



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013 ***CC ZENIA, S.L.***

*“Un enfoque integral de desempeño económico,
ambiental, y social de CC ZENIA, S.L.”*



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

CONTENIDO DEL INFORME

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES GENERALES

MENSAJE DEL DIRECTOR INMOBILIARIO
DIÁLOGO CON NUESTRAS PARTES INTERESADAS

- Canales de Diálogo en C.C. ZENIA

CERTIFICADOS

CAPÍTULO 2

PERFIL DE C.C.ZENIA

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- Nuestra Misión
- Nuestra Visión
- Nuestros Valores

C.C. ZENIA

ORGANIZACIÓN

- 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



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Capítulo 1. ANTECEDENTES GENERALES



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

➡ MENSAJE DEL DIRECTOR INMOBILIARIO

Como **CC ZENIA**, hemos cumplido 1,5 años, ofreciendo nuestros servicios, atendiendo las expectativas y necesidades de nuestros diferentes grupos de interés y siempre manifestando un claro enfoque por la mejora continua.

Desde el inicio de su actividad, **CC ZENIA S.L.** siempre ha buscado la superación y liderazgo en la gestión de su Centro Comercial **ZENIA BOULEVARD**, adoptando buenas prácticas desde el compromiso permanente con todos sus grupos de interés. Más recientemente se han formalizado políticas de Responsabilidad Social, con el fin de continuar creando valor para nuestras partes interesadas, y mejorar nuestra gestión, permitiendo controlar los impactos económicos, sociales y medioambientales de la actividad, con el compromiso de ofrecer una información transparente sobre nuestro desempeño.

Al mismo tiempo, y con el ánimo de dar seguimiento y realizar una gestión formal de la Ética y la Responsabilidad Social en **CC ZENIA**, hemos decidido incorporar los criterios, principios y materias fundamentales de la **SGE 21:2008**, 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 y la responsabilidad social han estado presentes en muchas de nuestras acciones y como organización quisimos identificar de manera detallada, desde el inicio del 2012, a través de un diagnóstico, cómo era nuestro desempeño en la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y en la Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, alineada a las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, y OHSAS 18001:2007. Posteriormente, en el año 2013, se integró con los anteriores el Sistema de gestión Ética y Responsabilidad Social, en base a SGE 21:2008, con el objetivo de conocer nuestras brechas en materia de sostenibilidad y adoptar las estrategias para disminuirlas.

Paralelamente a este proceso, seguimos avanzando y damos un paso más con la comunicación de nuestro desempeño en materia económica, social y medioambiental, y es así como nos complace compartir el primer **Informe de Responsabilidad Social 2013** de **CC ZENIA**, un ejercicio de rendición de cuentas sobre los resultados de nuestra gestión sostenible durante 2013.

Con la presentación de nuestro primer **Informe de Responsabilidad Social 2013**, nos comprometemos voluntaria y formalmente a dar cuenta bianual de manera rigurosa, comparada y verificable de nuestra gestión Ética y de Responsabilidad Social.

CC ZENIA procede a publicar esta Memoria de Responsabilidad Social con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño durante el ejercicio 2013, de acuerdo con los compromisos asumidos en nuestra *Política de Calidad Responsable*, que incluye los preceptos de la *Política de Ética y Responsabilidad Social de la Empresa*.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Nuestra presencia en Orihuela Costa, Alicante a través de nuestro centro comercial, **CC ZENIA, S.L.**, como propietaria de **C.C. ZENIA BOULEVARD** con más de 160.000 metros cuadrados, y 150 locales comerciales, como centro comercial más grande de la provincia de Alicante, nos ha permitido contribuir a la generación de empleo y de actividad económica, pues el desarrollo de la comunidad donde operamos sigue siendo fundamental para **CC ZENIA**.

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 para conocer su opinión.

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 y el Compromiso Social Corporativo 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 el mantenimiento de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado según la norma internacional ISO 14001:2004 y el Reglamento EMAS III en nuestro centro comercial **ZENIA BOULEVARD**. Hemos implementado el sistema de control de consumo de energía, y agua, y 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.

Pero 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. Pero 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.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

➡ **DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

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

Por ello **CC ZENIA** 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 **CC ZENIA**; las **enseñas** que operan en nuestro centro comercial, los **accionistas**, y los **trabajadores** de **CC ZENIA**. 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 **CC ZENIA**.

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 CC ZENIA

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

Por ello, contamos con diversas esferas de participación, en donde establecemos diálogo y una relación con cada uno de ellos.

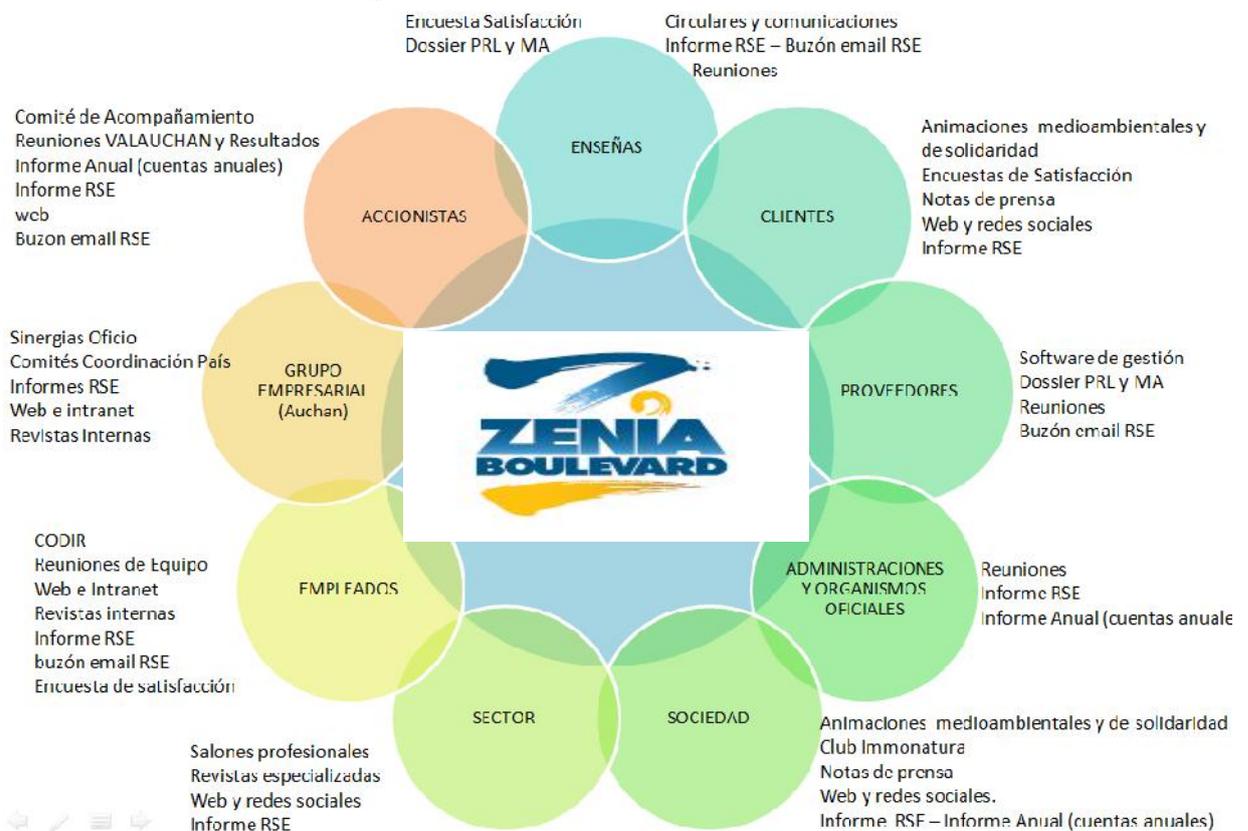
La clave de este diálogo es contar con una continua retroalimentación, ya que a partir de ello surgen los principales asuntos y temas para abordar como empresa.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

RELACIÓN y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS





INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

➔ CERTIFICACIONES

**ISO 9001
2008**



2013.

- Certificación del Sistema de Gestión de Calidad
- C.C. ZENIA

**ISO 14001
2004**



2013.

- Certificación del Sistema de Gestión Medioambiental
- C.C. ZENIA

**OHSAS 1800
2007**



2013.

- Certificación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales
- C.C. ZENIA

EMAS III

En Proceso de Emisión

2013.

- Certificación Declaración Ambiental según EMAS III.
- C.C. ZENIA

**SGE 21
2008**



2013

- Certificación del Sistema de Gestión Ética y Responsabilidad Social
- C.C. ZENIA



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Capítulo 2. PERFIL DE C.C. ZENIA



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

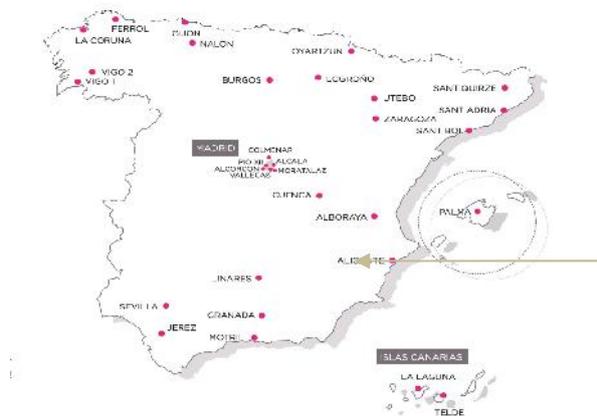
➔ PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

CC ZENIA, con más de 160.000 metros cuadrados de superficie construida, 150 locales comerciales y 5.000 plazas de aparcamiento es el Centro Comercial más grande de la provincia de Alicante en la Comunidad Valenciana.

C.C. ZENIA, S.L es una sociedad filial de **Immochan España**, sede española de la compañía **Immochan**, inmobiliaria comercial del Grupo Auchan en el mundo, que opera con 362 centros comerciales en 12 países.

En la actualidad **Immochan España** está conformada por sus Oficinas Centrales y 31 Centros Comerciales repartidos a lo largo de todo el país, el **ZENIA BOULEVARD** es uno de ellos.

ZENIA BOULEVARD, es como una ciudad, concebido para el **disfrute** del visitante con calles, plazas, fuentes, conciertos y eventos diarios que dan vida al centro comercial y lo hacen diferente y sorprendente.



CC ZENIA BOULEVARD
c/ Jade 2 – Orihuela Costa.
ALICANTE

CC ZENIA, cuenta con una vegetación cuidada y esmerada de más de 90 especies diferentes. Dispone de un parque saludable gratuito para hacer ejercicios, zonas de descanso, una pantalla gigante de led donde se puede disfrutar de los mejores eventos deportivos y de los documentales más interesantes, así como de un escenario en los que se realizan conciertos y actuaciones todas las semanas, además de las 150 tiendas, teniendo muchas de ellas muy buenos precios y un surtido de más de 400.000 artículos.



El ocio también está presente entre nuestros servicios. Se dispone de un gran **parque infantil** y una **ludoteca** que hace las delicias de los más pequeños. Por otra parte, para adultos hay un **Bowling** y un **Casino**.

Todo esto hace que el visitante vuelva al centro, convirtiéndose así en su lugar de encuentro.



El CC ZENIA BOULEVARD, ha puesto en marcha un Proyecto de Gestión Integral de Residuos para hacer frente a uno de los problemas ambientales más importantes de nuestras ciudades, colocándose a la vanguardia en la implantación de Sistemas Ambientales de Gestión.

Se ha apostado por la total segregación de residuos, con el fin de obtener la más alta valoración de los mismos y el menor número de vertidos posibles.

Para ello se han establecido una serie de islas ecológicas y puntos limpios donde se instalaron los contenedores para cada uno de los residuos generados por las enseñás.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



El centro comercial dispone además de un cuarto frío acondicionado para el almacenamiento de los residuos peligrosos y no peligrosos producidos en nuestra actividad.

A nivel corporativo **CC ZENIA**, tiene dependencia jerárquica de **Immochan España** y cuenta con una estructura organizacional donde la Gerencia del Centro Comercial reporta jerárquicamente al Director Inmobiliario de **Immochan España**, existiendo un Staff de Immochan España asesorando en todas las tareas de gestión del Centro Comercial.

C.C. ZENIA, S.L. comparte por tanto, la misión, la visión y los valores de Immochan España.

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 visión se articula a partir de la VISIÓN del **Immochan España**:

- **Desarrollamos el patrimonio de Auchan**
- **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 (Immochan-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 DEL CC ZENIA:

- 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.





INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

➔ CC ZENIA

CC ZENIA S.L., es una sociedad limitada, filial de **Immochan España** y 100% filial del Grupo Auchan. A efectos de este **Informe de Responsabilidad Social** y de los requisitos de la Norma de SGE 21, sobre inversores, se asimilan éstos a sus propios Accionistas.

