CEETRUS UPS** trata de asegurar que el bien o servicio que adquiere de sus proveedores cumple con la legislación vigente.

Para ello durante 2021 se ha distribuido el **Manual de Buenas Prácticas** a proveedores en términos de sostenibilidad, donde se observa la información global de compromiso de la em-

presa en términos de sostenibilidad a sus grupos de interés (toda la información con proveedores se encuentra en la plataforma DOKIFY).

Esta actividad se encuentra desarrollada en el Proceso de Gestión Ética, Responsabilidad Social y Diálogo con los Grupos de Interés correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad Responsable.

Siniestralidad

La *Tasa de Siniestralidad promedio*, esto es la gravedad de los accidentes registrados en el Centro Comercial **Zenia Boulevard** para el año 2021, considerando a los trabajadores de **NHOOD España** como a los de empresas colaboradoras, fue de *0 (cero)*, índice similar al de 2018.

Es importante destacar la estabilidad experimentada por el índice de siniestralidad promedio.



Capítulo 4.
RELACIÓN CON CLIENTES
ENSEÑAS Y SOCIEDAD

➡ RELACIÓN CON ENSEÑAS

Para **ZENIA BOULEVARD** la satisfacción y fidelización de nuestros clientes es fundamental para la sostenibilidad del negocio.

El **Código Ético** y el **Compromiso Social Corporativo** de **CEETRUS UPS**, establece entre sus apartados los principios de conducta con este grupo de interés. Además de los aspectos recogidos en el **Código Ético** y en el **Compromiso Social Corporativo**, pero en línea con él, se destacan algunos otros aspectos:

- La realización de estudios que permiten medir la satisfacción del cliente con su relación con la empresa, así como analizar la situación de los clientes del sector y determinar nuevas expectativas y tendencias. Se describe en el proceso integrado de Calidad Responsable, *Satisfacción de los Grupos de Interés*.
- La disponibilidad de diferentes canales de relación con clientes: oficinas, teléfono e Internet.
- Formación a todas las personas que se incorporan en la entidad, las cuales un número importante en su mayoría se integran en la red comercial.
- Atención personal por el responsable de centro a arrendatarios.
- Definición de productos (locales) o servicios adecuados a cada segmento y sub-segmento de clientes según sus necesidades.
- Formación específica a la red comercial sobre nuevos productos de carácter más novedoso o complejo.

La Certificación del **Sistema Calidad y Sostenibilidad**, según la norma ISO 9001:2015 para toda la actividad de **ZENIA BOULEVARD**, describe en el procedimiento integrado de *Prestación de Servicio*, todo el proceso de comercialización y administración de **ZENIA BOULEVARD**.

Además, se describe en el proceso integrado de *No Conformidades, y Acciones Correctivas* y de *Mejora*, todo el proceso de Gestión de las Reclamaciones de Clientes y Grupos de Interés.

Asimismo **ZENIA BOULEVARD**, realiza un tratamiento de datos personales ajustado a la normativa de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDGP). En la práctica, esto se traduce principalmente en:

- › Informar a los arrendatarios a través de las condiciones generales de los contratos, sobre los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos de carácter personal de los ficheros automatizados. La entidad es titular y responsable de estos ficheros, y su tratamiento se realiza, según la ley vigente, protegiendo la confidencialidad y el uso adecuado.
- › Los ficheros que contienen datos de carácter personal están declarados a la Agencia de Protección de Datos (APD). Para ejercitar su derecho, hay que dirigirse por escrito a la entidad, enviando la petición a través de correo postal, o presentándola en una oficina.
- › La existencia del Documento de Seguridad.
- › Realización de auditorías internas y externas sobre el cumplimiento de la LOPDGP.

Además, existen otras actuaciones que velan por la seguridad de la información y la mejora de la misma.

El **Código Ético** establece las normas sobre integridad e independencia en las relaciones con grupos de interés, en el apartado relacionado con **Coherencia de la Conducta Personal/Integridad e Independencia**. En él se describen las reglas en cuanto a ofrecimiento o aceptación de regalos en relación con clientes.

En consecuencia, y de acuerdo a las buenas prácticas comerciales, el equipo humano y en especial los gestores comerciales únicamente realizarán regalos o atenciones a un cliente cuando cumplan con este código.

El equipo humano y en especial los gestores comerciales cumpliendo con las buenas prácticas en la gestión comercial, únicamente realizaran regalos o atenciones a un cliente siempre y cuando se cumpla con lo descrito en el código de ético. Además se realiza un estrecho seguimiento del presupuesto destinado para este tipo de atenciones, tanto desde la propia red como desde Control de Gestión.

La empresa, ha adoptado la *Política Ambiental y de Calidad Responsable* donde establece con ella la *Gestión Ética y Social y el Código de Conducta Publicitaria*. Los contenidos de esta Política, que se incorpora como documentación a este procedimiento, son los siguientes:

La política General de CEETRUS UPS, en el plano de la gestión ética y socialmente responsable, asume como valores fundamentales la defensa de la dignidad de las personas, el respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores, así como la limpieza en la publicidad y la difusión de la marca.

La dimensión de nuestra gestión debe identificarse con la justicia de tal manera que permanentemente trasmitamos a nuestros clientes, Proveedores y colaboradores la transparencia en las relaciones para todos los ámbitos de la organización.

El *Compromiso Social Corporativo* que adquiere **CEETRUS UPS** debe ser soportado por todos los componentes de la empresa, en cualquier rango y puesto de trabajo, para lo cual todos y cada uno de nosotros debemos incorporar los criterios mencionados anteriormente en nuestras relaciones dentro de la organización, motivados por la actividad que se genere en nuestro puesto de trabajo.

En consecuencia, existe un sistema para la presentación y resolución de reclamaciones por posible incumpliendo del código de conducta publicitaria, disponiendo de un canal de atención al cliente a través del email: zeniaboulevard.información@gmail.com.

A su vez, esta Políticas como el **Código Ético** es informado a clientes a través del **Manual de Buenas Prácticas** y se encuentra incorporado en la **página Web**.

Esta *Política Ambiental y de Calidad Responsable* donde se establece la Gestión Ética y Social, aprobado por la Dirección y presentado al **Comité de Calidad y Sostenibilidad**, es conocida por los departamentos afectados, y los clientes la disponen en la pagina web de la empresa.

Por esta razón velamos por el cumplimiento de todos los estándares y normativas legales que protegen la salud y seguridad de nuestros consumidores, asegurando una positiva experiencia de compra.

Es así como la marca **CEETRUS UPS**, se ha consolidado nacional e internacionalmente.

SATISFACCIÓN DE LAS ENSEÑAS

Con el fin de descubrir oportunidades de mejora en la satisfacción de nuestros clientes, medimos periódicamente nuestra gestión comercial a través de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.

Encuesta de Satisfacción 2021

Los resultados arrojan, los siguientes valores:

- › **Zenia Boulevard.** *Índice de satisfacción Global: 75 puntos* (sobre 100), y *Índice de satisfacción en Sostenibilidad: 89 puntos* (sobre 100) con lo que se puede decir que las Enseñas del **CC Zenia Boulevard** a están **SATISFECHOS** del servicio recibido. El total de arrendatarios a los que se les ha realizado el cuestionario ha sido de 82.

Para el año 2022 se ha planteado la modificación del contenido de la Encuesta de Satisfacción de Clientes con el objeto de hacerla más operativa que facilite su elaboración.

Todas las consideraciones serán analizadas junto con los responsables del centro comercial **ZENIA BOULEVARD** y con la dirección comercial y de marketing para evaluar realizarla durante el 2022.

