



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

CENTRO COMERCIAL ZENIA BOULEVARD

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

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

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

ANEXOS



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

Diciembre 2022
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 2022** de **ZENIA BOULEVARD**.

Con la presentación del **Informe de Sostenibilidad 2022**, 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*.

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 la norma y de la S de Sostenibilidad por en 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 externas 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)

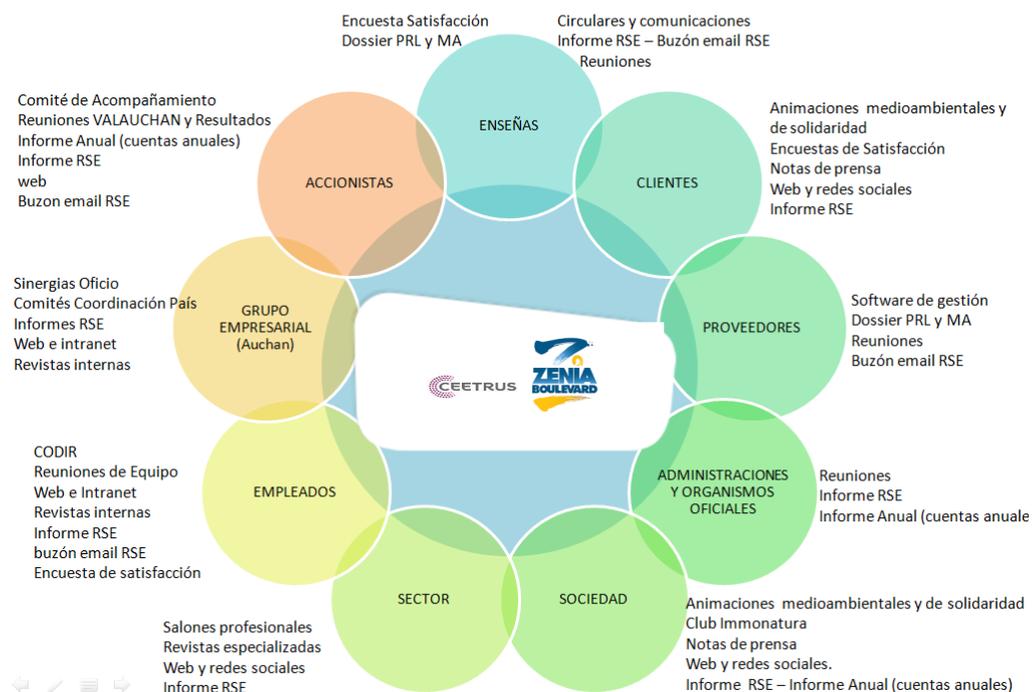
Para llevar adelante una gestión socialmente responsable, consideramos de vital importancia estar en permanente contacto con nuestras Partes Interesadas.