La empresa ha redactado un **Código de Buen Gobierno** según se especifica en la SGE 21:2008 con fecha 8 de mayo de 2014, donde establece la relación de **CC ZENIA** 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 **CC ZENIA BOULEVARD** la actividad principal se centra en la *Gestión Administrativa, Comercialización y arrendamiento de locales comerciales y Gestión de zonas comunes del Centro Comercial ZENIA BOULEVARD.*

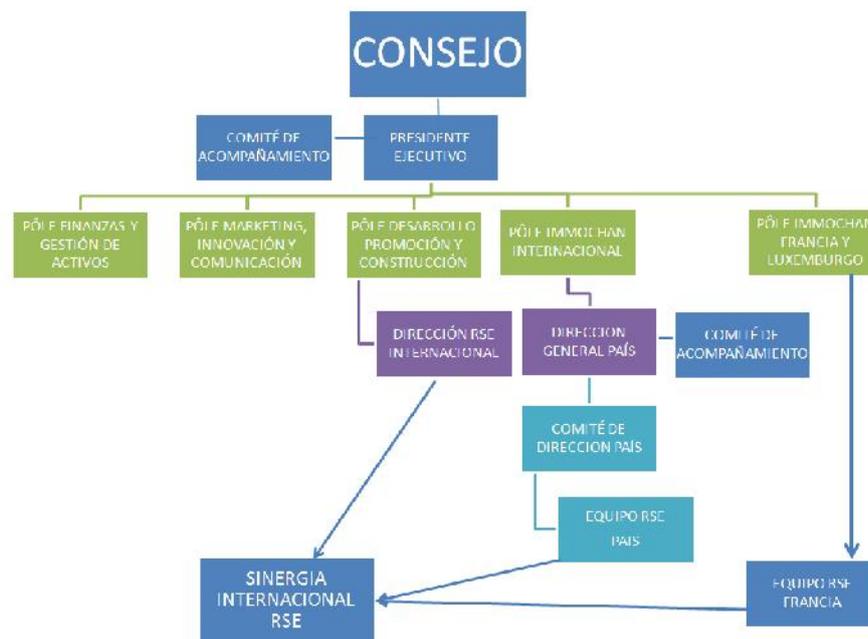


➔ ORGANIZACIÓN

El funcionamiento de **CC ZENIA** se basa en una estructura con una dependencia de la Dirección General (Director Inmobiliario) de **Immochan España**, y el asesoramiento en la gestión del Centro Comercial de un Equipo Staff de **Immochan España**.

Así mismo en relación al Desarrollo Sostenible, **CC ZENIA** también se apoya en la organización establecida por Immochan para la puesta en marcha y seguimiento de las acciones en el ámbito de la RSE. El comité RSE Francia y Luxemburgo, así como la dirección RSE Internacional inician, lideran, supervisan y controlan la evolución en la marcha de la RSE de la empresa. La Sinergia RSE se apoya en una red de equipos RSE en todos los países. Ellos son los vectores del desarrollo de la RSE en Immochan y también en el seno de **CC ZENIA**.

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

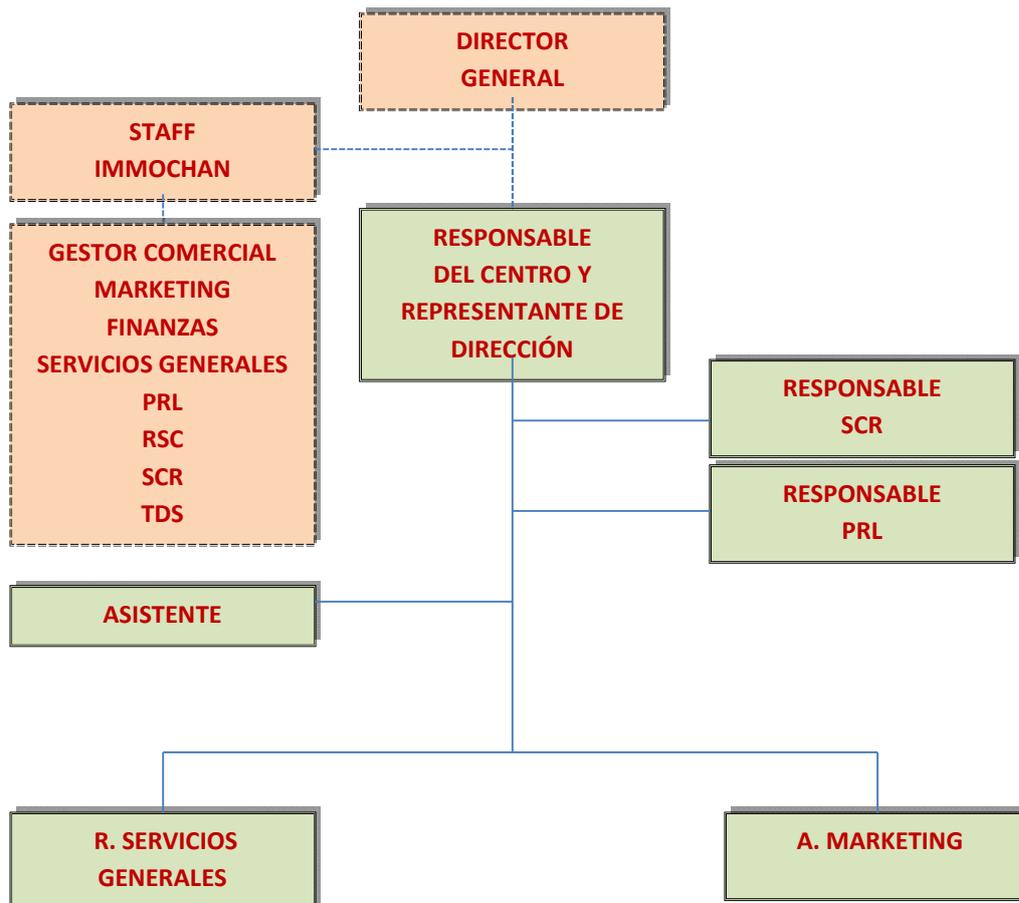


Para el funcionamiento de sus operaciones **CC ZENIA S.L.** cuenta con una estructura organizacional formada por el Director Inmobiliario de **Immochan España**, Don Manuel Teba, al cual reporta la Responsable del Centro Comercial que coordina al equipo de Gerencia y un Equipo Asesor de **Immochan España**, que asesora en la gestiones del centro comercial.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



En **CC ZENIA** nos adherimos a las prácticas y políticas de nuestra matriz **Immochan España**, donde se establece que:

- El Consejo de Administración de **Immochan** 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.
- **Immochan España**, cuenta con su propia estructura directiva y de administración.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

- **Immochan España**, es autónoma en la toma de decisiones de sus propios negocios, así como en la designación de su alta dirección así como de la Gerencia del **CC ZENIA**.
- Periódicamente se realiza una reunión del Comité de Dirección de **CC ZENIA** presentando sus resultados, con sus desviaciones respecto al presupuesto, así como también somete a discusión los distintos proyectos y hechos relevantes del negocio.
- Periódicamente se realiza un Consejo de Dirección 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.

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 **CC ZENIA** se ha adoptado el Código Ético desarrollado por el Comité de Calidad Responsable y aprobado por la Dirección de **CC ZENIA**, que establece las orientaciones, principios generales y un marco referencial conforme al cual debe guiarse la gestión del Centro Comercial, 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.

Asimismo, **CC ZENIA** facilita a los proveedores y las enseñanzas implantadas en el Centro Comercial, este Código Ético como parte de la documentación intercambiada. Además se encuentra a disposición de todas sus partes interesadas a través de la web del centro comercial **ZENIA BOULEVARD**.

MEDIDAS PARA EVITAR LA CORRUPCIÓN

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



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Adicionalmente, se ha diseñado dentro del Sistema de Calidad Responsable 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. Este correo electrónico es también comunicado a proveedores y clientes además de a los colaboradores de **CC ZENIA** para que puedan informar de la existencia en su caso de prácticas contrarias a lo establecido por la empresa.

COMPROMISO SOCIAL CORPORATIVO

De manera alineada con el Código Ético, **CC ZENIA S.L.** 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.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

En materia de derechos humanos, en **CC ZENIA** respetamos, cumplimos el ordenamiento legal, tal y como se establece en el Compromiso Social Corporativo.

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 de que hayan sido 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.

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 **CC ZENIA**, mantenemos políticas y requisitos



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

específicos para que las empresas que prestan servicios a **CC ZENIA** lo hagan en conformidad a los términos de la Ley General de la Seguridad Social y la legislación vigente.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Capítulo 4. RELACIÓN CON COLABORADORES



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

➡ RELACIÓN CON COLABORADORES

En **CC ZENIA** 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,

DOTACIÓN DE COLABORADORES

Además de sus trabajadores propios, **CC ZENIA** en 2013 requirió colaboradores de distintas empresas prestadoras de servicios llegando a una dotación de 4 trabajadores internos propios.

Esto significó el mismo número de personas que en el año 2012, donde la dotación llegó a 4 trabajadores y 15 personas pertenecientes a contratistas de servicio del centro, haciendo un total de 19 personas.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Respecto a la situación contractual, en 2013, **CC ZENIA** contaba con 4 colaboradores con contrato indefinido, igual que en el 2012.

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

SEXO	HOMBRES	MUJERES
% EMPLEADOS	25%	75%

En **CC ZENIA** el 100 % de colaboradores son con jornada completa.

IGUALDAD

A diciembre de 2013 un 25% (1 persona) del total de empleados corresponde a mujeres con responsabilidad y el 25% (1 persona) del total corresponde a hombres con responsabilidad.

RANGOS DE EDAD

Durante 2013 el 100% de los colaboradores de **CC ZENIA** estaba entre los 18 y 55 años, esto es, 4 personas.

Distribución por Edades

EDAD	<18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-60	>60
% EMPLEADOS	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%

DIVERSIDAD

En cuanto a la diversidad, podemos mencionar que a diciembre de 2013 no hay en plantilla de **CC ZENIA SL** colaboradores con Discapacidad.

MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Desde el año 2012, 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 de las Encuestas de Satisfacción del Personal, que nos permite realizar anualmente una comparación interna respecto de la per-



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

cepción 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.

Debido a los esfuerzos que hemos realizado en el 2013, los resultados sobre una valoración Global de la Encuesta de Satisfacción fue 4,75 puntos sobre 5, con lo que se puede decir que los empleados de CC. ZENIA están satisfechos.

En general la satisfacción del clima laboral es alta. Las preguntas menos valoradas por los empleados son la pregunta:

- P2: ¿Están definidas las responsabilidades de su Trabajo?
- P1: ¿Comprende los principios, valores éticos y sociales de la empresa?, y
- P11: ¿Tiene posibilidades de Formación en la empresa teniendo las dos últimas tienen la misma valoración.

Estos aspectos se tomarán como puntos de área de mejora a desarrollar durante el año en curso.

De acuerdo con la pregunta 2, la dirección está revisando y adaptando los perfiles puesto de trabajo para analizar las funciones y responsabilidades de los empleados, redefinirlas y comunicarlas.

De acuerdo con la pregunta 1, se entregara documentación que contiene con claridad, además de enviarles un comunicado para recordarles que dicha documentación se encuentra accesible en la carpeta común y en la página web del centro.

De acuerdo a la pregunta P11, en la medida en que el personal se desarrolle en la empresa y teniendo en cuenta que es un centro relativamente nuevo, se tomaran las siguientes acciones, se enviaran una encuesta para detectar las necesidades de formación, las cuales se estudiarán y se incluirán en la plan anual de formación.

FOMENTO DEL DESARROLLO PROFESIONAL

Todo trabajador de **CC ZENIA** 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 accio-



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

nes 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 2013 las horas promedio de capacitación por trabajador fueron 25,25 hs/empleado. En tanto que en 2013 se han efectuado 101 horas de formación.

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 2013, CC ZENIA ha mantenido la certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo según la norma OSHAS 18001:2007 para **ZENIA BOULEVARD**.

Esta actividad se encuentra desarrollada en el Punto 6.4 Recursos Humanos, del Procedimiento en materia de Ética y Responsabilidad Social PCI-28 ENTORNO ÉTICO, SOCIAL Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS del 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. Se realizan simulacros en el centro comercial, y revisiones periódicas de los sistemas de seguridad del Centro Comercial.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

El sistema de prevención 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 PCI 14 Identificación y Actualización de Requisitos Legales PCI 26 Controles Periódicos de las Condiciones de Trabajo	Informes de las auditorías externas Reglamentarias R PCI 26 Informes de los controles periódicos R PCI 14 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 personal Asesor IMMOCHAN de 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	La 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 cumplir 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 (ver puntos 6.1.5., 6.4.2 y 6.4.10)

En relación a la situación de cumplimiento legal en materia preventiva, de seguridad y salud, en el año 2013 y según se establece en el procedimiento interno PCI-26 Control Periódico de las Condiciones de Trabajo se vienen realizando campañas de auditorías en materia de seguridad y legal en locales técnicos de **CC ZENIA** 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 RSE de los proveedores, y en el ejercicio constante de los principios de conducta hacia proveedo-



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

res expresados en el **Código Ético**, CC ZENIA trata de asegurar que el bien o servicio que adquiere de sus proveedores cumple con la legislación vigente.

Para ello durante 2013 se ha distribuido el Manual de Buenas Prácticas a proveedores en términos de sostenibilidad, donde se observa la información global de compromiso de la empresa en términos de sostenibilidad a sus grupos de interés.

Esta actividad se encuentra desarrollada en el Punto 6.3 Proveedores, del Procedimiento en materia de Ética y Responsabilidad Social PCI-28 Entorno Ético, 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 CC ZENIA para el año 2013, fue de 0 (cero), índice igual al de 2012.

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



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



Capítulo 5. RELACIÓN CON CLIENTES ENSEÑAS Y SOCIEDAD





INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

➔ RELACIÓN CON ENSEÑAS

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

El **Código Ético** y el **Compromiso Social Corporativo** de **CC ZENIA**, 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 procedimiento integrado de Calidad Responsable, PCI-12 SATISFACCIÓN DE ARRENDATARIOS Y PERSONAL.
- La disponibilidad de diferentes canales de relación con clientes: oficina de gerencia, teléfono y web.
- Formación a todas las personas que se incorporan en la entidad,
- 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.