Se debe tener en cuenta la importancia para **ZENIA BOULEVARD** del análisis de resultados de las *encuestas de satisfacción de clientes*, ya que a partir de los resultados que se obtienen sistemáticamente en las mediciones de satisfacción de clientes, en **ZENIA BOULEVARD** se analizan y se vienen implementando una serie de acciones para asegurar la fidelización de nuestras Enseñas y reducir el número de reclamos.

➡ RELACIÓN CON SOCIEDAD

Para **ZENIA BOULEVARD** la *satisfacción y fidelización de nuestra sociedad* es fundamental para la sostenibilidad del negocio.

Las actividades de **Acción Social** realizadas por **ZENIA BOULEVARD** establece el grado de necesidad y acercamiento de nuestra empresa hacia la sociedad participante de nuestro negocio.

Estas **Acciones Sociales** se ven reflejadas en el **Informe de Acciones Sociales y Ambientales del 2021**, cuya frecuencia en todo caso, será anual. En Anexos se destacan las Acciones Sociales desarrolladas por **ZENIA BOULEVARD** durante 2021.



Capítulo 5. RELACIÓN CON PROVEEDORES

RELACIÓN CON PROVEEDORES

Para satisfacer a nuestros clientes requerimos contar con los mejores proveedores y para ello entendemos que debemos establecer una relación estrecha y de largo plazo con este importante eslabón de nuestra cadena de valor.

Nos esmeramos por seleccionar a aquellos que cumplan con las normas establecidas en nuestro **Código Ético, Compromiso Social Corporativo, y Política de Adquisición Sostenible** y nos preocupamos por pagarles oportunamente, ya que estamos conscientes de que su éxito y el nuestro están estrechamente relacionados.

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CON PROVEEDORES

De acuerdo a lo establecido en la **Política Ambiental y de Calidad Responsable, el Código Ético, el Compromiso Social Corporativo, la Política de Adquisición Sostenible, CEETRUS UPS** ha definido unos principios de conducta con sus proveedores, que se basan en el mantenimiento de unas relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales, la satisfacción y beneficio mutuos, y minimice los riesgos en sostenibilidad de la actividad de **ZENIA BOULEVARD (CEETRUS UPS)** y de la relación establecida.

El cumplimiento de algunos de estos principios de conducta se apoya en los procesos *Proveedores y Gestión de Compras* que forma parte de los procesos del Sistema de Calidad Responsable.

En base a la reflexión sobre sectores de actividad críticos en términos de sostenibilidad, con las miras puestas en la realización de avances progresivos en la sensibilización en términos de RSE de los proveedores, y en el ejercicio constante de los principios de conducta hacia proveedores expresados en la **Política Ambiental y de Calidad Responsable** y en el **Código Ético, CEETRUS UPS** trata de asegurar que el bien o servicio que adquiere de sus proveedores cumple con la legislación vigente.

Para ello en el **Manual de Buenas Prácticas** que se distribuye a proveedores en términos de buenas prácticas empresariales, se observa la información global de compromiso de la empresa con sus grupos de interés.

De esta forma, en caso de llevarse a cabo estas verificaciones de cumplimiento por el *Responsable de Calidad Integrada*, y si surgieran desviaciones, **ZENIA BOULEVARD** propondría acciones correctoras cuya implantación se tendría en cuenta para decidir la continuidad de la relación con dicho proveedor.

Estas acciones correctoras, que tendrán un formato libre y serán dialogadas con el proveedor, seguirán los procesos descritos en la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad Inte-

grada que se certificará según la norma internacional ISO 9001:2015, en su procesos *No Conformidades, y Acciones Correctoras, y de Mejora.*

El **Código Ético** establece como un principio de conducta con proveedores el siguiente:

“Ante cualquier duda, sugerencia o detección de irregularidades respecto al cumplimiento de este **Código Ético**, todos los grupos de interés, incluidos los colaboradores de **ZENIA BOULEVARD** se comunicaran con la empresa a través de la página web o del correo electrónico zeniaboulevard.información@gmail.com, para informar prácticas que no se adecuen al presente **Código Ético**”.

Caso de producirse una incidencia, el departamento correspondiente conserva la documentación de las conversaciones y conclusiones obtenidas. Si se tratara de una incidencia más relevante, podría participar el *Dpto. de Asesoría Jurídica*, el cual lleva el control de los expedientes.

Como se comenta en el proceso de *Gestión Ética y Diálogo con los Grupos de Interés*, el **Código Ético** establece la política de integridad en las relaciones con terceros, en el apartado relacionado con *criterios de emisión y recepción de regalos y atenciones*. En él se describen las reglas en cuanto a ofrecimiento o aceptación de remuneraciones, promesas o regalos en relación con proveedores.

Al igual que con el resto de aspectos contemplados en el **Código Ético**, *el canal* para que cualquier empleado comunique al *Comité de Calidad y Gestión Ética Responsable* las posibles situaciones concretas que con carácter personal puedan ser sospechosas de conflicto de interés, es el comentado en el procedimiento zeniaboulevard.información@gmail.com.

A su vez, el **Código Ético** es informado a proveedores a través del **Manual de Buenas Prácticas** y se encuentra incorporado en la **página Web**.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Diciembre 2021
Página 36 de 1
Revisión 01

Capítulo 6. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

En **ZENIA BOULEVARD** estamos conscientes que una gestión socialmente responsable implica preocuparnos por el impacto que nuestras actividades generan sobre el entorno en materia económica, social y ambiental.

Por ello hemos comenzado a desarrollar iniciativas de ahorro y eficiencia energética e hídrica, que esperamos expandir en nuestras instalaciones.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El principal gasto del **CENTRO COMERCIAL ZENIA BOULEVARD**, por tratarse de la gestión de servicios generales de centros comerciales, corresponde al recurso electricidad.

Los datos de energía recogidos en las tablas del **Informe de Acciones Sociales y Ambientales** hacen referencia a las *zonas comunes de las galerías comerciales: climatización, calefacción, agua caliente, ventilación, distribución, ascensores, travelators / escalators, e iluminación.*

Los datos de energía reflejados *no toman en cuenta las partes privativas del centro comercial que ocupan los arrendatarios o copropietarios.* Aunque la energía contabilizada también sirve para la climatización y calefacción de los arrendatarios, estos datos no están disponibles para algunos centros comerciales pues al igual que en la gestión de residuos, el suministro de la energía se realiza en la mayor parte de los casos a través de las acometidas del Hipermercado ALCAMPO.

El **Grupo Auchan** ha lanzado un ambicioso « Plan Energía ». Un programa construido alrededor de 4 prioridades:

- › acelerar el descenso del consumo de cada site,
- › profesionalizar la compra de energía,
- › imponer normas para los nuevos sites y
- › poner en marcha instalaciones de producción de energía renovable.

Como proyecto piloto se ha lanzado en España. Iniciando este con un diagnóstico energético completo se ha realizado en 6 sitios piloto.

Adicionalmente, los centros comerciales cuentan con generador propio de electricidad o Grupo Electrónico, el cual sirve de alimentador eléctrico cuando la fuente de energía principal falla, asegurando la continuidad de la operación.

Este alimentador funciona con gasóleo y su consumo aproximado es de 1.000 Lt. para 8 horas, pero sólo se utiliza frente a los cortes de luz, por tanto su consumo es muy bajo.

En julio del 2020, se ha Legalizado y puesto en servicio la *Instalación e Energías Renovables "Fotovoltaica"* del Centro Comercial Zenia Boulevard.