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

Q CALIDAD



Certificación Calidad Turística

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

S SOSTENIBILIDAD



Certificación Sostenibilidad Turística

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

BREEAM EN USO Gestión Excelente Edificio Excelente



Certificación En Construcción Sostenible

- Centro Comercial Zenia Boulevar
- Comunidad de Propietarios Zenia Boulevard



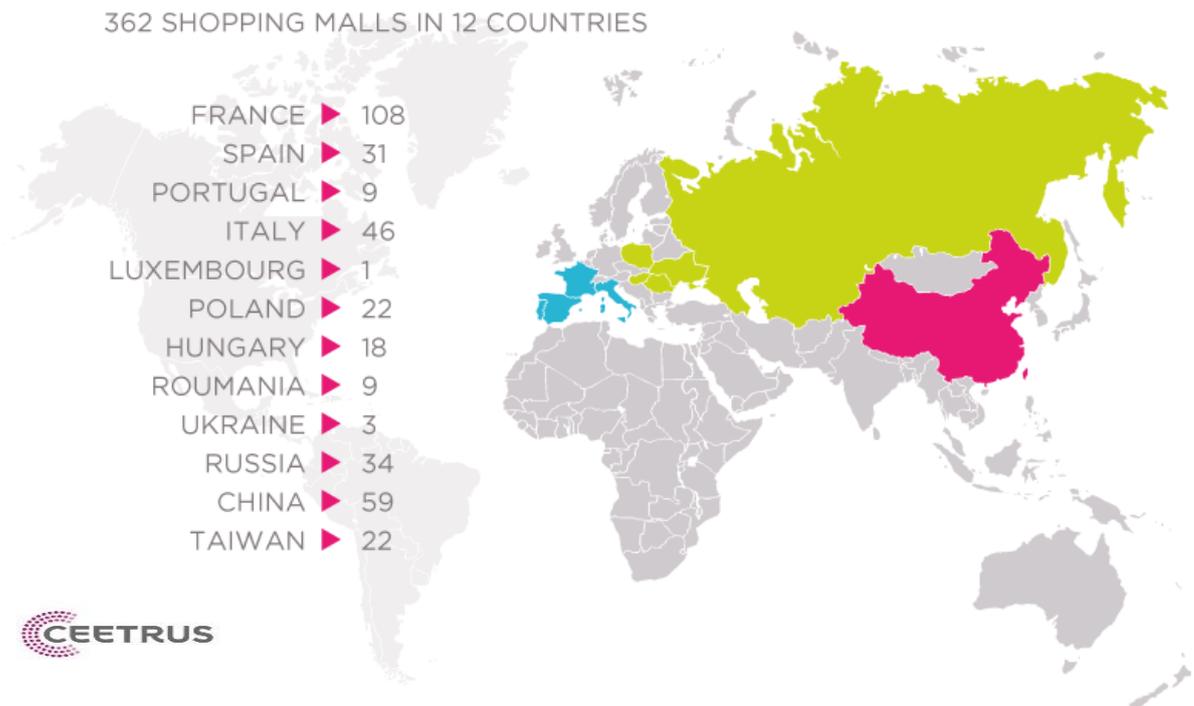
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

Diciembre 2022
Página 10 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.*

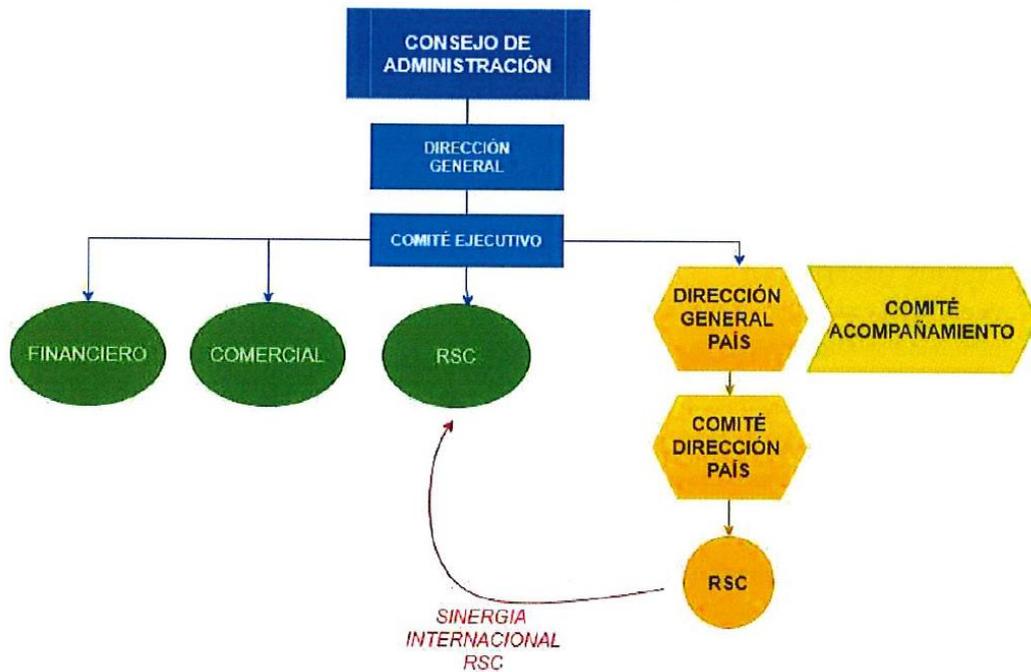


➡ ORGANIZACIÓN

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**.*



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

Diciembre 2022
Página 19 de 1
Revisión 01

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.