La Certificación del Sistema Calidad Responsable, según la norma ISO 9001:2008 para toda la actividad de **CC ZENIA**, describe en el procedimiento integrado PCI-11 PRESTACIÓN DEL SERVICIO, todo el proceso de comercialización y administración de **CC ZENIA**.

Además, se describe en el procedimiento integrado de PCI-06 NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA, todo el proceso de Gestión de las Reclamaciones de Clientes de **CC ZENIA**.

Asimismo **CC ZENIA**, 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.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

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

El **Compromiso Social Corporativo** establece las normas sobre integridad e independencia en las relaciones con grupos de interés, en lo relacionado con **Coherencia de la Conducta Personal/Integridad e Independencia**. En el Código Ético 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 la Gerencia del Centro Comercial únicamente realizarán regalos o atenciones a un cliente cuando cumplan con este código.

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

*La política General de **CC ZENIA**, 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 transmitamos a nuestros clientes, Proveedores y colaboradores la transparencia en las relaciones para todos los ámbitos de la organización.

*El compromiso Social que adquiere **CC ZENIA** 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.*

Esta Política de Calidad Responsable donde se establece la Gestión Ética y Social, aprobado por la Dirección y presentado al Comité de Calidad Responsable, es conocida por los departamentos afectados.

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.

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.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Encuesta de Satisfacción 2012-13

Los resultados comparados al año 2012 arroja un **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE: 4,2 puntos** (sobre 5), con lo que se puede decir que las Enseñas de **CC ZENIA BOULEVARD** están **SATISFECHAS** del servicio recibido.

La muestra de los arrendatarios a los que se ha realizado la encuesta es sobre los arrendatarios del **CC ZENIA BOULEVARD**. El total de arrendatarios a los que se les ha realizado el cuestionario ha sido de 140 y el número de cuestionarios contestados y analizados ha sido de 53.

El cuestionario comprendía cuatro bloques de 16 preguntas: Gestión del Centro Comercial, Mantenimiento, Vigilancia, Seguridad y Limpieza.

La preguntar en las que se obtuvo una valoración más baja en lo que respecta a la Gestión de Centro comercial, fue la pregunta P5: ¿Considera que la gerencia del centro comercial desarrolla buenas prácticas comerciales atendiendo a sus sugerencias?, Para ello la gerencia del centro comercial, establecer reuniones y dialogo vía email para hacer un feedback de los comentarios de la encuesta.

En cuanto al Mantenimiento del centro la P10:¿El tiempo y capacidad de respuesta es rápida, eficaz y correcta?. De cara a mejorar los resultados y la gestión del mantenimiento del centro comercial, se comentara con la empresa encargada para explicar los resultados de la encuesta y establecer los correctivos necesarios.

En cuanto a la Vigilancia y Seguridad la P12: En su opinión, ¿Se dispone de los efectivos necesarios?. Para las cuales se establecerán acciones a para que mejor estos servicio y prestar un servicios de calidad en tiempos, y oportunidad.

A partir de los resultados que se obtienen sistemáticamente en las mediciones de satisfacción de clientes en el **CC ZENIA BOULEVARD** se analizan y se vienen implementando una serie de acciones para asegurar la fidelización de nuestras Enseñas y reducir el número de reclamaciones.

➡ RELACIÓN CON SOCIEDAD

Para **CC ZENIA** la satisfacción y fidelización del consumidor es fundamental para la sostenibilidad del negocio.

A su vez **CC ZENIA** está comprometida con la comunidad donde opera, y en su visión, comparada con Immochan España, manifiesta que quiere hacer de los centros comerciales “espacios sostenibles de vida, de comercio y de experiencias para todos”. En este marco se vienen realizando eventos y animaciones solidarias, medioambientales así como colaboraciones con distintas entidades con el fin de dar cauce al compromiso de **CC ZENIA** con la acción social.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Las actividades de **Acción Social** realizadas por **CC ZENIA** en su Centro Comercial **ZENIA BOULEVARD** se ven reflejadas en el **Informe de Acción Social 2013**, cuya frecuencia en todo caso, será anual. En Anexos se destacan las Acciones Sociales desarrolladas por **CC ZENIA** durante 2013.

CC ZENIA considera prioritario para la sostenibilidad del negocio mantener una buena relación social con su entorno. Por esto, en la medida de lo posible, destina una parte de su presupuesto anual y de sus ingresos potenciales mediante el alquiler de zonas comunes a Proyectos de Asociaciones.

Los diferentes Proyectos/Asociaciones por los que apuesta **ZENIA BOULEVARD** son de índole solidaria, cultural, deportiva, de promoción de la salud o medioambiental y la apuesta incluye en la mayoría de los casos la cesión de medios humanos (el equipo de **CC ZENIA** siempre se implica en la gestión y ayuda a la producción de eventos o cesión de espacios), aportación económica por parte de **CC ZENIA** bien con recursos materiales para apoyar la labor de captación o ayudar a la comunicación del evento o proyecto o bien mediante la cesión de un espacio gratuito en el Centro Comercial por el que se deja de obtener un ingreso.

CC ZENIA persigue un doble objetivo con sus acciones sociales ya que además de la implicación de **CC ZENIA** en un proyecto determinado y de la ayuda a las Asociaciones promotoras del Proyecto para la consecución de fondos, consigue la concienciación de la sociedad mediante la participación activa de los visitantes del centro. La participación en un evento emotivo que implica al cliente consigue un vínculo hacia un Proyecto u Organización que perdurará en el tiempo, como en el caso del evento que se realizó junto a la Asociación Española Contra el Cáncer en el Día Mundial del Cáncer de Mama, la Hora del Planeta, etc.

Con la idea de lograr un vínculo entre la sociedad y las Asociaciones **CC ZENIA** consigue convertirse en un puente de unión entre la sociedad que se da encuentro en el propio centro y las Asociaciones que buscan llegar con sus Proyectos y valores a esta sociedad y así es como logra tener un papel activo de gran trascendencia, contribuyendo a mejorar con valores de índole deportiva, cultural, solidaria o de promoción de la salud su entorno.

El importe total destinado a Acciones Sociales por parte de **CC ZENIA** durante el año 2013 fue de 122.714 euros para un total de 37 acciones sociales que se desarrollaron a lo largo del año. Un total de 16 acciones por un importe de 65.568 euros fueron de índole cultural o deportiva. Destacando entre las mismas la celebración en el Centro Comercial de la Cabalgata de Reyes de los vecinos de Orihuela Costa (a petición de los propios vecinos ya que se trata de un entorno más agradable y seguro y para ellos **ZENIA BOULEVARD** se ha convertido en un punto de unión y encuentro social), el Día Mundial de la Mujer (de gran importancia para **CC ZENIA** y para Immochan) o la apuesta por un equipo de fútbol local o por equipaciones de competición para niños del municipio.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Un total de 6 eventos solidarios con una aportación de 9.836 euros se celebraron en 2013, entre los que destaca la colaboración con asociaciones como ACNUR, Cruz Roja Española, UNICEF o la Asociación Española Contra el Cáncer.

22.054 euros para un total de 4 acciones medioambientales se desarrollaron en 2013. Entre ellas la Hora del Planeta o el Día Mundial del Medioambiente, en el que se grabaron vídeos con la respuesta de clientes a preguntas sobre sostenibilidad, además de que se regalaron macetas con semillas y mensajes medioambientales a los clientes.

25.256 euros se destinaron a acciones de promoción de la salud. Fueron un total de 11 acciones de promoción de la salud las desarrolladas durante 2013, de las que se destacan: Día Mundial contra el SIDA, con cesión de espacio para la ONG Cerma y Cruz Roja Española, cesión de espacio para actividades de concienciación y promoción de la salud por parte del Hospital de Torre vieja y celebración del Día Mundial Contra el Cáncer, entre otros.

Estas Acciones Sociales se ven reflejadas en el **Informe de Acción Social 2013**. La frecuencia de estos informes es anual y en el Anexo a esta memoria se pueden consultar la totalidad de las Acciones Sociales desarrolladas en 2013 con detalle.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Capítulo 6. RELACIÓN CON PROVEEDORES



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

➡ RELACIÓN CON PROVEEDORES

Para satisfacer a nuestros clientes requerimos contar con los mejores proveedores y para ello entendemos que debemos establecer una relación estrecha 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** y **Compromiso Social Corporativo** y nos preocupamos por pagarles oportunamente, ya que somos conscientes de que su éxito y el nuestro están estrechamente relacionados.

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CON PROVEEDORES

De acuerdo a lo establecido en la **Política de Calidad Responsable**, el **Código Ético** y el **Compromiso Social Corporativo**, **CC ZENIA** 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 del **CC ZENIA** y de la relación establecida.

El cumplimiento de algunos de estos principios de conducta se apoya en el procedimiento PCI-03 Seguimiento de Proveedores, Gestión de Compras que forma parte del Diagrama de 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 con proveedores expresados en la **Política de Calidad Responsable** y en el **Código Ético**, **CC ZENIA** 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 Responsable, y si surgieran desviaciones, **CC ZENIA** 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 Certificado ISO 9001:2008, en su procedimiento PCI-06 No Conformidades, Acciones Correctoras, Acciones Preventivas y de Mejora.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

El **Código Ético** establece como un de garantía de conducta de CC Zenia 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 **CC ZENIA** se comunicaran con la empresa a través de la página web o del correo electrónico rse.zenia@gmail.com para informar prácticas que no se adecuen al presente **Código Ético**”.*

Como se comenta en el punto 6.3.3. del PCI-28 “Entorno Ético y Social – 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 Responsable las posibles situaciones concretas que con carácter personal puedan ser sospechosas de conflicto de interés, es el comentado en el punto 6.1.4 de este procedimiento (rse.zenia@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.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



Capítulo 7. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE





INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

➡ COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

En **CC ZENIA** somos conscientes que una gestión socialmente responsable implica preocupar-nos por el impacto que nuestras actividades generan sobre el entorno.

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

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En **CC ZENIA** somos conscientes que una gestión socialmente responsable implica preocupar-nos por minimizar el impacto negativo que nuestras actividades generan sobre el entorno.

Por ello hemos comenzado a desarrollar iniciativas de ahorro y eficiencia energética e hídrica, en nuestro Centro Comercial Zenia Boulevard que esperamos extender a todas nuestras insta-laciones.

CONSUMO DE ENERGÍA

El principal consumo energético de **CC ZENIA BOULEVARD**, por tratarse de la gestión de servi-cios generales de centros comerciales, corresponde a electricidad.

En 2013, 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. Un primer proyecto piloto se ha lanzado en España. Desde noviembre 2013, un diagnóstico energético completo se ha realizado en 6 sitios piloto, con un desarrollo de recomendaciones previsto para 2014. Los resultados obtenidos deberían permi-tir progresar para fijar una hoja de ruta para los años próximos.

Los datos de energía recogidos a continuación hacen referencia a las zonas comunes del cen-tro comercial: climatización, ventilación, distribución, ascensores, travelators y escalators, e iluminación. Sin embargo al tratarse de un centro comercial abierto, la climatización, salvo en el área de galería comercial frente al hipermercado, se realiza a través de sombreado por tol-dos y de un sistema de nebulización.

Los datos de energía reflejados no tienen en cuenta las partes privativas del centro comercial que ocupan los arrendatarios o copropietarios.

Adicionalmente, el **CC ZENIA BOULEVARD** cuenta con generador propio de electricidad o Gru-po Electrógeno, el cual sirve de alimentador eléctrico cuando la fuente de energía principal falla, asegurando la continuidad de la operación.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

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

Con respecto al consumo total de energía eléctrica del año 2013 se pueden detallar los siguientes consumos:

Electricidad: 2.424,37 MWh

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

En **CC ZENIA BOULEVARD** somos 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 ha procedido a obtener la certificación energética de las distintas zonas del centro comercial.
- Se cuenta con detectores de presencia y otros sistemas para el uso eficiente en la energía.

MEDIDAS DE AHORRO DE AGUA

Por estar emplazado en zona urbana el centro comercial sólo requiere agua potable.

Se obtiene de la empresa suministradora de agua potable que provee el servicio en la localidad donde se opera, sin afectar directamente ninguna fuente de agua.

Desde su inauguración, en el **CC ZENIA BOULEVARD** se dispone de medidas para reducir su consumo de agua, como numerosos equipamientos ahorradores de agua (como lavabos economizadores de agua, riego eficiente, etc) y preservar la calidad del agua. En paralelo tiene instalado contadores "inteligentes" permitiendo un análisis detallado de nuestros consumos, así como la detección de fugas y averías.

En relación a los vertidos de agua, los parking del **CC ZENIA BOULEVARD** están equipados con separadores de hidrocarburos, con el fin de tratar las aguas antes de alcanzar la red pública.

En el **CC ZENIA BOULEVARD** que se encuentra certificado según la norma ISO 14001:2004, se realiza anualmente un plan de seguimiento y control que ha sido puesto en marcha para controlar el consumo de agua. Se ha instalado en 2013 un descalcificador para mejorar la calidad del agua potable, pues se trata de una zona de exceso de cal. Numerosos controles suplementarios de pH, e hipercloración han sido realizados además de los exigidos por la ley.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Los consumos de agua corresponden al uso de las zonas comunes, climatización, nebulizadores, fuentes, oficina de gerencia, etc..

El consumo total de agua de **CC ZENIA BOULEVARD** en 2013 fue de 29.528 m³ al año, no habiendo agua reutilizada.

CAMBIO CLIMÁTICO

Las emisiones que generamos están asociadas al consumo de electricidad en los centros comerciales. Cada Kwh consumido tiene su equivalencia en emisiones de CO₂.