Con respecto al consumo total de energía eléctrica del año 2021, la información se detalla en él **Informe de Acciones Sociales y Ambientales** de **ZENIA BOULEVARD**.

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

En **ZENIA BOULEVARD** estamos conscientes del impacto que genera el uso intensivo de energía eléctrica en el medio ambiente, por eso hemos desarrollado una serie de iniciativas de gestión energética, con el fin de disminuir el consumo.

- Se han auditado energéticamente el centro comercial ZENIA BOULEVARD Y se ha obtenido su certificado energético.
- Se han instalado bombillas LEDD por las actualmente convencionales.
- Se estudia y analizar rigurosamente el uso eficiente en la energía utilizada en la gestión energética de cada centro comercial.

Desde que se inició la campaña de sistema LEDD, todos los consumos del **C.C. Zenia Boulevard** se han observado reducciones.

MEDIDAS DE AHORRO DE AGUA

Por estar emplazadas en zonas urbanas los centros comerciales sólo requieren agua potable.

Esta la obtienen de las empresas suministradoras de agua potable que proveen el servicio en las localidades donde se opera, sin afectar directamente ninguna fuente de agua.

ZENIA BOULEVARD, ha puesto en marcha medidas eficaces para *reducir su Consumo de Agua*, reducir el despilfarro y preservar la calidad del agua. En paralelo a acometido una progresiva instalación de contadores "inteligentes" permitiendo un análisis detallado de nuestros consumos, numerosos equipamientos ahorradores de agua están siendo instalados sistemáticamente (urinarios sin agua, detectores de fugas, lavabos economizadores de agua, etc).

En relación a los *Vertidos Industriales de agua* **ZENIA BOULEVARD** está equipados con *Separadores de Aceites, Grasas e Hidrocarburos*, con el fin de tratar las aguas previo a su vertido al Sistema Integral de Saneamiento de la red pública.

Para el **centro comercial Zenia Boulevard**, tienen certificados sus Sistemas de Gestión Ambiental según la norma *ISO 14001*, habiendo obtenido en 2019 la certificación de la *Declara-*

ción Ambiental EMAS III. ZENIA BOULEVARD dispone de *Autorización de Vertidos Industriales*, lo que les exige realizar un riguroso un plan de seguimiento y control del vertido industrial, realizando 2 caracterizaciones del vertido al año, y un control del consumo de agua del centro comercial.

Los *consumos de agua y las caracterizaciones del vertido industrial* del centro comercial de **Zenia Boulevard** se detallan en el *Informe de Acciones Sociales y Ambientales de ZENIA BOULEVARD*.

Los consumos de agua corresponden al uso de las zonas comunes, y ciertas partes privativas de las galerías comerciales del Centro Comercial (aseos, limpieza, riego de espacios verdes, aspersores, fuentes de agua, climatización, calefacción, instalación potencia de incendios, etc).

- › El consumo total de agua de Zenia Boulevard en 2019 fue de 49.642 m³ al año, no habiendo agua reutilizada en el año.

CAMBIO CLIMÁTICO

Las emisiones que generamos están asociadas al consumo de electricidad en ZENIA BOULEVARD. Cada Kwh consumido tiene su equivalencia en emisiones de CO₂.

La cuantificación de las emisiones de CO₂ permite conocer las emisiones de gases de efecto invernadero directas ligadas a los consumos de gas e indirectas, ligadas a los consumos de electricidad.

Las emisiones derivadas de las fugas de gases de refrigeración de las instalaciones de climatización no se reportan a día de hoy. Las emisiones ligadas al uso de combustible (uso de grupos electrógenos en caso de avería eléctrica) no son reportadas ya que no representan más que una cantidad mínima de los consumos energéticos de la empresa.

Los factores de emisión nacionales utilizados para cuantificar las emisiones de CO₂ proceden del GHG Protocol*. TABLAS DE GHG PROTOCOL:

Activity	Fuel	Unit	kg CO ₂ e
Gaseous fuels	Natural gas*	kWh	0,18404

*standard natural gas received through the gas mains grid network in the UK

Activity	Country	Unit	Year	kg CO ₂
Electricity generated	Electricity: Spain	kWh	2013	0,23798

Los dos indicadores reportados son : Emisiones de gases de efecto invernadero (toneladas equivalentes CO₂) e intensidad de carbono (kg eq. CO₂/m² de zonas comunes)

Las iniciativas para reducir estas emisiones se basan principalmente en implementar tecnología que permita hacer un uso eficiente de la energía.

Los resultados de las Emisiones se detallan en el *Informe de Declaración Ambiental EMAS III* de Zenia Boulevard”.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Con objetivo de mejorar sistemáticamente la Gestión de Residuos Peligrosos y No Peligrosos del **Centro Comercial Zenia Boulevard**, se han instalado un Punto Limpio para los Residuos Peligrosos y No Peligrosos producidos por actividad de las enseñas y de la gestión de mantenimiento y servicios generales.

Zenia Boulevard dispone de 7 Islas Ecológicas para los Residuos No Peligrosos producidos por actividad de las enseñas.



Pensando en los consumidores o usuarios del centro comercial, con el objetivo de un mejor servicio en esta materia, el Centro Comercial de Zenia Boulevard tiene instalado Puntos de Reciclaje de Residuos Domésticos “ECOPARQUES”: (RAEE, Tubos Fluorescentes, Aceites vegetales usados, y Pilas) .



Los volúmenes generados de Residuos No peligrosos, por la galería de un centro comercial son debidos principalmente a la actividad de los arrendatarios. Aunque ZENIA BOULEVARD, centro comercial de **CEETRUS UPS** tienen un impacto limitado sobre el volumen total de desechos producidos en las Galerías, la empresa se esfuerza para aportar información y medios necesarios para optimizar la recogida selectiva y el reciclaje.

Cabe remarcar que la mayoría de los residuos de los centros comerciales donde CEETRUS UPS realiza la gestión de las galerías comerciales, a excepción de los 11 centros propiedad de **CEETRUS UPS** son gestionados por el Hipermercado ALCAMPO. Para este local, **CEETRUS UPS** no dispone de información ni de margen de gestión en relación al destino de los mismos, y por ello estos centros no se incluyen en este **Informe de Sostenibilidad 2021**.

Los residuos generados por los centros comerciales y gestionados por **CEETRUS UPS**, corresponden al conjunto de los producidos por las enseñas y arrendatarios y los clientes cuya gestión está realizada por **CEETRUS UPS** y por sus *Gestores Autorizados de Residuos*.

Los residuos No peligrosos se gestionan independientemente del Hipermercado ALCAMPO en 11 centros comerciales:

- > La Dehesa,
- > El Ventanal de la Sierra,
- > Valle del Nalón,
- > Telde,
- > La Laguna,
- > Camino de la Plata,

- > Parque Rioja,
- > Sevilla,
- > Zenia Boulevard,
- > San Boi y
- > San Adriá.

La información de Producción y Gestión de Residuos <peligrosos y No Peligrosos se detallan en el **Informe de Acciones Sociales y Ambientales**, en la **Declaración Ambiental EMAS III** (en proceso de certificación), y en el **Informe de Revisión por la Dirección**.

MOVILIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO

Como una forma de incentivar el uso de bicicletas como medio de transporte de los trabajadores, y los consumidores, **ZENIA BOULEVARD** ha dotado al centro comercial con parking especial para Bicicletas.

Respecto al Transporte Público, el 58% del Centros Comerciales ZENIA BOULEVARD, se encuentra ubicados en zonas que permiten el uso del transporte público de la Comunidad.