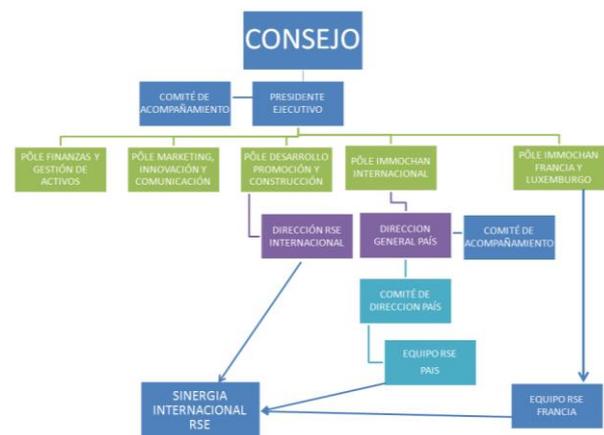
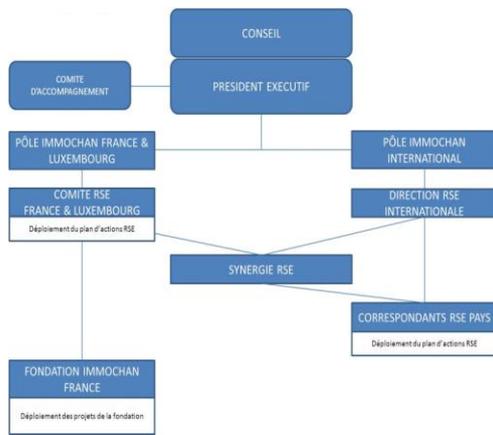
Por otra parte, respetamos la privacidad de los trabajadores y resguardamos la confidencialidad de sus antecedentes personales en cumplimiento con la ley de protección de datos. Asimismo, exigimos de ellos estricta reserva en relación a los asuntos internos de la compañía y esperamos que sus conductas 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 2022 en una valoración superior a 80 en cuanto al Global de la Encuesta de Satisfacción, en la última encuesta de Clima Laboral los resultados han sido de 8,5, en cuanto a Diversidad e Inclusión 8,1, Compromiso 7,9, Salud y Bienestar 7,5.

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 2022 las horas totales de formación para el personal de **ZENIA BOULEVARD**, han sido:

- > Formación en Prevención de Riesgos Laborales: 62 hs
- > Formación en el Sistema de Calidad Y medio ambiente: 20 hs

- *Total Horas de Formación: 82 hs*

El promedio de horas capacitación por trabajador fueron 21 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 2022, ZENIA BOULEVARD dispone de la certificación de los Sistema de Gestión de Calidad por las ISO 9001, y Medio ambiental según la ISO 14001, Q de Calidad Turística y S de Sostenibilidad Turística.

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 Psicosociología 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 2022 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 2022 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 2022, considerando a los trabajadores de **NHOOD España** como a los de empresas colaboradoras, fue de *0 (cero)*, índice similar al de 2021.

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 subsegmento 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 incumplimiento 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 2022

Los resultados arrojan, los siguientes valores:

- › **Zenia Boulevard.** *Índice de satisfacción Global: 82 puntos* (sobre 100), y *Índice de satisfacción en Sostenibilidad: 82 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 2023 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 2023.

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 2022.



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 certificado 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 2022

Diciembre 2022
Página 35 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, 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 2022, 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* y de su *Sistema S de Sostenibilidad*. **ZENIA BOULEVARD** dis-

pone 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 2022 fue de 25.762 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.

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 Puntos 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** 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.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

En Anexos se detalla el *Cuadro de Indicadores de Sostenibilidad* de ZENIA BOULEVARD, clasificados según sus Objetivos.