La cuantificación de las emisiones de CO₂ en las tablas a continuación permite conocer las emisiones de gases de efecto invernadero directas (Alcance 1) ligadas a los consumos de gas (en este caso no existe consumo de este combustible) e indirectas (alcance 2), 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 fuel (uso de grupos electrógenos en caso de avería) no son reportadas ya que no representan más que una cantidad mínima de los consumos energéticos del Centro Comercial.

Los factores de emisión nacionales utilizados para cuantificar las emisiones de CO₂ proceden del GHG Protocol.

Electricidad: 2.424,37 MWh → 586 tn CO₂

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 de **CC ZENIA BOULEVARD**, se han instalado 7 Islas Ecológicas para los Residuos No Peligrosos producidos por actividad de las enseñanzas.



El **CC ZENIA BOULEVARD**, ha puesto en marcha un Proyecto de Gestión Integral de Residuos para hacer frente a uno de los problemas ambientales más importantes de nuestras ciudades, colocándose a la vanguardia en la implantación de Sistemas Ambientales de Gestión.

Se ha apostado por la total segregación y recuperación de residuos, con el fin de obtener la más alta valoración de los mismos y el menor número de vertidos posibles.

Para ello se han establecido una serie de 7 islas ecológicas y puntos limpios donde se instalaron los contenedores para cada uno de los residuos generados por las enseñas.



El centro comercial dispone además de un cuarto frío acondicionado para el almacenamiento de los residuos peligrosos y no peligrosos producidos en nuestra actividad.

Pensando en los consumidores y con el objetivo de un mejor servicio en esta materia, el **CC ZENIA BOULEVARD** tiene instalado en el parking del Centro Comercial, varios Punto de Reciclaje de residuos domésticos (RAEE, Tubos Fluorescentes, Aceites vegetales usados, y Pilas).

Los volúmenes generados por la galería de un centro comercial son debidos principalmente a la actividad de las enseñas. Aunque **CC ZENIA** tienen un control limitado sobre el volumen total de desechos producidos, la empresa se esfuerza para aportar información y medios necesarios para optimizar la recogida selectiva y el reciclaje.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Cabe remarcar que la mayoría de los residuos del **CC ZENIA BOULEVARD** son gestionados por las Medianas Superficies. En este caso, no se tienen datos ni margen de maniobra en relación al destino de los mismos, y por ello estos centros no se incluyen en el reporting.

Los residuos reportados corresponden al conjunto de los producidos por las enseññas y los clientes cuya gestión está realizada por el **CC ZENIA BOULEVARD** y sus contratatas.

RESIDUOS NO PELIGROSOS (tn)							
Año 2013	Tasa Valorización R/T	RSU	CARTON	VIDRIO	OTRAS	TOTAL RECICLABLE	TOTAL GLOBAL
CC ZENIA BOULEVARD	22,49	1.202,31	281,67	13,24	53,94	348,85	1.527,60

Los residuos peligrosos provienen de los clientes finales en su mayor parte (ECOPARQUES) y en menor medida de la actividad de mantenimiento y limpieza (puntos limpios o las 7 Islas Ecológicas del Centro Comercial), puesto que los proveedores tienen la obligación de la gestión de los residuos derivados de su actividad.

En algún caso si se identifica algún residuo peligroso abandonado en el Centro Comercial aunque no proceda directamente de la actividad del Centro Comercial, también se gestiona por la empresa.

RESIDUOS PELIGROSOS (kg)						
Año 2013	ECOPARQUES				OTROS	TOTAL GLOBAL
	ACEITES	RAEE	LAMPARAS	PILAS	Envases Absorbentes	
CC ZENIA BOULEVARD	100	30	97	310	72	609

MOVILIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO

Como una forma de incentivar el uso de bicicletas como medio de transporte, el **CC ZENIA BOULEVARD** cuenta con parking especial para ellas.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

El Centro Comercial es accesible en transporte público, cuenta de 2 paradas de autobús y un intercambiador, se encuentra conectado por dos líneas de Autobús interurbano con los núcleos de población más cercanos. Además cuenta con una parada de taxis.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Desde la apertura del **CC ZENIA BOULEVARD** nunca se ha recibido multas ni sanciones por incumplir la normativa ambiental.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

Capítulo 8. INDICADORES



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

➡ INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

En Anexos se detalla el Cuadro de Indicadores de Responsabilidad Social de **CC ZENIA**, clasificados según sus Objetivos.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

ANEXOS



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



POLÍTICA DE CALIDAD RESPONSABLE

Fecha: 08/05/2014
Código: PCR
Página 1 de 2
Revisión 01

CC ZENIA, es una empresa dedicada responsablemente a la "COMERCIALIZACIÓN, EXPLOTACIÓN Y ARRENDAMIENTO DE LOCALES COMERCIALES Y GESTIÓN DE ZONAS COMUNES. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO COMERCIAL".

CC ZENIA pretende lograr una Mejora continua en la Calidad del servicio que presta y en el Desempeño Ambiental, destacando su labor pro-activa hacia el Medio Ambiente, la Seguridad, la Ética y la Responsabilidad Social.

Por estas razones y para conseguir el máximo nivel de competitividad en el sector basada en la confianza y fidelización de nuestros clientes, desde la Dirección de CC ZENIA se impulsa la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de su Sistema de Calidad Responsable basado en los requisitos de las normas de referencia UNE-EN ISO 9001:2008 (Sistemas de gestión de la calidad), UNE-EN ISO 14001:2004 (Sistemas de gestión ambiental) y OHSAS 18001:2007 (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo), Reglamento EMAS III y SGE 21:2008 (Sistema Gestión Ética y Socialmente Responsable).

La Dirección de CC ZENIA establece las bases de esta Política de Calidad Responsable como pilares básicos de la Organización para alcanzar la eficacia de su Sistema de Calidad, Medio Ambiente, Prevención y Ética Responsabilidad Social que se detallan a continuación:

- ✓ Garantía de la satisfacción e incluso de superación de las expectativas de nuestros clientes mediante un equilibrio de la mejora de la calidad y haciéndoles partícipes del Sistema de Calidad Responsable y cumpliendo los requisitos establecidos por ambas partes.
- ✓ Cumplimiento de los requisitos legales de aplicación y con aquellos otros requisitos que CC ZENIA suscriba voluntariamente que regulen los aspectos ambientales, de prevención de riesgos laborales, éticos y sociales de así como la evaluación continua, de dicho cumplimiento.
- ✓ Mejora continua de la calidad en el servicio y en los procesos, de su comportamiento ambiental y de seguridad frente a impactos reales y potenciales que genera CC ZENIA, mediante el establecimiento de Objetivos y Metas de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad, Ética y Responsabilidad Social para conseguirla, y protegiendo, informando y aconsejando a empleados, arrendatarios y proveedores sobre aspectos ambientales y de seguridad.
- ✓ Concienciación y participación activa para establecer y cumplir los Objetivos y Metas de Calidad Responsable dado que es responsabilidad de todo el personal de CC ZENIA. La Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad y la Responsabilidad Social son un estilo de gestión empresarial.
- ✓ Prevención de la Contaminación que pudiera generar CC ZENIA en el desarrollo de su actividad y de su servicio, fomentando la optimización del consumo de recursos empleados y la segregación, gestión y reducción de los residuos generados, asegurándose de que su eliminación respeta la salud, la seguridad y el medio ambiente.
- ✓ Compromiso de integrar voluntariamente en la estrategia y gestión de CC ZENIA aquellos aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales más allá de las exigencias de la legislación.

La idoneidad y adecuación de la presente Política de Calidad Responsable a la realidad es uno de los puntos que anualmente se revisan en el marco del Comité de Calidad Responsable de CC ZENIA siendo adaptada continuamente a posibles cambios y comunicada a todo el personal de la Organización. Se encuentra públicamente a disposición de todas sus partes interesadas.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



POLÍTICA DE CALIDAD RESPONSABLE

Fecha: 08/05/2014
Código: PCR
Página 2 de 2
Revisión 01

De esta manera, la Política de Calidad Responsable constituye el marco de referencia para el establecimiento y revisión de los Objetivos y Metas de calidad, medioambiente, seguridad, ética y responsabilidad social de CC ZENIA.

El Comité de Calidad Responsable de CC ZENIA garantiza el impulso del Sistema de Gestión, el análisis de datos y la toma de decisiones asegurando la disposición de recursos y la intercomunicación entre todo el personal de la empresa.

El Sistema de Calidad Responsable de CC ZENIA está orientado hacia los siguientes principios de gestión:

1. Organización enfocada al cliente
2. Integración en la estrategia y enfoque de procesos de la organización orientados hacia la Mejora Continua.
3. Fomento de la transparencia y la comunicación.
4. La Dirección, palanca de motivación e implicación con un liderazgo participativo profesional de los empleados.
5. Relación mutuamente beneficiosa con los proveedores.
6. Prevención y Minimización de la contaminación, y Prevención de los Riesgos Laborales
7. Salud y seguridad de los trabajadores
8. Identificación y cumplimiento de los requisitos legales de aplicación.
9. Impulso del diálogo y el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés.
10. Comportamiento Ético y Deontológico.

La imagen de Calidad Responsable de CC ZENIA así como el prestigio que ha ido adquiriendo la Organización por los estándares que ha fijado, son el reflejo del éxito del Sistema de Calidad Responsable de CC ZENIA que, finalmente, se basa en la confianza depositada en nuestros servicios: las empresas con altos estándares de calidad cometen menos errores, reducen costes y tiempos intermedios de gestión y de actuación y son más productivas.

La Política de Calidad Responsable de CC ZENIA recoge la característica principal de su Sistema de Calidad Responsable: su continuidad y superación, que se traduce en la siguiente afirmación: El Sistema de Calidad, Medioambiente, Seguridad, Ética y Responsabilidad Social de CC ZENIA no es una meta a alcanzar, sino que es la manera de actuar.

Manuel Teba Torres
Director Inmobiliario

En Madrid, a 8 de Mayo de 2014



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



CÓDIGO ÉTICO

Con el fin de garantizar la transparencia y la adecuada utilización de los recursos aportados a **CC ZENIA**, por sus accionistas y otras organizaciones e instituciones, se adopta el siguiente Código Ético aplicable a todas las personas que trabajan en **CC ZENIA**.

La conducta y actuación de los colaboradores de **CC ZENIA** debe estar basada siempre en los criterios del **Compromiso Social Corporativo** que **CC ZENIA** ha formulado y asumido a través de su Dirección.

Conforme al Compromiso Social Corporativo, se concretan a través del presente Código Ético, los siguientes elementos:

☞ Fraude y Corrupción

- No se tolerará que ningún miembro de la organización desvíe recursos o esfuerzos a intereses personales o distintos a los de **CC ZENIA**.
- **CC ZENIA**, realiza la identificación transparente de todos los ingresos y gastos y formula anualmente sus Cuentas a partir de los registros contables de la Sociedad, conforme a la legislación vigente, auditándolas externamente por entidades independientes de reconocido prestigio.
- Existen procedimientos para el control y cumplimiento de los límites de gastos y la autorización por la Dirección de los mismos, que aseguran que los recursos se apliquen de la forma más eficiente y transparente.

☞ Transparencia y seguridad de la información

- Los Colaboradores de **CC ZENIA**, deberán respetar la confidencialidad de toda la información relacionada con la empresa y tomar las medidas apropiadas para protegerla de un acceso no autorizado y de su uso para fines comerciales no legítimos. Deberán cumplir con el compromiso de usar la información, recopilar procesarla responsablemente.

☞ Criterios de emisión y recepción de regalos y atenciones

- El Equipo de Colaboradores **CC ZENIA** no tiene capacidad de hacer regalos en nombre de la empresa. En caso que se considere necesario por cortesía u otras causas, se hará siempre con autorización de la Dirección y especificando los motivos del mismo y el objeto del regalo.
- Los colaboradores de **CC ZENIA** no puede aceptar regalos, incluidos detalles de hospitalidad o pagos de viajes o gastos, que puedan afectar a una decisión de empresa. La Dirección deberá ser informada y en su caso autorizará la conservación del regalo por ser de su utilidad para el trabajo.
- **CC ZENIA** persigue la erradicación de prácticas corruptas como el soborno y no las tolerará en ningún caso.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

🔗 Vías para la detección y limitación de conflictos de interés

- Las personas que trabajan en CC ZENIA tienen la obligación de comunicar si existe alguna relación familiar/afectiva directa o de cualquier otro tipo que suponga un conflicto a la hora de tomar decisiones respecto a un cliente o proveedor, y en el caso que exista dicho conflicto, la persona involucrada no podrá tomar ninguna decisión final que afecte al presupuesto o actividad de CC ZENIA. En el caso del Director General, informará al Comité de Dirección y al Consejo de Administración.

🔗 Transparencia frente a relación con partidos políticos u otras instituciones

- CC ZENIA debe mantener su independencia y rigor, por tanto, cualquier propuesta o relación que involucre a partidos políticos o instituciones vinculadas ha de ser supervisada por la Dirección.

🔗 Mecanismos de consulta ante acciones dudosas y de denuncia

- Ante cualquier duda, sugerencia o detección de irregularidades respecto al cumplimiento de este Código Ético, o vulneración de los principios del Compromiso Social Corporativo, todos los grupos de interés, incluidos los colaboradores de CC ZENIA podrán comunicarse con la empresa a través de la página web o del correo electrónico rse.zenia@gmail.com para informar de dichas prácticas.