58%	ACCESIBLES EN TTE PÚBLICO
17%	CON PARADA DE TTE PÚBLICO A MENOS DE 200 M
8%	CON SERVICIO DE TTE PÚBLICO AL MENOS CADA 15 MIN

- > *Zenia Boulevard*, es accesible por BUS a 200 metros de centro comercial, y por TAXI en paradero disponible en el centro comercial.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En nuestros años de operación, **ZENIA BOULEVARD** no ha recibido *Multas, ni Sanciones* por incumplir la normativa ambiental u de alguna otra normativa.



Capítulo 8. SOSTENIBILIDAD

➔ POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD AGENDA 2030



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD AGENDA 2030 ZENIA BOULEVARD

Fecha: 04/01/2022
Página 1 de 1
Revisión 00

ZENIA BOULEVARD, centro comercial propiedad de las empresas CEETRUS URBAN PLAYER SPAIN y de CBRE GLOBAL INVESTORS, dentro de su estrategia empresarial de SOSTENIBILIDAD se dedica a la “COMERCIALIZACIÓN Y ARRENDAMIENTO DE LOCALES COMERCIALES, GESTIÓN DE ZONAS COMUNES Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CENTROS COMERCIALES”.

Perseguimos la mejora continua en la gestión de los servicios ofrecidos, la minimización del impacto ambiental y de seguridad de nuestras actividades, la ética en la gestión, la responsabilidad social con nuestros grupos de interés, destacando nuestra labor proactiva en cumplimiento con los objetivos de la AGENDA 2030, teniendo en cuenta los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) focalizando sus acciones sobre parte de los mismos, tras un proceso de evaluación y priorización de los ODS. *Objetivos estos, que garantizan en gran parte la evolución de la empresa hacia la excelencia y la sostenibilidad en la gestión.*

Bajo estos objetivos ODS de la AGENDA 2030, ZENIA BOULEVARD impulsa su Sistema Integrado de Calidad, y Medioambiente, basado en los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad), UNE-EN ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental), Q de Calidad Turística, S de Sostenibilidad Turística y BREEAM en Uso (construcción sostenible) de su Centro Comercial.

Nuestra Política de Sostenibilidad para dar cumplimiento a la AGENDA 2030, tiene como principios de gestión:

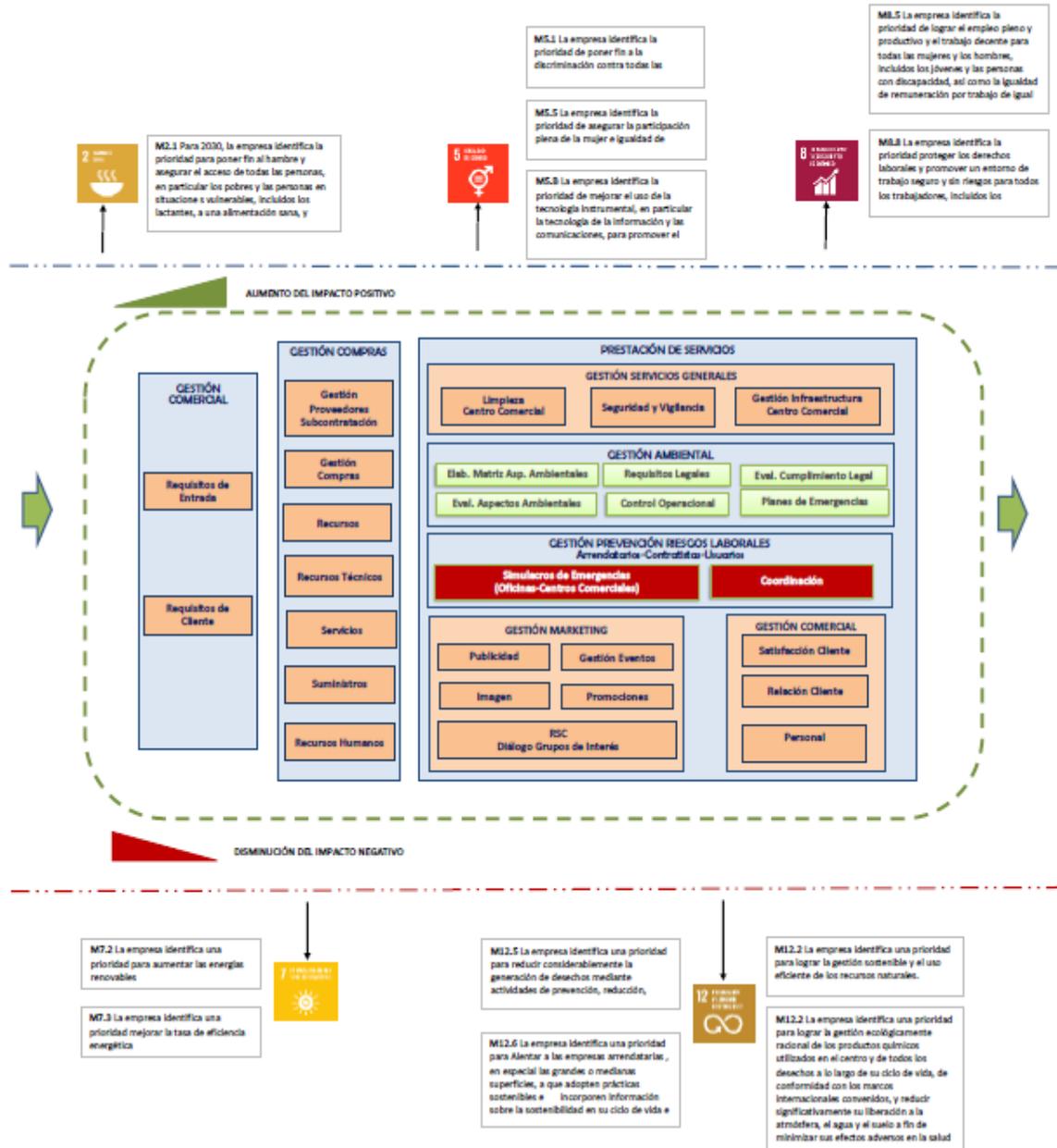
- ✓ Garantizar la satisfacción de nuestros grupos de interés, y especialmente de nuestros clientes.
- ✓ Cumplir y evaluar el cumplimiento de todos los requisitos legales de aplicación y de aquellos otros que la Organización suscriba voluntariamente en el centro comercial.
- ✓ Impulsar desde la Dirección el liderazgo participativo motivando a todo el personal en la participación activa para establecer y cumplir los Objetivos ODS y sus Metas asociadas.
- ✓ En cumplimiento del Objetivo ODS 8 “Trabajo decente y Crecimiento Económico” aplicar el enfoque de mejora continua en la calidad del servicio y en los procesos, en nuestro comportamiento sostenible, ético, ambiental y de seguridad, y en la relación con nuestros grupos de interés.
- ✓ En cumplimiento de los Objetivos: ODS 12 “Producción y Consumo Responsable”, y ODS 7 “Energía Asequible y No Contaminante”, prevenir y minimizar la contaminación que pudiera generarse en el desarrollo de nuestra actividad, fomentando la optimización de los recursos empleados, impulsando la minimización, segregación y gestión eficaz de los residuos generados, asegurando que su eliminación respeta la salud, la seguridad y el medio ambiente.
- ✓ En cumplimiento de los Objetivos ODS 2 “Hambre Cero” y el Objetivo ODS 5 “Igualdad de Género”, garantizar la integración en nuestra estrategia, de los aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales, más allá de las exigencias legales, de forma voluntaria, fomentando la transparencia y la comunicación, impulsando el diálogo con nuestros grupos de interés.
- ✓ Mantener informados a todos los grupos de interés sobre la idoneidad y adecuación de la Política de Sostenibilidad de la AGENDA 2030 en la gestión de la empresa.
- ✓ Cumplir con el Código Ético, la Política Anticorrupción, Política de Adquisición Sostenible en la compra de productos y la contratación de servicios, teniendo en cuenta las Recomendaciones y Compromisos de Sostenibilidad y todas aquellas normas de comportamiento en la relación con nuestros grupos de interés.