PLAN DE SOSTENIBILIDAD Centro Comercial ZENIA BOULEVARD										2022		
INDICADORES Y OBJETIVOS										Actualización: 01.22 - Mayo 2022		
<p>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 contribuyan a 5 de los 17 ODS de la AGENDA 2030. Para todos los ODS sobre los que se trabaja, se han seleccionado los metas sobre las que ZENIA BOULEVARD puede tener influencia. SE HAN ESTABLECIDO objetivos y ACCIONES DE MEDIDAS concretas. Algunos de estos ACCIONES son continuas, manteniéndose a lo largo del tiempo para el Centro Comercial, mientras que 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.</p>												
ODS PRIORIZADO	MF	META	DEFINICIÓN DE META	OBJETIVOS	RECURSOS / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO PRESUPUESTADO 2022	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO		VALOR 2022	CALIFICACIÓN / PLAN DE CORRECCIÓN
2					Realizar campañas de Donación de alimentos a entidades sociales.	Nº de Campañas realizadas / Presupuestas	1	CRISTINA ROS	1,00		1	SE HAN REALIZADO VARIAS CAMPAÑAS DE DONACIÓN DE ALIMENTOS A ENTIDADES SOCIALES.
					Realizar acciones informativas y formativas sobre buenos hábitos alimentarios y el impacto del desperdicio alimentario.	Nº de Acciones Informativas / Presupuestas	1	CRISTINA ROS	1	1	SE HAN REALIZADO ACCIONES INFORMATIVAS Y FORMATIVAS SOBRE BUENOS HÁBITOS ALIMENTARIOS Y EL IMPACTO DEL DESPERDICIO ALIMENTARIO.	
5	1	MS1	Favorecer la discriminación contra todas las mujeres y niñas del mundo.	Prevenir y erradicar el acoso laboral.	Creación de un Protocolo de Comportamiento Social Corporativo que incluye: Actuación ante el acoso laboral + canal de denuncia ante situaciones de acoso.	Nº de Protocolos realizados / Presupuestos	1	ISABEL PEÑERO	3	3	SE HAN REALIZADO VARIAS ACCIONES PARA PREVENIR Y ERRADICAR EL ACOSO LABORAL.	
		MS2	Asegurar la participación plena de la mujer a igualdad de oportunidades.	Garantizar el acceso de las mujeres a puestos directivos y de responsabilidad.	75 % de puestos de ZENIA BOULEVARD con mujeres, 1 con pago de parental responsable del centro comercial.	Nº de Mujeres / Total Personal	> 50%	ISABEL PEÑERO	75	75	75	ACTUALMENTE LA PAQUETA DE ZENIA SON 75 PERSONAS DE LAS CUALES SON MUJERES.
		MS3	Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular, tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.	Impulsar el uso de la tecnología en los diferentes ámbitos, colaborando en la disminución de la brecha de género que existe en cuanto a acciones y estudios relacionados con la tecnología.	Fomentar la conciliación de la vida personal y familiar.	Nº de Horas Trabajadas en casa / Total Horas anuales	> 50%	ISABEL PEÑERO	0	0	0	INDICADOR NO CUMPLIDO - FALTA QUE SE DEBERÍA TRABAJAR SU CONTINUIDAD.
7	4	MT1	Aumentar las energías renovables.	Fomentar e informar a empleados y proveedores en el uso eficiente y buenas prácticas energéticas a nivel en su puesto de trabajo y vida cotidiana (aprovechar la luz natural, estado de carga, etc.).	Redacción de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales.	Manual de Buenas Prácticas	> 50% AUTOCUMPLIMIENTO	PAOLO MARTÍNEZ	25%	25%	25	SE HAN REALIZADO DIVERSAS ACCIONES INFORMANDO DE LA PUESTA EN SERVIDO DEL PROYECTO DE ENERGÍAS RENOVABLES.
		MT2	Mejorar la tasa de eficiencia energética.	Realizar auditorías energéticas para la mejora de la eficiencia energética.	Establecer campañas informativas para reducir los desplazamientos innecesarios y promover la movilidad sostenible en transporte público, en bicicleta, patinetes o a pie.	Nº de campañas y Circulares Informativas	> 200€	CRISTINA ROS	> 200€		> 200€	SE REALIZARON CIRCULARES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD CON INICIATIVAS DE + 5 HORAS DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ZENIA.