Manuel Teba Torres
Director Inmobiliario

En Alicante, a 8 de Mayo de 2014



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



COMPROMISO SOCIAL CORPORATIVO

Fecha: 08/05/2014
Código: CSC
Página 1 de 4
Revisión 02

CC ZENIA, es una empresa dedicada responsablemente a la "COMERCIALIZACIÓN, EXPLOTACIÓN Y ARRENDAMIENTO DE LOCALES COMERCIALES Y GESTIÓN DE ZONAS COMUNES. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO COMERCIAL".

CC ZENIA pretende lograr una Mejora continua en la Calidad del Servicio que presta y en el Desempeño Social, y Ambiental, destacando su labor pro-activa hacia el medio ambiente, la Seguridad, la Ética y la Responsabilidad Social.

Por estas razones y para conseguir el máximo nivel de competitividad en el sector basada en la confianza y fidelización de nuestros clientes, desde la Dirección de CC ZENIA se impulsa la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de su Sistema de Calidad Responsable basado en los requisitos de la norma de referencia SGE 21:2008 (Sistema Gestión Ética y Socialmente Responsable).

La imagen de Calidad Responsable de CC ZENIA así como el prestigio que ha ido adquiriendo la Organización por los estándares que ha fijado, son el reflejo del éxito del Sistema de Calidad Responsable de CC ZENIA que, finalmente, se basa en la confianza depositada en nuestros servicios y colaboradores.

La Dirección de CC ZENIA establece las bases de este Compromiso Social Corporativo como pilares básicos de la Organización para alcanzar la eficacia de su Sistema de Calidad, Medio Ambiente, Prevención y Ética Responsabilidad Social. Sus principios se detallan a continuación:

EL PROFESIONALISMO

- Las mujeres y los hombres que forman y formarán la empresa del mañana responden, con sus competencias, a las necesidades de la empresa*

«Tener la persona adecuada, en momento adecuado, en el lugar adecuado»

La misión:

- Cada misión y cada oficio corresponde a un referencial de competencias. Por eso, la empresa se dota de perfiles personales variados y complementarios que la enriquecen.
- El alcance y el contenido de cada misión son identificados y los oficios y las organizaciones formalizadas.
- La capacidad de la empresa de rodearse de colaboradores con cualidades personales y valores fuertes, es una condición de éxito para ellos y para la empresa.

- El colaborador se desarrolla y evoluciona en el seno de la empresa gracias a una integración de calidad y un plan adaptado de formación.*

La integración:

- El acompañamiento por el patrocinaje es un factor de éxito.
- El plan de Integración facilita la construcción de la "red interna".

La formación:

- La preparación inicial es completada por la formación continua, con arreglo a las etapas profesionales.
- Cada colaborador es actor de su propia formación, y es co-responsable de su profesionalismo y su evolución.

- La empresa valora el saber y la destreza, haciéndolos accesibles a todos*

- Compartir los conocimientos y las destrezas forma parte de los valores fundamentales de la empresa.
- Cada uno debe transmitir conocimientos y destrezas, y también recibirlos.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



COMPROMISO SOCIAL CORPORATIVO

Fecha: 08/05/2014
Código: CSC
Página 2 de 4
Revisión 02

IV. La experiencia es una de las principales palancas de desarrollo de las competencias.

- Priorizar la evolución interna pero también enriquecerse de competencias externas. El equilibrio tiene que encontrarse según los oficios y los períodos de vida de la empresa.
- Establecer relaciones con escuelas y/o universidades para tener una base de candidatos potenciales para el futuro de la empresa.

EL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN

I. Debemos mejorar continuamente nuestro desarrollo adaptando nuestra organización para nuestros clientes y en coherencia con nuestra Visión.

- Poner en marcha una organización eficiente e innovadora de manera duradera, que garantice la rentabilidad de la empresa.
- La buena gestión y el buen uso del tiempo contribuyen a la serenidad del clima social y al desarrollo de cada colaborador.
- Tanto los colaboradores como la empresa necesitan tener flexibilidad
- El desarrollo se basa también en la eficacia de la relación entre los diferentes servicios de la empresa. Está basado en el conocimiento y el respeto del alcance de acción y en la responsabilidad de cada uno.

II. Trabajar juntos es desarrollar una cultura de trabajo y de resultado colectivo.

- El desarrollo individual pasa también por la eficiencia en el trabajo de equipo.
- La dirección conoce, practica y transmite la riqueza del trabajo en equipo.
- Los progresos se construyen teniendo como base el compartir y la confianza.

III. La empresa adopta una mejora continua en su gestión mediante la puesta en marcha de:

- Propuestas e Ideas de los colaboradores en todas las situaciones de búsqueda de mejora y de calidad.
- I+D+i, a través de una gestión orientada hacia la innovación y la creatividad capaz de contribuir sustancialmente al éxito y al desarrollo de la empresa.
- Indicadores de medida cuantitativos y cualitativos, individuales y colectivos.

EL MANAGEMENT

I. La dirección de personas es una palanca de motivación y de implicación

Motivar el interés del oficio:

- El atractivo del oficio y la forma de desarrollarlo son factores esenciales para que el colaborador viva la empresa con gusto. A este respecto, el gerente debe comprometerse a crear diariamente las condiciones de este atractivo.

Dar responsabilidades a los colaboradores:

- El reparto de poder y delegar son los fundamentos de la responsabilización.
- Animar las iniciativas y la libertad de emprender.
- Priorizar la dirección basada en el gusto por el reto.

II. Permitir a todo colaborador realizar una carrera profesional motivante:

- en evolución jerárquica
- en enriquecimiento de su propio oficio
- en paralelo hacia otro oficio

III. Igualdad de Oportunidad y No Discriminación :

- CC ZENIA garantiza el respeto del Principio de Igualdad de Oportunidades, de forma específica en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



COMPROMISO SOCIAL CORPORATIVO

Fecha: 08/05/2014
Código: CSC
Página 3 de 4
Revisión 02

- Asimismo garantiza la **ausencia de discriminación** por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura.

IV. Favorecer el sentimiento de pertenencia a la empresa y al equipo:

- Valorar la dinámica y el desarrollo de la empresa.
- Valorar la vocación eco-ciudadana de la empresa.
- Favorecer el espíritu de equipo, la cohesión y el **trabajo en equipo**.

V. Formar mediante una gestión de proximidad:

- Estar disponible y a la escucha del colaborador
- Ser solidario con sus colaboradores en una relación interpersonal respetuosa
- Desarrollar una cultura de la exigencia personal y del cliente.

VI. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral:

- **CC ZENIA**, facilita la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de sus colaboradores.

VII. Dirigir los equipos dándoles indicaciones

- Asegurar la claridad de los alcances, las misiones, y la toma de decisiones lo más cerca posible del terreno
- Informar a todos de las misiones de cada uno
- Saber solucionar conflictos y tomar decisiones
- Compartir la información y comunicar sobre la estrategia de la empresa

VIII. Reconocer a las mujeres y a los hombres, así como a su trabajo:

- Dar sentido a las misiones
- Reconocer el valor añadido de cada uno en la progresión de la empresa
- Considerar el trabajo de forma justa
- Apreciar el desempeño a través de indicadores medibles.

IX. Derecho a unas condiciones de empleo equitativas y satisfactorias

- Ofrecer los medios, las herramientas y un marco de trabajo propicios al equilibrio y a la eficacia del colaborador

X. Reconocer el trabajo con una remuneración atractiva y fidelizadora

- Proponer una política global de remuneración sobre una base individual y colectiva (Participación en los beneficios a los resultados individuales y colectivos, participación legal y el accionariado)
- Tener una política salarial motivante y equitativa y remuneraciones fijadas a precio del mercado.
- Dar sentido a esta política de remuneración: explicar, animar y aplicarlo sobre el terreno
- Completar la remuneración con beneficios sociales: constituyen una mejora del poder de compra y/o de la calidad de vida

ÉTICA Y DEONTOLOGÍA

I. Deontología y Ética deben ser visibles en nuestras relaciones diarias con clientes, socios y colaboradores

- La Visión, las ambiciones y las decisiones de la empresa están fundadas sobre estos principios.
- La integridad, la confianza, el respeto, el reparto, el profesionalismo y el progreso se traducen en nuestros comportamientos diarios.
- La comunicación en la empresa es fluida y transparente.
- **CC ZENIA** pone a disposición de todos sus colaboradores las vías adecuadas para dirigir sus sugerencias, quejas o denuncias sobre aspectos relacionados con la ética y Socialmente Responsable de la organización



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI-028
Página 1 de 1
Revisión 01



COMPROMISO SOCIAL CORPORATIVO

Fecha: 08/05/2014
Código: CSC
Página 4 de 4
Revisión 02

II. *La integridad*

- La integridad es valor de confianza recíproca entre los colaboradores, la empresa, los clientes y los socios

III. *La obligación del respeto a la persona*

- Cada miembro de la empresa debe tener tolerancia, consideración y apertura frente a los demás.

IV. *Derechos Humanos*

- Derecho de asociación dando libertad de sindicalización y a negociación colectiva.
- Derecho de la Infancia y la juventud: Supresión de la explotación infantil y trabajos forzados

V. *La empresa es una « Escuela de progreso y de igualdad de oportunidades »*

- Acoger a jóvenes diplomados en puestos de responsabilidad
- Hacer evolucionar los colaboradores con arreglo a sus aptitudes y competencias respectivas
- Hacer vivir la riqueza de la experiencia: el colaborador senior encuentra su papel y su ritmo en una empresa que sabe aprovechar su saber adquirido.

VI. *Salud, seguridad y dignidad en el trabajo*

- Cada trabajador tiene derecho a condiciones de trabajo que respeten su salud, su seguridad, su bienestar y su dignidad.
- La empresa se compromete a poner en marcha las acciones de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo.

VII. *Animar la concertación social y el diálogo*

- La empresa favorece el diálogo social, sincero y responsable.

VISIÓN SOCIAL

I. *CC ZENIA, eje de comunicación y de acciones responsables*

- La empresa es un espacio de cultura y de intercambios, y desempeña un papel informativo y de sensibilización. Organiza campañas de interés general.
- Pone sus espacios físicos o virtuales a disposición de organismos que trabajan para el interés público (animaciones ecociudadanas).

II. *CC ZENIA, motor en el desarrollo local económico y social.*

- Nuestros centros comerciales son unas cunas de nuevas empresas que tienen conceptos alternativos e innovadores.
- Nuestros espacios de comercio son ejes de información sobre el empleo.

III. *CC ZENIA, una empresa responsable comprometida con el desarrollo sostenible*

- Que sensibiliza a sus colaboradores a comportamientos eco-responsables
- Que integra las orientaciones del desarrollo sostenible en su política

Manuel Teba Torres
Director Inmobiliario
En Alicante, a 8 de Mayo de 2014



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE CC ZENIA

La relación de C.C. ZENIA S.L. con sus accionistas sigue los principios de transparencia, lealtad y creación de valor sostenible. Para ello se formaliza el siguiente protocolo que C.C. ZENIA pone a disposición de todas sus partes interesadas.

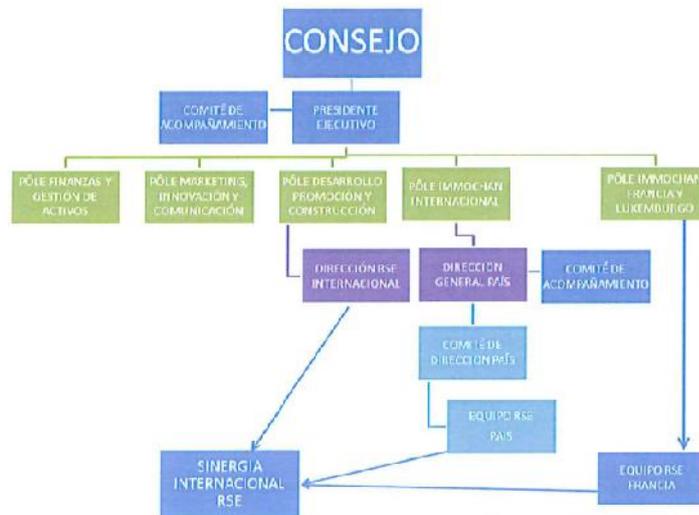
1. Relación entre la propiedad y la gestión de C.C. ZENIA S.L.

C.C. ZENIA S.L. es una sociedad limitada, domiciliada en Madrid, filial de Immochan España S.A. y por tanto, 100% filial del Groupe Auchan.

El Grupo Auchan es un grupo de empresas que comparten unos valores y una visión común. Tiene un funcionamiento descentralizado, contando con una organización por oficios, y una Dirección General y Consejo de Administración independientes por país y oficio.

El oficio inmobiliario comercial está desarrollado por Immochan, que desde verano de 2013 cuenta con un Presidente Ejecutivo (Benoît L'Hereux) y 5 "Secciones" (pôle):

- Sección Immochan Francia y Luxemburgo (Hervé Motte, DG)
- Sección Immochan Internacional (Valentin Serrano, DG): incluye todas las actividades de Immochan a nivel internacional (excepto Francia y Luxemburgo) y los servicios de soporte (Recursos Humanos, Control Financiero, Sistemas de Información y Control de Gestión).
- Tres Secciones Expertas para dar apoyo a los equipos de los países:
 - o Sección Marketing, Innovación y Comunicación (Eric Deleplanque)
 - o Sección Desarrollo, Promoción y Construcción (Benoît Charles), de quien depende la Dirección RSE Internacional.
 - o Sección Finanzas y Gestión de Activos (Franck Allard)





INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



C.C. Zenia S.L. cuenta con un Comité de Dirección compuesto por el Director Inmobiliario de Immochan España, miembros de la Dirección Financiera y de la Dirección Comercial de Immochan España, así como por la Gerencia del Centro Comercial Zenia Boulevard.