De esta manera, la Política de Sostenibilidad de la AGENDA 2030 de ZENIA BOULEVARD constituye el marco de referencia para la mejora continua, mediante el establecimiento y revisión de los Objetivos ODS y sus Metas de Calidad, Medio ambiente, Seguridad, Ética y Responsabilidad Social.

CRISTINA ROS
Directora de ZENIA BOULEVARD
En Orihuela, a 4 de enero de 2022

MAPEO DE ODS PRIORITARIOS CON LA CADENA DE VALOR

IDENTIFICACIÓN DE ODS PRIORITARIOS E INTERCONEXIÓN CON LA CADENA DE VALOR CENTRO COMERCIAL ZENIA BOULEVARD



IDENTIFICACIÓN ODS PRIORITARIOS

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ODS PRIORITARIOS																		
Total Impacto Positivos en la Cadena de Valor		+	4	3	5	2	1	1	1	11	2	1	5	1			4	2
Total Impactos Negativos en la Cadena de Valor		-							3					13		1	3	
FACTORES	PONDERACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Impacto negativos /positivos en el Mapeo de los ODS	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	0	1	1	5	5
Impacto en Objetivos del Cuadro de Mando Empresa	33	0,4	0,2	0,6	0,2	1,2	0,4	1,6	2,2	0,4	0,8	0,4	1,2	0,4	0,2	0,4	0	0,2
Importancia de los ODS en los Grupos de Interés	24	1,1	2,8	0,6	0	1,7	0,6	1,2	3,2	1,7	1,2	1,5	2,8	1,1	0	1,1	0,5	1,1
Importancia de los ODS en el Contexto-Riesgo	24	0,5	0,2	0,9	0,3	0,2	0,2	0,5	1,7	0,3	0,5	0,4	2,2	0	0	0,4	0	0,4
Probabilidad de Ocurrencia (sucesos) en el Mapa Proceso	14	0,9	0,7	1,1	0,5	0,3	1	0,3	2,5	0,5	0,3	1,1	3,8	0	0,3	0,7	0,9	0,3
RESULTADO	100	89,2	113,4	96,2	45,8	114,4	51,4	122,8	250,2	93,2	96,4	99,2	217,8	39,6	15,8	64	49,6	71,8
ODS PRIORITARIOS																		

PLAN DE SOSTENIBILIDAD AGENDA 2030

PLAN DE SOSTENIBILIDAD Centro Comercial ZENIA BOULEVARD AGENDA 2030

ZENIA BOULEVARD ha definido un PLAN DE SOSTENIBILIDAD, basado en la evaluación de y en la priorización de los ODS resultante de la misma. De los 17 ODS, se ha priorizado 5 ODS, lo que hace que la empresa esté comprometida con acciones que contribuyen a 5 de los 17 ODS de la AGENDA 2030. Para todos los ODS sobre los que se trabaja, se han seleccionado las metas sobre las que ZENIA BOULEVARD puede tener influencia Y SE HAN ESTABLECIDO objetivos y ACCIONES DE MEJORA concretas. Algunas de estas ACCIONES son continuas, manteniéndose a lo largo del tiempo para el centro Comercial, mientras q ue otras son de nueva implantación. El Plan de Sostenibilidad se revisa de forma anual por el Comité de Calidad y Sostenibilidad de ZENIA BOULEVARD realizándose un seguimiento semestral del mismo



ODS PRIORITARIO	Nº	META	DEFINICIÓN DE META	OBJETIVOS	RECURSOS / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO PRESUPUESTADO 2021	RESPONSABLE
	1	M2.1	Para 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situación de vulnerables, incluidos los lactantes, a una alimentación sana, y nutritiva durante todo el año.	Contribuir a paliar el hambre en colectivos desfavorecidos del entorno.	Colaboración anual con la Organización Acción contra el Hambre en su programa de	Gasto en campañas CH / Presupuesto Campañas CH	> 300 €	CRISTINA ROS
					Realizar campañas de Donación de alimentos a entidades sociales.	Nro de Campañas realizadas / Presupuestadas	2	CRISTINA ROS
					Llevar a cabo acciones informativas y formativas sobre buenos hábitos alimentarios y el impacto del desperdicio alimentario	Nro de Acciones Informativas / Presupuestadas	1	CRISTINA ROS

ODS PRIORITARIO	Nº	META	DEFINICIÓN DE META	OBJETIVOS	RECURSOS / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO PRESUPUESTADO 2021	RESPONSABLE
	2	MS.1	Poner fin a la discriminación contra todas las mujeres y niñas del mundo	Prevenir y erradicar el acoso laboral	Creación de un Protocolo de Compromiso Social Corporativo que incluya: Actuación ante el acoso laboral + canal de denuncias ante situaciones de acoso	Nro de Protocolos realizados / Presupuestados	3	ISABEL PERERO
		MS.5	Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad de oportunidades	Garantizar el acceso de las mujeres a puestos directivos y de responsabilidad.	75 % de plantilla DE ZENIA BOULEVARD son mujeres, 1 con cargos de gerencia/responsables del centro comercial	Nro de Mujeres / Total Personal	> 50%	ISABEL PERERO
					Redacción y promoción del Plan de Igualdad en el segundo semestre del 2022.	Plan de igualdad	> 1000 €	ISABEL PERERO
				Fomentar la conciliación de la vida personal y familiar.	Nro de horas trabajadas en casa / Total Totales anuales	> 50%	ISABEL PERERO	
	MS.B	Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.	Impulsar el uso de la tecnología en las diferentes áreas, colaborando en la disminución de la brecha de género que existe en cuanto al acceso a estudios relacionados con la tecnología.	Innovación en la gestión de procesos a través de aplicaciones informáticas nuevas, con la debida formación previa a su inclusión respecto de su uso correcto.	Horas de Formación por Aplicación y Programa	> 2 hs	TERESA VERDUGO	

ODS PRIORITARIO	Nº	META	DEFINICIÓN DE META	OBJETIVOS	RECURSOS / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO PRESUPUESTADO 2021	RESPONSABLE
	3	M7.2	Aumentar las energías renovables	Fomentar e Informar a empleados y proveedores en el uso eficiente y buenas prácticas energéticas a seguir en su puesto de trabajo y vida cotidiana (aprovechar la luz natural evitando cerrar cortinas)	Redacción de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales	Manual de Buenas Prácticas	20 hs	CRISTINA ROS
		M7.3	Mejorar la tasa de eficiencia energética	Establecer campañas informativas para reducir los desplazamientos innecesarios y promover la movilidad sostenible en transporte público, en bicicleta, patinetes o en coche compartido	Establecer campañas informativas a clientes y circulares a arrendatarios para reducir los desplazamientos innecesarios y promover la movilidad sostenible en transporte público, en bicicleta, patinetes o en coche compartido	Nro de campañas y Circulares Informativas	> 200 €	CRISTINA ROS
				Realizar auditorías energéticas para la mejora de la eficiencia energética.	Realizar auditorías energéticas para la mejora de la eficiencia energética.	Auditoría Energética	> 2500 €	PABLO MARTÍNEZ