PLAN DE SOSTENIBILIDAD Centro Comercial ZENIA BOULEVARD										2022			
INDICADORES Y OBJETIVOS										Actualización: 01.22 - Mayo 2022			
<p>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 contribuyan 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. SE HAN ESTABLECIDO objetivos y ACCIONES DE MEDIDAS concretas. Algunos de estos ACCIONES son continuas, manteniéndose a lo largo del tiempo para el Centro Comercial, mientras que 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.</p>													
ODS PRIORIZADO	MF	META	DEFINICIÓN DE META	OBJETIVOS	RECURSOS / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO PRESUPUESTADO 2022	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO		VALOR 2022	CALIFICACIÓN / PLAN DE CORRECCIÓN	
5	4	ML4	Mejorar la producción y consumo eficiente e inteligente.	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	25%	CRISTINA ROS	> 20 H	> 20 H	> 20 H	SE ELABORÓ MANUAL Y BUENAS PRÁCTICAS Y SE ELABORÓ NUEVO PLAN DE SOSTENIBILIDAD. ACTUALMENTE SE ESTÁ INCORPORANDO LA MODIFICACIÓN DEL CENTRO CON OBJETIVO DE MEJORAR LOS ASPECTOS.	
		ML5	Mejorar la satisfacción de los trabajadores.	Aumentar un ingreso justo y actualizado para nuestros trabajadores, así como seguridad en el puesto de trabajo.	Continuación Sistema de Premios	2.000€	ISABEL PEÑERO	> 200€	> 200€	> 200€	SE HAN REALIZADO VARIAS ACCIONES DE PREMIOS.		
				Rotación del personal en distintos tipos de actividades.	Nº de Puestos	> 25%	ISABEL PEÑERO	2%	2%	0,50	SE HAN REALIZADO VARIAS ACCIONES DE ROTACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.		
				Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional en respuesta a la productividad y la motivación personal.	Realización de Charlas, Talleres, Dinámicas y Meetups	> 2%	ISABEL PEÑERO	> 2%	> 2%	> 2%	SE REALIZAN CHARLAS Y TALLERES PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL.		
		ML6	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidas las trabajadoras inmigrantes.	Garantizar unas condiciones de trabajo seguras desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Acciones:	Garantizar la conciliación laboral.	Adaptación de horarios respetando nuestros propios criterios internos establecidos y validados por Dirección.	Nº de Puestos con horario adaptado	> 50%	ISABEL PEÑERO	0	0	0,00	INDICADOR NO CUMPLIDO.
					Controlar los riesgos de seguridad, higiene, ergonomía y psicología mediante un PSA y una figura interna encargada de velar por ello.	Continuación Sistema de Premios	2.000€	ISABEL PEÑERO	200	200	200	SE HAN REALIZADO VARIAS ACCIONES DE CONTROL DE RIESGOS EN LA MEDIDA DE LOS ODS.	