Su Órgano de Administración está formado por dos Administradores Mancomunados designados por tiempo indefinido.

Al Consejo de Administración se le denomina internamente Comité de Acompañamiento. A los Comités de Acompañamiento acuden además el Director Inmobiliario, el Director Financiero y la Directora Comercial.

2. Contenido y frecuencia de la información periódica que se pone a disposición de los accionistas e inversores.

El Comité de Acompañamiento de C.C. Zenia S.L., se reúne 3 veces al año. Se informa a los Consejeros de todas las acciones relevantes en el ejercicio de la actividad de la sociedad: Resultados, Planes de Desarrollo e inversión, Recursos Humanos, Explotación, etc.

Adicionalmente, de forma mensual se facilita a Immochan Internacional información detallada de los resultados mensuales y desviaciones respecto al objetivo y al año anterior, así como el detalle de los locales y m² vacantes, y comentarios sobre todo ello.

3. Vías para que los accionistas e inversores soliciten o reciban información en cualquier momento.

Los accionistas e inversores pueden solicitar de forma continua información a través de la organización internacional de cada una de las divisiones.

4. Transparencia de la información.

C.C. Zenia S.L. formula anualmente sus cuentas a partir de los registros contables de la Sociedad, de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas establecidas en el Plan General de Contabilidad. Las Cuentas Anuales no han de ser verificadas por auditores externos, no obstante, se auditan y depositan en el Registro Mercantil, por lo que cualquier tercero puede acceder a dicha información.

Manuel Teba
Director Inmobiliario
Madrid, 9 de Mayo de 2014



**INFORME
RESPONSABILIDAD SOCIAL
2013**

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

**INFORME DE ACCIONES SOCIALES
CC ZENIA BOULEVARD
2013**



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



ACTIVIDADES ANUALES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

RPCI-30

FECHA/ FECHAS	ASOCIACIÓN, ONI, INSTITUCIÓN	VALOR ECONÓMICO ACCIÓN	IMPORTE RECAUDADO DE CLIENTES	NOMBRE DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN
03-ene-14	CENTRO DE ACOGIDA DE MEMORES SAN JOSÉ OBRERO (ORIHUELA)	300 €		EL BUZÓN DE LOS DESEOS	VARIOS CUENTES DEL CENTRO COMERCIAL SOLICITARON DESEOS SOLIDARIOS AL CENTRO Y ENTRE ELLOS SE ENCONTRABA EL DESEO DE LLEVAR UN REGALO DE REYES A UN CENTRO DE MENORES. FINALMENTE SE CONTACTÓ CON EL CENTRO DE MENORES SAN JOSÉ OBRERO DE ORIHUELA Y SE LES PREGUNTÓ QUÉ NECESITABAN POR 300€ Y SOLICITARON EDREDONES, SÁBIANAS, ALMOHADAS, ETC. SE LE HIZO ENTREGA DEL DESEO EL 3 DE ENERO DE 2014 EN EL PROPIO CENTRO DE MENORES TRAS UNA VISITA AL MISMO.
04-ene-14	CONCIERTO DE AÑO NUEVO A FAVOR DE UNICEF	1.000 €		CONCIERTO DE AÑO NUEVO	PARA LA ENTREGA DEL IMPORTE DE LA FUENTE SOLIDARIA (RECOGIDO Y DONADO EN 2013) Y ADemás CON MOTIVO DE LA DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE UNICEF Y LA VENTA DE PRODUCTOS DE LA ONI PARA LA CAPTACIÓN DE FONDOS PARA PROYECTOS PROPIOS SE DECIDE CELEBRAR UN CONCIERTO DE AÑO NUEVO CON EL FIN DE CONCIENCIAR Y LLEGAR AL MÁXIMO NÚMERO DE VISITANTES DEL CENTRO COMERCIAL DURANTE ESE DÍA NAVIDEÑO DE GRAN AFLUENCIA.
05-ene-14	AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA Y VECINOS DE ORIHUELA COSTA	4.400 €		CABALGATA DE REYES	REALIZACIÓN DE CABALGATA DE REYES DE ORIHUELA COSTA EN COLABORACIÓN CON LOS VECINOS POR LAS CALLES DEL CENTRO COMERCIAL. AUDIENCIA DE REYES MAGOS EN EL ESCENARIO DEL CENTRO. APORTAMOS UN PASACALLES CON PERSONAJES INFANTILES Y REPARTIMOS REGALOS Y CAMELLOS A LOS NIÑOS. LOS VECINOS SOLICITARON REALIZARLO POR LAS CALLES DEL CENTRO YA QUE ES MÁS SEGURO PARA LOS NIÑOS. TAMBIÉN SE PATROCINÓ UNA CARROZA PARA LA LLEGADA DE LOS REYES MAGOS HASTA EL CENTRO COMERCIAL.
04-feb-14	DÍA INTERNACIONAL CONTRA EL CÁNCER	1.196 €	2.400 €	DÍA INTERNACIONAL CONTRA EL CÁNCER	CELEBRACIÓN DEL DÍA INTERNACIONAL CONTRA EL CÁNCER. EL CENTRO REGALÓ UN IRIS A CADA PERSONA QUE APORTÓ UN DONATIVO PARA LA AECC. ADemás, SE CELEBRÓ EL DÍA CON UN LAZO HUMANO GIGANTE EN LA PLAZA MAYOR Y DIFERENTES ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CONCIERTOS Y BAILES. LA COLABORACIÓN FUE CONJUNTA CON LA AECC Y LAS PINK LADIES DE MARÍA WILSON Y SE DIERON CITA PARA EL DIAGNÓSTICO PRECOZ GRATUITO DE CÁNCER DE MAMA Y PRÓSTATA. TAMBIÉN SE INVIRTió EN LA DIFUSIÓN DEL EVENTO CON EL FIN DE INCREMENTAR LAS DONACIONES.
08-feb-14	AFCÁNCER	400 €		CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN	SE CEDE A LA ASOCIACIÓN UN ESPACIO PARA LA CAMPAÑA INFORMATIVA Y DE CAPTACIÓN DE FONDOS PARA DAR A CONOCER LA DETECCIÓN PRECOZ Y LA LABOR QUE REALIZA LA ASOCIACIÓN, QUE SE ENCARGA DE DAR SOPORTE A LAS FAMILIAS Y CUBRIR LOS GASTOS DERIVADOS DE LAS BAJAS MÉDICAS SUFRIDAS POR LOS PACIENTES.
22-feb-14	DESFILE DE CARNAVAL	800 €		DESFILE DE CARNAVAL JUNTO A LA ASOCIACIÓN DE VECINOS	REALIZACIÓN DE DESFILE DE CARNAVAL CON BATUKADA APORTADA POR EL CENTRO Y PREMIOS DEL CONCURSO DE COMPARSAS. SE HIZO EN COLABORACIÓN CON LOS VECINOS DE TORREVIEVA Y ORIHUELA COSTA CON EL FIN DE QUE SE PUDIERA REALIZAR EN UN ENTORNO SEGURO. EL CARNAVAL ESTÁ MUY ARRAIGADO SOCIALMENTE EN LA ZONA Y ES UN ELEMENTO DE IDENTIFICACIÓN SOCIAL.

8 Y 9 DE MARZO DE 2014	DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER	4.603 €		CELEBRACIÓN DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER TRABAJADORA	SE REALIZÓ UN PROGRAMA DE RADIO EN DIRECTO CON ONDA CERO VEGA BAJA INVITANDO A MUJERES EMBLEMÁTICAS COMO LA ARMENGOLA (FIGURA IMPORTANTE A NIVEL SOCIAL EN ORIHUELA). ADemás SE HIZO UN OBSEQUIO A TODAS LAS MUJERES QUE VISITARON EL CENTRO Y SE PREPARÓ UNA PROGRAMACIÓN CON EJERCICIOS SALUDABLES (CLASES DE ZUMBA), TALLERES GRATUITOS DE ASESORÍA DE IMAGEN, TALLERES DE MAQUILLAJE GRATUITO, REGALO DE MUESTRAS.
29-mar-14	LA HORA DEL PLANETA	200 €		CELEBRACIÓN DE CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN	SE CELEBRÓ LA HORA DEL PLANETA CON: UN APAGADO DE TODAS LAS LUCES DE LA PLAZA MAYOR A LAS 20.00H. E INTERRUPCIÓN DEL CONCIERTO Y REPARTO DE BENGALAS ENTRE LOS VISITANTES PRESENTES EN LA PLAZA MAYOR. ENCENDIDO DE PANTALLA CON IMÁGENES DE NATURALEZA Y REANUDACIÓN DEL CONCIERTO DURANTE EL APAGADO CON LA CANCIÓN "IMAGINE" Y MENSAJE DE CONCIENCIACIÓN SOBRE LA HORA DEL PLANETA.
10-abr-14	VISITA INTERNACIONAL DE COLEGIOS	100 €		VISITA DE COLEGIOS INTERNACIONALES PARA ESTUDIAR LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN ZENIA BOULEVARD A FAVOR DEL MEDIOAMBIENTE	SE RECIBE A ALUMNOS DE UN COLEGIO PÚBLICO DE ALMORADÍ JUNTO CON ALUMNOS DE UN COLEGIO FRANCÉS QUE SE ENCUENTRAN DE INTERCAMBIO EN ESPAÑA. ESTÁN INTERESADOS EN UNA VISITA MEDIOAMBIENTAL PARA APRENDER QUÉ HACE EL CENTRO COMERCIAL EN ESTA MATERIA. SE LES ENTREGA FICHAS PARA NIÑOS EXPLICATIVAS DEL COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE ZENIA BOULEVARD Y SE VISITA LA COMPOSTADORA, ISLAS ECOLÓGICAS, ECOPARQUES, PARKING CON LUCES LED, PUNTO DE CARGA DE VEHÍCULO ELÉCTRICO.
12-abr-14	CENTRO DE ACOGIDA DE MEMORES SAN JOSÉ OBRERO (ORIHUELA)	1.000 €		CESIÓN DE ESPACIO EN LA REVISTA DE ZENIA BOULEVARD AL CENTRO DE ACOGIDA DE MENORES SAN JOSÉ OBRERO DE ORIHUELA	SE CEDEN DOS PÁGINAS DE LA REVISTA ZENIA BOULEVARD DE PRIMAVERA 2014 AL CENTRO DE ACOGIDA DE MENORES SAN JOSÉ OBRERO DE ORIHUELA CON EL FIN DE DAR A CONOCER SU TRABAJO Y NECESIDAD DE FONDOS.