OCS PRIORITARIO	Nº	META	DEFINICIÓN DE META	OBJETIVOS	RECURSOS / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO PRESUPUESTADO 2021	RESPONSABLE
	4	ME.4	Mejorar la producción y consumo eficiente y respetuoso	Mejorar el conocimiento de trabajadores en el consumo eficiente de recursos	Informar y desarrollar Buenas prácticas en el consumo eficiente de recursos	Manual de Buenas Prácticas	20 hs	CRISTINA ROS
		ME.5	De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	Mejorar la satisfacción de los trabajadores	Aseguramos un Ingreso Justo y actualizado para nuestros trabajadores, así como seguridad en el puesto de trabajo.	Contratación Sistema de Prevención	2.000 €	ISABEL PERERO
					Rotación del personal en distintos tipos de actividades.	% de la Plantilla	> 20 %	ISABEL PERERO
		ME.6	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores inmigrantes.	Mejorar la satisfacción de los trabajadores	Ofrecemos oportunidades de desarrollo profesional en respuesta a la proactividad y la motivación personal.	Evaluación de Desempeño Puestos Directivos y Mandos Intermedios	> 20%	ISABEL PERERO
					Generamos Incentivos y recompensas como respuesta al esfuerzo dedicado al trabajo. Realizar salidas de Integración personal.	Nro Salidas Integradoras	> 2 salidas /año	ISABEL PERERO
					Facilitamos el acceso permanente a cursos de formación profesional, en relación con la gestión de Retail, los idiomas y los recursos humanos. Plan de Formación	Hs de Formación	5.000 €	ISABEL PERERO
					Garantizar unas condiciones de trabajo seguras desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Acciones:	Controlamos los riesgos de seguridad, higiene, ergonomía y psicología mediante un SPM y una figura interna encargada de velar por ello.	Contratación Sistema de Prevención	2.000 €
				Favorecer la conciliación laboral.	Adaptación de horarios respetando nuestros propios criterios mínimos establecidos y revisados por Dirección.	% de Plantilla con horarios adaptados	> 30%	ISABEL PERERO

➔ GRUPOS DE INTERES Y ODS

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	GRUPO DE INTERES	EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES	HERRAMIENTAS DE DIALOGO	ACCIONES	ODS RELACIONADOS
PROPIEDAD	Accionistas	Accionista familiar (Auchan Holding)	Información Rentabilidad Transparencia Eficacia Mantener la buena reputación	Comité de Acompañamiento de CEETRUS UPS (Representante en C. Administración.) Reuniones de la junta directiva de Auchan holding (Miembro el DG. I. Internacional)	Cumplimiento de los Objetivos economicos anuales Alineación de Políticas	
		Accionistas Colaborador	Información Incremento del valor de la acción	Asamblea Anual de Valauchan / valepaña Reuniones de Equipo comunicación del valor de la acción Portal Mi Alcampo	Formación e Información al accionista	
		Inversores Externos	Información / Rentabilidad Transparencia Eficacia Innovación Mejoras en la gestión de la explotación Conocimiento del Cliente	Informes Mensuales Consejos de Admón. Comité de Dirección Reuniones de seguimiento	Cuentas anuales Informe de RSC. Aprobación del presupuesto y plan de Marketing	
		Hipermercados Alcampo (copropiedad)	Atracción de afiliencias Eficiencia en el servicio Generar notoriedad Colaboración Coordinación Transparencia Comunicación	Reuniones de comunidad de propietarios Reuniones de medianas superficies	Proyectos comunes: Campañas, eventos, promociones y simulacros	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	GRUPO DE INTERES	EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES	HERRAMIENTAS DE DIALOGO	ACCIONES	ODS RELACIONADOS
GRUPO EMPRESARIAL	Auchan en España	Auchan Retail	Colaboración Coordinación Comunicación-Dialogo Eficiencia en el Servicio Transparencia	Sinergias de desarrollo sostenible grupo Comité de Coordinación País Reuniones de Medianas superficies Reuniones puntuales Iniciativas Reuniones de obra y conservación del centro	Proyectos grupo y acciones puntuales (Cruz Roja, eficiencia energética) Informe de DS para Comité Coord. País Comité de ética Licitaciones Concursos Encuesta de Clima	
		Simply Oney	Coordinación Comunicación Dialogo	Sinergias de desarrollo sostenible grupo Comité de Coordinación País	Proyectos grupo y acciones puntuales (Cruz Roja, eficiencia energética) Informe de DS para Comité Coord. País Comité de ética	
	Grupo Auchan	CEETRUS U.P.S. Internacional	Transparencia Colaboración Comunicación Eficacia en la gestión: obtención de resultados	Comité de Acompañamiento Sinergias Think Link Live Link Yammer	Informe de RSE CEETRUS U.P.S. Internacional Informes por áreas Sinergias / Intercambios Auditorías Formación a colaboradores Creative Attitude	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	GRUPO DE INTERES	EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES	HERRAMIENTAS DE DIALOGO	ACCIONES	ODS RELACIONADOS
EMPLEADOS	Empleados	Alta Dirección (miembros de CODIR)	Implicación del equipo Consecución de objetivos Desarrollo profesional Buen clima laboral Generar confianza	Comunicados mails Comunder (Intranet) Reuniones de equipo Comité de Dirección	Encuesta de satisfacción y Clima laboral Jornada de Navidad Ficha de sugerencias Creative Attitude (reunión interna)	
		Colaboradores	Responsabilidades definidas Condiciones de trabajo adecuadas Buen clima laboral Formación Comunicación Reconocimiento Desarrollo personal y profesional (de nuevas competencias)	Fichas de sugerencias Comunder (Intranet) Reuniones de equipo Comunicación e Información de la RSC. Revistas internas	Encuesta de satisfacción y Clima laboral Formación Jornada de Navidad Ficha de sugerencias Creative Attitude (reunión interna) Innoverde, Think Link Comité de Innovación	
		Personal de Empresa Temporal	Responsabilidades definidas Condiciones adecuadas Buen Clima Laboral Adquirir nuevas competencias Reconocimiento comunicación	Contrato Ficha de sugerencias Comunder (Intranet) Reuniones de equipo	Formación Reuniones de equipos	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	GRUPO DE INTERES	EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES	HERRAMIENTAS DE DIALOGO	ACCIONES	ODS RELACIONADOS
-----------	--------------	------------------	---------------------------------------	-------------------------	----------	------------------