PLAN DE SOSTENIBILIDAD Centro Comercial ZENIA BOULEVARD										2022			
INDICADORES Y OBJETIVOS										Actualización: 01.12 - Marzo 2022			
<p>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 las 17 ODS, se ha priorizado 5 ODS, lo que hace que la empresa esté comprometida con acciones que contribuyan a 5 de los 17 ODS de la AGENDA 2030. Para todos los ODS sobre los que se trabaja, se han seleccionado los temas sobre los que ZENIA BOULEVARD puede tener influencia Y SE HAN ESTABLECIDO objetivos y ACCIONES DE MEDIDA concretas. Algunas de estas ACCIONES son continuas, manteniéndose a lo largo del tiempo para el Centro Comercial, mientras que otras son de nueva implantación. El Plan de Sostenibilidad se revisa de forma anual por el Comité de Calidad y Sostenibilidad de ZENIA BOULEVARD realizando un seguimiento semestral del mismo.</p>													
ODS PRIORIZADO	SE	META	DESCRIPCIÓN DE META	OBJETIVOS	RECURSOS / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO PROPUESTO 2023	RESPONSABLE	INDICADOR	VALOR 2022	CAUSA / PLAN DE CORRECCIÓN		
12 CONSUMO RESPONSABLE	S	MI2.2	De aquí a 2023, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	Aumentar en un % determinado la valoración de los Residuos No Peligrosos.	Redacción de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales.	Rg de Valoración de Residuos NP / Total de NP Producidos.	> 30%	PABLO MARTÍNEZ	3%	3%	0,25	SE HA REALIZADO MANUAL DE BUENAS PRACTICAS	
		Realizar Estudio de Segregación de Residuos No Peligrosos por los Arrendatarios.	Estudio de Segregación de Residuos		1.000 €	PABLO MARTÍNEZ	> 100%	> 100%	> 100%	SE HA REALIZADO UN ESTUDIO DE SEGREGACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS Y SE HA PUESTO EN MARCHA UN CAMBIO EN MATERIA DE SEGREGACIÓN DE RNP			
		MI2.4	De aquí a 2023, lograr la gestión responsable ambiental de los productos químicos utilizados en el ámbito de todos los sectores de la larga de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales existentes, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, al agua y al suelo, y/o de minimizar sus efectos adversos en el suelo humano y el medio ambiente.	Política de compra particularmente favorable de sostenibilidad.	Redacción de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales.	Manual de Buenas prácticas	21%	PABLO MARTÍNEZ	> 20%	> 20%	> 20%	SE HA REALIZADO MANUAL DE BUENAS PRACTICAS	
		MI2.3	De aquí a 2023, reducir considerablemente la generación de residuos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.		Situación en ciudades y en la sostenibilidad del modelo de segregación de residuos no peligrosos.	Distribución de Ciudadanía Distribuido	8%	CESTINA RODRIGUEZ	> 20%	> 20%	> 20%	SE EMPESÓ UNA CICLARIA TODAS LAS MAÑANAS SOBRE EL NUEVO SISTEMA DE SEGREGACIÓN DE RESIDUOS	
		MI2.6	Fomentar el consumo responsable en la sociedad.	Fomentar y mejorar el público la sostenibilidad de la sociedad.	Realizar un sistema de etiquetado y de recogida de residuos.	Realización de Charlas y Talleres de capacitación	CESTINA RODRIGUEZ	0,00				0,00	SE HA REALIZADO INCIDENCIAS DE RECIBIDOS DE DATOS TRIMESTRALES CONTACTADO ALA EMPRESA PARA CONSULTAR LOS PRODUCTOS QUIMICOS PARA LA MANUTENCION Y PRODUCCION DE RNP Y NP
					Situación en ciudades y en la sostenibilidad de la economía y la sostenibilidad del sector comercial.	Realización de Ciudadanía Distribuido	8%	CESTINA RODRIGUEZ	> 20%	> 20%	> 20%	SE EMPESÓ UNA CICLARIA TODAS LAS MAÑANAS SOBRE EL NUEVO SISTEMA DE SEGREGACIÓN DE RESIDUOS	
					Publicar y mejorar el público la sostenibilidad de la sociedad.	Memoria de Sostenibilidad	2%	CESTINA RODRIGUEZ	> 20%	> 20%	> 20%	SE EMPESÓ EN LA PAGINA WEB	
					Comunicación actualizada de canales públicos sostenibles e iniciativas, clientes y la promoción para llegar directamente a los clientes objetivos.	Programa de Situación de Medios Sostenibles	22%	CESTINA RODRIGUEZ	> 20%	> 20%	> 20%	SE REALIZÓ ENCUESTAS	
			Promover el consumo responsable en la sociedad.	Publicación en Redes Sociales	22%	CESTINA RODRIGUEZ	> 20%	> 20%	> 20%				

Durante el 2023 se ha realizado un nuevo **Plan de Sostenibilidad** del centro Comercial, se adjunta en Anexos.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

Diciembre 2022
Página 45 de 1
Revisión 01