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01



ACTIVIDADES ANUALES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

RPCI-30

FECHA/ FECHAS	ASOCIACIÓN, ONG, INSTITUCIÓN	VALOR ECONÓMICO ACCIÓN	IMPORTE RECAUDADO DE CLIENTES	NOMBRE DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN
23-feb-14	DÍA DEL LIBRO	330 €		CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL LIBRO	CON EL FIN DE POTENCIAR LA LECTURA SE HIZO LO SIGUIENTE: PRESENTACIÓN Y FIRMA DE LIBROS POR PARTE DE UNA AUTORA LOCAL, CONTRATACIÓN DE UN PERSONAJE ANIMADO QUE HIZO DE CAPIRUCITA ROJA CON EL FIN DE RECORDAR A LOS CUENTES QUE ERA EL DÍA DEL LIBRO.
12-may-14	PATROCINIO DECABIKE	100 €		PATROCINIO DECABIKE	PATROCINIO EVENTO DEPORTIVO DE DECATHLÓN ESPAÑA CON DOS TARJETAS REGALO DE 50€ PARA SORTEAR ENTRE LOS DEPORTISTAS PARTICIPANTES.
05-jun-14	DÍA MUNDIAL DEL MEDIOAMBIENTE	1.000 €	POR DETERMINAR-	DÍA MUNDIAL DEL MEDIOAMBIENTE	CAMPANA DE CONCIENCIACION Y RECOGIDA DE FONDOS PARA EL PROYECTO "CABALLITO DE MAR" DE LA ASOCIACIÓN HIPOCAMPUS QUE TIENE POR OBJETIVO REPARAR EL MAR MENOS CON CABALLITOS DE MAR. ADEMÁS DE CEDER EL ESPACIO PARA LA RECOGIDA DE FONDOS SE OBSEQUIA A LA ASOCIACIÓN CON 800€ EN MOLINILLOS DE VIENTO (SÍMBOLO DE ENERGÍAS LIMPIAS PARA EL DÍA MUNDIAL DE MEDIOAMBIENTE) QUE SE ENTREGARÁN A LOS CUENTES A CAMBIO DE
13-jun-14	AFCÁNCER	1.150 €	POR DETERMINAR-	DÍA EUROPEO CONTRA EL CÁNCER DE PIEL	CESIÓN DE ESPACIO Y DONACIÓN DE 500€ EN OBSEQUIOS PARA LA CONSECUCCIÓN DE DONATIVOS PARA LA ASOCIACIÓN AFECÁNCER (FAMILIARES DE AFECTADOS DE CÁNCER). ADEMÁS LA ASOCIACIÓN TRAE A EXPERTOS MÉDICOS PARA EL CONSEJO A LOS VISITANTES DEL CENTRO, ACTUACIONES Y CONCIERTOS, ETC. Y REALIZABÁ UNA CAMPAÑA
TODO EL AÑO. PRIMER FIN DE SEMANA DE MES.	PINK LADIES DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER	19.200 €		CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN EN LA DETECCIÓN PRECOZ Y LA ATENCIÓN TEMPRANA	CESIÓN DE ESPACIO A LA AECC PARA LA CONCIENCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE SOCIOS Y FONDOS
15-jun-14	CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL REFUGIADO (PREVISTO)	400 €	POR DETERMINAR-	DÍA DEL REFUGIADO	CELEBRACIÓN-CESIÓN DE ESPACIO A ACNUR PARA LA CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL REFUGIADO (RECOGIDA DE FONDOS Y CONCIENCIACIÓN)
JULIO-AGOSTO	HOSPITAL DE TORREVEJIA, CESIÓN DE ESPACIO DOS DÍAS.	800 €		CONCIENCIACIÓN SALUD	CESIÓN DE ESPACIO AL HOSPITAL DE TORREVEJIA PARA REALIZACIÓN DE LABORES DE CONCIENCIACIÓN SOBRE CUIDADOS EN VERANO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD
09-oct-14	ADREM	400 €		DÍA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL	CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN
19-oct-14	DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER DE MAMA	2.090 €	POR DETERMINAR-	CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER DE MAMA	SE REALIZARÁ UN EVENTO EN EL CENTRO CON UNA SUELTA DE GLOBOS ROSAS Y CAMPAÑA DE CONCIENCIACION EN COLABORACIÓN CON LA AECC Y LAS PINK LADIES.
31-oct-14	HALLOWEEN	1.200 €		CELEBRACIÓN DE UN PASACALLES CON LOS NIÑOS DEL COLEGIO PLAYAS DE ORIHUELA Y VECINOS DE LA COSTA	CELEBRACIÓN DE UN PASACALLES PARA LOS NIÑOS DEL COLEGIO PÚBLICO PLAYAS DE ORIHUELA CON PREMIOS PARA LOS MEJORES DISFRACES.
01-nov-14	ZENIA BOULEVARD CARDIOPROTECCIÓN	1.080 €		CURSO DE UTILIZACIÓN DE LAS COLUMNAS DE DESFIBRILACIÓN	CURSO DE UTILIZACIÓN DE LAS COLUMNAS DE DESFIBRILACIÓN PARA TODO EL PERSONAL DEL CENTRO: GERENCIA Y SUBCONTRATADO
16-nov-14	CRUZ ROJA ESPAÑOLA (DÍA DE LA BANDERITA)	400 €		CAMPAÑA DE RECAUDACIÓN DE FONDOS	CAPTACIÓN DE FONDOS CON MOTIVO DEL DÍA DE LA BANDERITA OBTENIENDO UNA RECAUDACIÓN 336.90€ EN 3 HORAS Y MEDIA.
01-dic-14	CERMA	200 €		DÍA MUNDIAL CONTRA EL SIDA	CONCIENCIACIÓN CIUDADANA Y RECOGIDA DE FONDOS. CESIÓN DE ESPACIO
01-dic-14	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	200 €		DÍA MUNDIAL CONTRA EL SIDA	CONCIENCIACIÓN CIUDADANA Y RECOGIDA DE FONDOS. CESIÓN DE ESPACIO
09-dic-14	ESCUELAS DEPORTIVAS DE ORIHUELA	2.000 €		PATROCINIO DE LOS EQUIPOS DE LAS ESCUELAS DEPORTIVAS DE ORIHUELA	PATROCINIO DE UNIFORME DEPORTIVO.
08-dic-14	PATROCINIO CF ORIHUELA	4.000 €		PATROCINIO ANUAL	PATROCINIO DEL CLUB DE FÚTBOL. POTENCIACIÓN DE VALORES DEPORTIVOS.
21-dic-14	VISITA DEL KING COLLEGE	100 €		VISITA	VISITA DEL COLEGIO AL CENTRO, REGALO DE CAMELOS Y PROGRAMACIÓN DE TALLERES INFANTILES GRATUITOS. INTERPRETACIÓN DE VILLANCIOS
TODO EL AÑO	ACNUR	4.800 €		CESIÓN DE ESPACIO A ACNUR PRIMER FIN DE SEMANA DE CADA MES	CESIÓN DE ESPACIO A LA ONG ACNUR PARA LA CONCIENCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE SOCIOS Y FONDOS
TODO EL AÑO	TALLERES INFANTILES GRATUITOS	29.029 €		TALLERES	TALLERES INFANTILES GRATUITOS TODOS LOS VIERNES Y SÁBADOS Y TODOS LOS DÍAS DE VACACIONES DE NAVIDAD, BILINGÜES Y CON PROGRAMACIÓN MEDIOAMBIENTAL
TODO EL AÑO	TRATAMIENTO DE RESIDUO ORGÁNICO	20.354 €		TRATAMIENTO DE RESIDUO ORGÁNICO	TRATAMIENTO DE RESIDUO ORGÁNICO IN SITU PARA SU POSTERIOR USO EN JARDINERÍA. PARA ESTO TENEMOS CONTRATADO PERSONAL QUE ATIENDE ESTA GESTIÓN Y ALQUILADA UNA MÁQUINA DE COMPOSTAJE.
TODO EL AÑO	FUENTE SOLIDARIA	2.000 €	POR DETERMINAR-	FUENTE SOLIDARIA	A BENEFICIO DE UNICEF SE RECAUDA DINERO EN LA FUENTE SITUADA EN
	TOTAL AÑO 2013	105.252 €			

DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER



NOMBRE DE LA ACCIÓN	DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER
FECHAS	4 DE FEBRERO
DESCRIPCIÓN	El Día Mundial Contra el Cáncer se celebró en Zenia Boulevard junto a la AECC de Torrevejea y con las Pink Ladies como colaboradoras. Las Pink Ladies de María Wilson son inglesas que trabajan activamente como voluntarias con la AECC. Su actividad consiste en organizar eventos para recaudar fondos y están muy relacionadas con toda la comunidad inglesa de Orihuecla Costa y Vega Baja. Para conmemorar este día el centro regaló 500 tulipanes, uno a cada persona que dio un donativo a la AECC. Además, hubieron acciones diferentes durante todo el día: conciertos, exhibiciones de baile y clases de zumba y baile.
OBJETIVOS	Commemorar el Día Mundial contra el Cáncer y realizar una actividad social en el centro. Ayudar a la AECC. Llegar a la población extranjera con este evento. La población inglesa se siente más motivada a participar en acciones con un objetivo solidario. Incrementar el tráfico durante este día y contribuir a la fidelización del público inglés.
PRESUPUESTO	636€ TOTAL (HISTORIA PATROCINADA EN FACEBOOK), TULIPANES Y TÉCNICO DE SONIDO
RESULTADOS	23.289 personas visitaron ese día el Centro Comercial (gran afluencia de gente durante toda la mañana). Coincidió con el "Día sin IVA de Media Markt" que no tuvo repercusión hasta la tarde en afluencia.
EVALUACIÓN	Debemos seguir potenciando este tipo de actividades en día especiales durante todo el año. Se trata de eventos que tienen muy buena acogida y generan sorpresa, además, es una muy buena forma de acercarnos a la comunidad extranjera y los costes suelen ser mínimos y ayudan en gran manera al desarrollo de la dimensión social de Zenia Boulevard.

2

DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER



DÍA DE LA MUJER



NOMBRE DE LA ACCIÓN	DÍA DE LA MUJER
FECHAS	8 DE MARZO
DESCRIPCIÓN	Celebración del Día Internacional de la Mujer en Zenia Boulevard. Durante el día 8 de Marzo regalaremos 1.000 jacintos a las mujeres que se acerquen al Punto de Atención al Cliente de Zenia Boulevard. Además, las maquillaremos gratis durante la mañana y la tarde en los aseos de la Plaza Mayor, les regalaremos una muestra de colonia (a las 500 primeras) y además, realizaremos in directo un programa de radio homenaje a la mujer con Onda Cero Vega Baja. En esta promoción participan de forma gratuita: Superperfumerías, Onda Cero Vega Baja y Equivalenza.
OBJETIVOS	Acción social que pretende afianzar aún más el compromiso de Zenia Boulevard con su entorno, aparecer de forma gratuita en radio durante toda la duración del programa de Onda Cero Vega Baja. Buscamos también sorprender a nuestras clientas, fidelizar y promocionar nuestros comercios: Superperfumerías y Equivalenza. Además, buscamos aportar contenido de interés al cliente.
PRESUPUESTO	3.1K€. De los que 1K€ es de producción (flores) y el resto de comunicación (periódico ruso, prensa inglesa, A3, flyers, facebook...). Programa de radio completamente gratuito en el centro.
RESULTADOS	Se regalaron 1000 jacintos a 1000 mujeres (a las 18:30 nos quedamos sin existencias). Onda Cero organizó un programa in directo en el que participaron mujeres reconocidas de la zona.
EVALUACIÓN	Todas las actividades realizadas en el Día de la Mujer tuvieron gran éxito. Por un lado, los arrendatarios participantes (Superperfumerías y Equivalenza) desean volver a participar en otras acciones. Por otro, los jacintos se acabaron a las 18:00 horas.



DÍA DE LA MUJER



EL GOL SOLIDARIO



NOMBRE DE LA ACCIÓN	EL GOL SOLIDARIO
FECHAS	20 de abril
DESCRIPCIÓN	Acción para recaudar alimentos o bienes básicos para una ONG, en este caso, Cáritas de Orihuela Costa. Para participar se deberá dejar un producto no perecedero y entonces se podrá intentar tirar un penalti a un jugador profesional del Orihuela CF. En esta acción participan la Concejalía de Deportes del Ayto. de Orihuela y el Orihuela CF.
OBJETIVOS	Se trata de una acción social y el objetivo es recaudar productos básicos para Cáritas Orihuela Costa.
PRESUPUESTO	90€ (Enara)
RESULTADOS	Gran afluencia en el mismo día ya que era sábado y además estaba en marcha la Feria de Abril en la Plaza Mayor, la cual tuvo gran éxito. Sin embargo, los clientes no se mostraron muy participativos en la actividad.
EVALUACIÓN	A pesar de que conseguimos 1 carro de la compra entero de comida, consideramos que no tuvo la aceptación que pretendíamos ya que el número de clientes que donaron fue escaso. También creemos que la actividad duró muy pocas horas. Se plantea la posibilidad de ampliar horarios en otros eventos solidarios, así como la comunicación de los mismos (incluir radio).

EL GOL SOLIDARIO



LA HORA DEL PLANETA



NOMBRE DE LA ACCIÓN	CELEBRACIÓN DE LA HORA DEL PLANETA EN ZENIA BOULEVARD
FECHAS	23 de marzo- sábado
DESCRIPCIÓN	De 20.00 a 21.00h. se apagarán las luces de la fachada del centro y de la plaza mayor. Se suspenderá por unos minutos el concierto que tendremos para poner en el escenario el vídeo de la campaña de Adena y repartiremos bengalas a los asistentes.
OBJETIVOS	Participar en un evento social y medioambiental a nivel mundial. Concienciar a nuestros clientes. Mostrar que Zenia Boulevard está concienciado con el Medio Ambiente.
PRESUPUESTO	200€ en bengalas. Comunicación gratuita en directorios, pantalla gigante, facebook, web y notas de prensa.
RESULTADOS	Los clientes quedaron muy satisfechos con la celebración especial. Aprovechamos la hora del concierto para animar a los clientes a participar. Se intentará mejorar para futuras celebraciones en aspectos técnicos (para apagar todas las luces).
EVALUACIÓN	El público quedó satisfecho con esta iniciativa. Muchos de ellos acudieron al Punto de Atención al Cliente para preguntar por la actividad. Resulta positivo realizar este tipo de acciones puntuales en las que se demuestra que Zenia Boulevard tiene un compromiso con el medio ambiente.

LA HORA DEL PLANETA



DÍA MUNDIAL DEL MEDIOAMBIENTE



NOMBRE DE LA ACCIÓN	DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE
FECHAS	1 y 5 DE JUNIO
DESCRIPCIÓN	El 1 de junio grabaremos un vídeo en el que los clientes tendrán que dar consejos y responder cuestiones sobre medioambiente. Este será emitido en nuestra pantalla gigante el 5 de junio con motivo del Día Mundial del Medioambiente. Además, el 5 de junio regalaremos 500 latas con semillas de las que brotarán hermosas flores.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> -Acción social que pretende afianzar aún más el compromiso de Zenia Boulevard con su entorno. Buscamos también sorprender a nuestros clientes, además de aportarles contenido de interés a los mismos. -Potenciar que Zenia Boulevard es mucho más que compras, donde puedes divertirte y disfrutar de continuas actividades.
PRESUPUESTO	1000€ regalos + 500€ grabación + 260€ animación.
RESULTADOS	24256 visitantes a lo largo de todo el día. Las latas se acabaron a las 18:00 horas.
EVALUACIÓN	Gran aceptación por parte de los clientes. Agradan especialmente los regalos relacionados con el medio ambiente (sobre todo al público extranjero). Volveremos a celebrar este día el próximo año. Sin embargo, no sabemos si volveremos a repetir la grabación del vídeo con consejos de medioambiente.