CLIENTES	Arrendatarios Enseñas	Locales Stands	Rentabilidad Funcionamiento correcto del Stand Seguridad-Vigilancia Instalarse en otros centros a nivel nacional	Teléfono/ mail / presenciales Círculos Reuniones Dossier de buenas prácticas y CAE	Feedback y acompañamiento durante el funcionamiento Transmisión de quejas Encuesta de satisfacción	
	Grandes Operadores	Grandes Operadores	Rentabilidad (cifra de ventas / condiciones pactadas), bajos gastos comunes Alta Afluencia Alta tasa de conversión (ventas/afluencia) público con elevado ticket Alta rotación de cliente y producto Celebración de eventos / animaciones por parte del centro comercial que impacten en sus resultados Facilidades para la realización de su trabajo (solicitud por parte del personal del centro) Comercialización del centro atractivo, complementaria para su negocio pero sin competencia directa o agresiva Obtener condiciones ventajosas (mejores negociaciones) en otros centros centros	Teléfono Mail Reuniones presenciales (en grupo o one to one) Encuestas de Satisfacción Círculos Reglamento de Régimen Interior Dossier de PIL y Memb Comunicación de la cifra de ventas Notas de prensa	Reunión Anual de arrendatarios Reunión Mystery Shopper Curso de formación de Ats. al cliente (personal del operador) Campañas de comunicación, promociones y eventos	
	Operadores Locales	Operadores Locales	Bajos gastos comunes Formación y asesoramiento a su negocio Público con elevado ticket Alta rotación de cliente y producto Celebración de animaciones por parte de centro comercial que impacten en sus resultados Alto conocimiento del mercado por parte del centro comercial Facilidades para la realización de su trabajo (solicitud por parte del personal de Immochan y del CC en su caso) Comercialización del centro atractivo	Teléfono Mail Reuniones individuales gestores/arrendatario Círculos Página web Reglamento de Régimen Interior Dossier de PIL y Memb Comunicación de la cifra de ventas	Valoración de Satisfacción Campañas de comunicación, promociones y eventos	
	Medianas Superficies	Medianas Superficies	Comunicación fluida Rentabilidad (cifra de ventas / condiciones pactadas), Bajos gastos comunes, Alta Afluencia Alta tasa de conversión (ventas/afluencia) Público con elevado ticket Alta rotación de cliente y producto Celebración de animaciones por parte del centro comercial que impacten en sus resultados Facilidades para la realización de su trabajo Comercialización del centro atractivo Obtener condiciones ventajosas (mejores negociaciones) en otros centros centros comerciales del Grupo	Teléfono Mail Redes sociales web del cc Reuniones presenciales (en grupo o one to one) Reuniones de medianas Círculos Reglamento de Régimen Interior Dossier de PIL y Memb Comunicación de la cifra de ventas	Valoración de la Satisfacción Reuniones de medianas Campañas de comunicación, y eventos	
	Consumidor	Cliente final	Ocio/recreación /diversión Oferta de tiendas y restauración Confort (limpieza, ambiente agradable, orden) Accesibilidad (buenas comunicaciones, parking gratuito) Cercanía Geográfica Promociones (del centro) y ofertas (de la enseña) Seguridad en las instalaciones Servicios al cliente Buen trato (servicio)	Redes sociales Web Encuestas estudios de mercado Flyers Publicidad: MUPIS, carteles vallas Notas de prensa	Animaciones Club Immochanure Servicios al clientes (recoperos, zonas de descanso, préstamos , desbrilladores, lectanda, wifi,...)	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	GRUPO DE INTERES	EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES	HERRAMIENTAS DE DIALOGO	ACCIONES	ODS RELACIONADOS
-----------	--------------	------------------	---------------------------------------	-------------------------	----------	------------------

SECTOR	Asociaciones	Asociacion de Centros Comerciales	Información para indicadores sector Contenidos para la revista Ingreso	Mail Teléfono Reuniones Congreso de Gerentes de CC ¿MAPIC?	envío de notas de prensa envío de indicadores entrevistas artículos	
	Competidores	Competidores (Unibail, Auxidelco, Corio, CBRE, Sonae Sierra ..)	Tener más éxito que Immochan Benchmarking	web redes sociales revista centros comerciales Asociacion centros comerciales	Benchmarking Vigilancia de la competencia	
	Comercio Local	Comercio Local	Beneficiarse del éxito del centro Que la presencia del centro no perjudique sus ventas	web redes sociales Cámara de Comercio		

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	GRUPO DE INTERES	EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES	HERRAMIENTAS DE DIALOGO	ACCIONES	ODS RELACIONADOS
PROVEEDORES	Proveedores de Materiales y Equipos Mantenimiento y funcionamiento general	Suministros (Material de Oficina Viajes energía p. químicos, EPIs) Inversiones (clima, iluminación y otros equipos) Mantenimiento	Cobrar adecuadamente Continuidad de los contratos Buena comunicación (Seguimiento Responsable Servicios Generales del CC); Debido a que muchos años de servicio se ha logrado buena coordinación y una relación sólida y de buena comunicación entre la empresa y el proveedor) Medios para desarrollar su trabajo	TS GOLD ARIBA Reuniones Teléfono-mail DOKIFY (contratas)	Evaluación y Homologación de proveedores Licitaciones Dossier de PRL + Doc Sist. Calidad y Sostenibilidad	
	Proveedores de servicios "clave"	Vigilancia y Seguridad Limpieza Mantenimiento Jardinería Asesores Externos Gestión de Residuos Dokify Entidades Financieras Publicidad Animaciones Medio de Comunicación	Cobrar adecuadamente Tener un feedback respecto a lo que busca Immochan Continuidad de los contratos Confianza en su gestión Crecer con Immochan (otros centros) Reconocimiento de la labor como proveedor y como empleados Tener un buen ambiente de trabajo	TS GOLD Dokify Reuniones Telefono/email	Evaluación y Homologación de proveedores Dossier de CAE y Manual de buenas prácticas	
	Proveedores de Publicidad y Marketing	Publicidad MKT Animaciones Medios de comunicación (enfoco proveedor)	Cobrar adecuadamente Obtener un buen briefing (descripción de lo que se pide) Buena comunicación Nivel de presión medio (trabajar adecuadamente) Reconocimiento por contribuir a alcanzar objetivos de las acciones desarrolladas	Reuniones, Mails teléfono	Brainstorming Reportes y presentaciones de animaciones Evaluaciones de los eventos	
	Proveedores de Servicios Financieros	Bancos Entidades Financieras	Estabilidad Financiera de ZENIA Boulevard Empresa Sostenible	Reuniones, Mails teléfono	Reportes y presentaciones de estados financieros	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	GRUPO DE INTERES	EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES	HERRAMIENTAS DE DIALOGO	ACCIONES	ODS RELACIONADOS
ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS OFICIALES	Ayuntamientos y Administración Local	Alcaldes Concejalias	Cumplimiento de los requisitos exigidos (impuestos y tasas, req legales) Generación de empleo local Desarrollo económico de la zona Aumento de recaudación del ayto (incremento de empresas localizadas en el municipio) Financiación y patrocinio de actividades	Reuniones puntuales mail teléfono Prensa - Radio	Eventos conjuntos y patrocinios Visitas al centro	
	Administración Autónoma - Provincial y Estatal	Medio Ambiente	Cumplimiento de los requisitos legales exigidos Pagos de impuestos y tasas	Reuniones ocasionales Consultas telefónicas y telemáticas emails	Trámites y solicitudes Consultas	
		Industria, Energía, Comercio, Turismo	Cumplimiento de los requisitos legales exigidos Pagos de impuestos y tasas	Reuniones ocasionales Consultas telefónicas y telemáticas emails	Trámites y solicitudes Consultas	
		Urbanismo-Infraestructuras	Cumplimiento de los requisitos legales exigidos (adecuación a la planificación urbanística) Pago de impuestos y tasas	Reuniones ocasionales Consultas telefónicas y telemáticas emails Comunicaciones escritas	Trámites y solicitudes Consultas	
	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	Guardia Civil Bomberos Cuerpos de Policía	Transparencia - diligencia Comunicación Cooperación Cumplimiento de requisitos legales	Teléfono Emails	Simulacros Apoyo en situaciones extraordinarias (concentraciones, eventos, incidencias)	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	GRUPO DE INTERES	EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES	HERRAMIENTAS DE DIALOGO	ACCIONES	ODS RELACIONADOS
SOCIEDAD CIVIL Entorno Social y Ambiental	TERCER SECTOR	ONGS Y ASOCIACIONES Grupos Ecologistas (WWF,...) Otras ONGS (ACCION CONTRA EL HAMBRE, ACNUR, CROJA, UNICEF, AECCANCER)	Obtener financiación Captación de socios Obtener notoriedad Contribución social (fines que persiguen) Sensibilizar e informar a población con la causa que persiguen Colaboración a largo plazo (institucionalizar el evento conjunto)	Reuniones Comunicaciones: mail, teléfono webs Redes sociales	Club Immonatura Animaciones (Hora del planeta, desayunos solidarios,...) Cesión de stands: (ACNUR, Croja,) Convenios Reportes y presentaciones de animaciones (Informe Anual de Acción Social)	
	COMUNIDAD LOCAL	Asociaciones de vecinos Clubes deportivos, Colegios Ciudadanía	Financiación y patrocinios Empleo Cesión de Espacios	Reuniones Teléfono web Redes sociales Medios de comunicación (prensa, radio...)	Visitas de colegios Patrocinios Animaciones (de acción social)	
	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Prensa Especializada (Revista Centros Comerciales, El Inmobiliario,...)	Información Contenidos atractivos / diferentes Atención - Interlocución en caso de producirse noticias	Teléfono mail web Redes sociales	Notas de prensa Inserción de publicidad	