SEMANA SANTA: CONSÍGUELO TODO BAILANDO



NOMBRE DE LA ACCIÓN	CONSÍGUELO TODO BAILANDO
FECHAS	Viernes 29 de Marzo. Inscripción
DESCRIPCIÓN	Regalo de 400€ al mes durante un año a la persona que consiga aguantar 6 horas bailando. Si quedasen varias personas se sortearía entre los que queden bailando. Además, para participar deben ser de los 200 primeros más votados en facebook.
OBJETIVOS	Dar a conocer Zenia Boulevard para tener más visitantes esta Semana Santa. Dar a conocer Alcampo como destino de compras de alimentación. Traer afluencias el día 29 de Marzo (Viernes Santo), día en el que tradicionalmente baja la afluencia en Semana Santa porque los clientes piensan que las tiendas no abren. Atraer público joven universitario y sus familias y amigos.
PRESUPUESTO	42.9k€. De los que 34.2K€ son en comunicación y el resto en producción y premios. 5.1K€ producción y 3.6K€ en premios + 1.2K€ que pone Alcampo.
RESULTADOS	La afluencia fue muy positiva (Viernes Santo). Hubo un gran número de clientes siguiendo el concurso durante todo el día desde los locales de restauración y en la Plaza Mayor. Sin embargo, no conseguimos reunir a 200 concursantes. Creemos que puede ser debido al corto período de tiempo que publicamos el concurso en FACEBOOK (dos semanas).
EVALUACIÓN	El concurso tuvo repercusión en los medios de comunicación de la zona y fue un gran espectáculo para los clientes que visitaban el Centro Comercial. No obstante, no conseguimos reunir a los participantes que en un principio se habían propuesto para realizar la actividad, probablemente por la poca duración que tuvo el concurso en Facebook.

SEMANA SANTA: CONSÍGUELO TODO BAILANDO





INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

SEMANA SANTA: CONSÍGUELO TODO BAILANDO



WELCOME SUMMER PARTY



5, 6, 7 JULIO



XUSO JONES



THE COLORS



LA BANDA DE ARY TIKKI



BATUKADA Y MALABARES

WELCOME SUMMER PARTY



NOMBRE DE LA ACCIÓN	WELCOME SUMMER PARTY
FECHAS	5, 6 y 7 de julio de 2013
DESCRIPCIÓN	Zenia Boulevard plantea la Welcome Summer Party como la reapertura del centro. De este modo, se da a conocer a todos los clientes que vienen a veranear y que no les dio tiempo a conocerlos en el momento de nuestra apertura. Para ello se plantea un calendario de eventos especial durante el primer fin de semana de julio.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> -Dar a conocer el Centro Comercial al cliente que viene a veranear. -Animar al público cercano que todavía no ha visitado Zenia Boulevard a que lo conozca y lo cuente. -Impresionar a los clientes ya afianzados con nuestra programación y dar a conocer todo el calendario de actividades previsto para el verano. -Demostrar que Zenia Boulevard es más que un lugar donde venir a comprar. Para ello, se proponen espectáculos destinados a todo tipo de públicos: infantil, juvenil y adulto.
PRESUPUESTO	12.000€ en eventos / 59275€ en comunicación Welcome Summer Party + medios de julio.
RESULTADOS	Viernes de Xuso Jones: 31955, sábado de Chenoa: 46295, domingo con La Banda de Ary Tikky: 29618. Gran afluencia durante todo el día. Se nota la bajada el domingo.
EVALUACIÓN	Respuesta muy positiva. Se observa menor afluencia de la esperada el sábado, probablemente porque el cliente viene desde muy temprano para pasar el día y por lo tanto, no existe tanta posibilidad de rotación. Se planteará algo similar para el aniversario.

WELCOME SUMMER PARTY



GANA UN VIAJE A DISNEY



20

GANA UN VIAJE A DISNEY



NOMBRE DE LA ACCIÓN	GANA UN VIAJE A DISNEYLAND
FECHAS	6 de julio 2013
DESCRIPCIÓN	Zenia Boulevard, en colaboración con Valentina Tours, sortea un viaje a Disneyland París para 3 personas. El sorteo tiene lugar en el Centro Comercial el 6 de julio. Los clientes tienen 3 horas para echar su papeleta en la urna. Una vez acabadas las 3 horas se nombra al ganador en el escenario para inaugurar el verano. Los flyers para poder participar se reparten a lo largo de la semana previa. Es imprescindible estar el 6 de julio en el Centro Comercial para depositar la papeleta en la urna y poder participar.
OBJETIVOS	-Premiar la fidelidad de los clientes de Zenia Boulevard. -Dar a conocer la agencia de viajes Valentina Tours, situada dentro del Centro Comercial, aprovechando la cobertura de un evento tan importante como la Welcome Summer Party.
PRESUPUESTO	820€ (sin incluir tasas Generalitat sorteos) destinados al coste del viaje. 1446€ en comunicación y producción.
RESULTADOS	Sábado de gran afluencia (46295). El sorteo se realizó minutos antes del concierto de Chenoa. Tuvo una gran aceptación por parte de los clientes.
EVALUACIÓN	Se volverán a repetir este tipo de sorteos en los que en cierto modo se obliga al cliente a que visite el Centro Comercial ya que este era el requisito básico para poder formar parte del sorteo.

GANA UN VIAJE A DISNEY



22

1º ANIVERSARIO ZENIA BOULEVARD



NOMBRE DE LA ACCIÓN	ANIVERSARIO ZENIA BOULEVARD
FECHAS	DEL 20 AL 29 DE SEPTIEMBRE
DESCRIPCIÓN	Zenia Boulevard celebra su primer aniversario a lo grande con un gran número de eventos durante toda la semana de su aniversario. Además cuenta con una ambiciosa promoción con una tarta gigante durante 10 días con la que se regalarán numerosos premios.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> -Dar a conocer Zenia Boulevard con una programación potente (reapertura). -Fidelizar a los clientes. -Celebrar el primer aniversario de Zenia Boulevard a lo grande.
PRESUPUESTO	25.000 € comunicación + 13.000€ tarta + premio + 2.000€ actuación especial.
RESULTADOS	35.000 personas el sábado 28 de septiembre 2013 (concierto QUEEN). Afluencia alta especialmente del 26 al 29 de septiembre.

23



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

1º ANIVERSARIO ZENIA BOULEVARD





INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

Fecha: Abril 2014
Código: R-PCI- 028
Página 1 de 1
Revisión 01

CUADRO DE MANDO CC. ZENIA INDICADORES Y OBJETIVOS				
Nº	OBJETIVO	APLICA AL SISTEMA	INDICADOR DE CONTROL	UNIDAD MEDIDA
GENERAL				
1	Presupuesto en Anual Centro	ISO 4104-002-ZEL	Costo General Real (C) / Presupuesto Anual (E)	%
2	Presupuesto en NUL	000-00		%
3	Completamiento Normativo	ISO 4104-002-ZEL	Costo Operativo en NUL (L) / Presupuesto Anual (E) Costo Total de Multas y Sanciones derivadas de incumplimiento legal (G) / Presupuesto (E)	%
SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES				
4	Índice de Quejas y Reclamaciones Consumidores	ISO 4001	Nº de Quejas y Reclamaciones / Nº de Consumidores x 100	%
5	Indicador de satisfacción de proveedores	ISO 4001	Porcentaje de Satisfacción de Proveedores	Nº
6	Gestión de Quejas y Reclamaciones de Arrendatarios	ISO 4001	Nº de Quejas o Reclamaciones Atendidas / Nº Total de Quejas o Reclamaciones	%
7	Voluntad sugerencias de Arrendatarios	ISO 4001	Nº de sugerencias recibidas / Nº Total de Arrendatarios	%
8	Gestión de sugerencias de Consumidores	ISO 4001	Nº de sugerencias recibidas consumidores / Nº Organismos recibidas Consumidores	%
9	Donaciones recibidas a través de Organismos competentes con respecto al número de Arrendatarios	ISO 4001	Nº de Donaciones recibidas a través de Organismos competentes / Nº Total de Arrendatarios	%
SATISFACCIÓN DE CLIENTES				
10	Índice de Atención Usuarios en Área Llave Titular CC	ISO 9001	Nº Atendidos de usuarios promedio día	Nº
11	Índice de Atención Usuarios con apertura restauración	ISO 9001	Nº Atendidos de usuarios promedio día	Nº
12	Índice de satisfacción Usuario CC Global	ISO 9001-002-ZL	% Satisfacción de Usuario CC Global en base a Auditoría Cliente Multisector	%
13	Índice de satisfacción Usuario LL Infraestructura	ISO 9001-002-ZL	% Satisfacción de Usuario LL Infraestructura en base a Auditoría Cliente Multisector	%
14	Índice de satisfacción Usuario CC Tiendas	ISO 9001-002-ZL	% Satisfacción de Usuario CC Tiendas en base a Auditoría Cliente Multisector	%
15	Índice de satisfacción Usuario CC Restauración	ISO 9001-002-ZL	% Satisfacción de Usuario CC Restauración en base a Auditoría Cliente Multisector	%
16	Satisfacción de clientes CC por la Actividad de Marketing	ISO 9001	% de Satisfacción de Usuarios CC en base a Estudios de Mercado	%
17	Incidentes críticos	ISO 9001-002-ZL	Nº de incidentes críticos por actividades críticas	Nº
EMPLEO				
18	Salarios de Comercio	ISO 9001-002-ZL	Nº de días de Trabajadores e Inhabilitados / Nº días de Trabajadores	%
19	Antigüedad Media de la Planta	000-00	Suma del Total de meses de antigüedad / Nº Total de Trabajadores	MeSES/Trabajador
20	Contratos indefinidos por género	000-00	Nº de mujeres con contrato indefinido a jornada completa / Nº Total de Trabajadores	%
21	Contratos Discontinuos	000-00	Nº Trabajadores con Contratos discontinuos (interinos y subcontratos directos) / Nº Total Trabajadores	%
22	Distribución de género en la planta	000-00	Nº de mujeres / Nº Total de Trabajadores	%
SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES				
23	Corte Proveedores con actividad directa en CC respecto Presupuesto anual	ISO 9001	Corte Contratos de Servicios del CC / Presupuesto anual	%
24	Acceso a medidas de conciliación familiar	000-00	Nº de Trabajadores que acceden a medidas de conciliación / Nº Total de Trabajadores	%
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
25	Accidentes Laborales	D 1540 13000 000-00	Horas No Trabajadas por Accidentes laborales / Total Horas Trabajadas	%
26	Arrestos laborales	000-00	Horas No Trabajadas por Arrestos laborales / Total Horas Trabajadas	%
27	Incidentes en materia de Seguridad	000-00	Nº de incidentes en PEL / Horas de Apertura	Nº incidentes / Hº de Apertura
28	Planificación Preventiva	000-00	Nº Acciones Preventivas finalizadas / Nº Acciones Preventivas Planificadas	%
MEDIO AMBIENTE				
29	Datos de Consumo de Agua	ISO 14001-004-ZL	M3 Consumidos / Total de Afiliados * 1000	m3/afiliados*1000
30	Datos Consumo de energía eléctrica	ISO 14001-004-ZL	kWh Consumidos / Nº de Afiliados * 1000	kWh/afiliados*1000
31	Datos de Consumo de Papel	ISO 14001-004-ZL	Nº de Hojas de Papel Consumidas / Nº Empleados	Hojas/empleados
32	Datos de Consumo de Toner	ISO 14001-004-ZL	Nº de Toner / Nº Empleados	Hojas/empleados
33	Voluntad Reciclaje de Residuos de Residuos generados normalmente	ISO 14001-004-ZL	Voluntad Reciclaje de Residuos generados de los Empleados / Total de Afiliados * 1000	Tons Reciclados / Nº Afiliados * 1000
34	Voluntad Reciclaje Residuos por el Centro Comercial	ISO 14001-004-ZL	Voluntad Reciclaje de Residuos generados / Total de Afiliados * 1000	Tons Reciclados / Nº Afiliados * 1000
35	Indicador de emisión Medio Ambiente	ISO 14001-004-ZL	Nº de Inclusiones MA / Puntos de Auditoría Control	Nº Inclusiones MA / Hº de Apertura Control
FORMACIÓN				
36	Horas de Formación por Trabajador	ISO 9001	Horas de Formación a Formación (interna y externa) / Nº Empleados	%
37	Formación específica en NUL	000-00	Horas de Formación a Formación NUL / Nº de Empleados	%
38	Formación específica en MEDIO AMBIENTE	ISO 14001	Horas de Formación a Formación MA / Nº de Empleados	%
39	Formación específica en RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	000-00	Horas de Formación a Formación RSC / Nº de Empleados	%
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
40	Discriminación	000-00	Nº de incidentes de discriminación	Nº
41	Acceso al Empleo	000-00	Nº de Inclusiones de Empleo	Nº
42	Indicador de satisfacción de Personal de Címk Laboral	000-00	Escala de 1 a 5 en base a encuesta de satisfacción Laboral	Nº
UNIVERSIDAD LABORAL				
43	Voluntad Reciclaje Residuos	000-00	Nº de Inclusiones de Reciclaje Residuos	Nº
PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS				
44	Calidad proveedores y subcontratistas	ISO 9001-002-ZL	Proveedores con más de 3 incidentes en calidad	Nº
45	Medioambiente y PNL en Proveedores y Subcontratistas	ISO 14001-004-ZL	Proveedores con más de 3 incidentes en MA y PNL	Nº
TRATO RESPECTUOSO				
46	Voluntad Quejas y Reclamaciones de Proveedores	ISO 9001-002-ZL	Nº de Quejas y Reclamaciones de Proveedores / Nº de Proveedores	%
47	Gestión de Quejas y Reclamaciones de Proveedores	ISO 9001-002-ZL	Nº de Quejas y Reclamaciones Resueltas / Nº de Quejas y Reclamaciones	%
ALIANZAS				
48	Relaciones con Proveedores Locales	000-00	Nº de Proveedores de la Comunidad Valenciana / Nº de Proveedores Totales	%
GESTIÓN COMERCIAL				
49	Comercialización	ISO 9001	Nº Locales Comercializados / Nº de Locales de LUL	%