➔ INFORMACIÓN ECONÓMICA – AMBIENTAL – SOCIAL – OTRA

AREA	Nº	OBJETIVO	OBJETIVOS ODS RELACIONADOS	INDICADOR DE CONTROL	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR DE REFERENCIA AÑO ANTERIOR	RESULTADOS 2021
ECONOMÍA	1	Presupuesto Anual del Centro Comercial		Gastos Generales (€) / Presupuesto Anual (€)	%	101,13%	111,43
	2	Presupuesto de Marketing		Gastos en Mktg (€) / Presupuesto Mktg (€)	%	NA	87,18
	3	Presupuesto en Sostenibilidad Social y Ambiental		Gastos en Acciones Sostenibilidad (€) / Presupuesto en Acciones de Sostenibilidad Anual (€)	%	NA	170,11

AREA	Nº	OBJETIVO	OBJETIVOS ODS RELACIONADOS	INDICADOR DE CONTROL	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR DE REFERENCIA AÑO ANTERIOR	RESULTADOS 2021
AMBIENTAL	1	Consumo de Agua		M3 Consumidos / Afluencia*100	Nº	NA	0,56
	2	Consumo de Energía Eléctrica		GJ Consumidos / horas abiertas*1000	Nº	NA	1,08
	3	Energía Renovable FV Auto Consumida		Kwh Producidas / Horas Abiertas CC	Nº	NA	121
	4	Consumo Productos Químicos		Lts Consumidos / horas abiertas	Nº	NA	0,17
	5	Valoración Arrendatarios Bienestar y Sostenibilidad		Encuesta Satisfacción Arrendatarios	Nº	NA	82
	6	Volumen de Residuos NP Valorizados Gestionados por el Centro Comercial		% Valorización de Residuos / Total de Residuos Gestionados Toneladas	%	NA	30,42
	7	Incidentes en materia Medio Ambiental en función de los Controles Técnicos Periódicos		(Nº de Incidentes MA / Horas Apertura Centro)*100	%	0	1

AREA	Nº	OBJETIVO	OBJETIVOS ODS RELACIONADOS	INDICADOR DE CONTROL	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR DE REFERENCIA AÑO ANTERIOR	RESULTADOS 2021
SOCIAL	1	Discriminación	 	Nº Denuncias por Incidentes de discriminación / Total de Trabajadores	Nro	0	0
	2	Diversidad e Inclusión	 	Encuesta de Clima Laboral	Nro	NA	8.1
	3	Salud y bienestar	 	Encuesta Clima Laboral	Nro	NA	7.4
	4	Acciones Sociales y Ambientales	 	Nº de Acciones Sociales y/o Ambientales desarrolladas anualmente / Nº Acciones Planificadas	Nº de Acciones Sociales y/o Ambientales desarrolladas anualmente / Nº Acciones Planificadas	90	100

AREA	Nº	OBJETIVO	OBJETIVOS ODS RELACIONADOS	INDICADOR DE CONTROL	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR DE REFERENCIA AÑO ANTERIOR	RESULTADOS 2021
ARRENDATARIOS	1	Quejas y Reclamaciones	  	Nº de Quejas o Reclamaciones Consumidores / Total Afluencia x 1000000	Nro	NA	4.3
	2	Satisfacción de Arrendatarios Global	  	Escala de 1 a 100 en base a encuesta de Satisfacción de Enseñas	Nº = %	65	75

AREA	Nº	OBJETIVO	OBJETIVOS ODS RELACIONADOS	INDICADOR DE CONTROL	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR DE REFERENCIA AÑO ANTERIOR	RESULTADOS 2021
COMERCIAL	1	Comercialización	 	Nro. Locales Comercializados / Nro. Total de Locales del CC	%	95	96.02

AREA	Nº	OBJETIVO	OBJETIVOS ODS RELACIONADOS	INDICADOR DE CONTROL	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR DE REFERENCIA AÑO ANTERIOR	RESULTADOS 2021
PROVEEDORES	1	Calidad en Proveedores y Subcontratistas	 	Proveedores con menos de 2 Incidentes en Calidad, MA, PRL / Total de Proveedores Homologados	Nº	0	0

AREA	Nº	OBJETIVO	OBJETIVOS ODS RELACIONADOS	INDICADOR DE CONTROL	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR DE REFERENCIA AÑO ANTERIOR	RESULTADOS 2021
PERSONAL	1	Clima Laboral Global	 	Media promedio de los resultados de la encuesta de Satisfacción del personal	Nº	55	7.9
	2	Calidad de los Contratos Laborales		Nº Total de Trabajadores con Contrato Indefinido / Nº Total de Trabajadores	%	100	100
	3	Antigüedad Media de la Plantilla CC		Suma del Total de año de antigüedad / Nº Total de Trabajadores CC	Nro	NA	6.7
	4	Contratos indefinidos por género	 	Nº de mujeres con contrato indefinido / Nº Total de Trabajadores	%	75	75
	5	Formación del Personal		Horas realizadas a Formación (interna y externa) / Total de Horas planificadas a Formación	%	80	100

AREA	Nº	OBJETIVO	OBJETIVOS ODS RELACIONADOS	INDICADOR DE CONTROL	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR DE REFERENCIA AÑO ANTERIOR	RESULTADOS 2021
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	1	Incidentes en materia Legal de Seguridad derivados de los controles periódicos internos		Nº de Incidentes en PRL / Horas de Apertura	Nº	0	0
	2	Control Periódico Condiciones de Trabajo	 	Nº desviaciones detectadas (auditoría documental-insitu) / Total de revisiones*100	%	0	0

➔ CONCLUSIONES

La aprobación de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible por la Asamblea General de Naciones Unidas, el 27 de septiembre de 2015, supone la oportunidad de adoptar un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

A través de la misma se pretende, en el plazo de su vigencia, sentar las bases de una transformación global que conduzca hacia modelos de desarrollo inclusivos y sostenibles.

La Agenda 2030, gira en torno a cinco ejes: Planeta, Personas, Prosperidad, Paz y Alianzas y está integrada por 17 Objetivos y 169 metas.

Se ha definido desde su origen como universal y emplaza a todos a una acción transformadora importante.

En este contexto de nuevo paradigma del desarrollo, desde ZENIA BOULEVARD consideramos importante la aplicación de los Objetivos ODS Prioritarios a la que nuestra gestión afecta en lo positivo como en lo negativo.

Para lo cuál se ha elaborado este primer **PLAN DE SOSTENIBILIDAD AGENDA 2030** para el año 2021, el cual consideramos alineados a los planteamientos de la AGENDA 2030.