



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024

CENTRO COMERCIAL ZENIA BOULEVARD

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

CONTENIDO DEL INFORME

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES GENERALES

MENSAJE DE DIRECCIÓN
DIÁLOGO CON NUESTRAS PARTES INTERESADAS
Canales de Diálogo en ZENIA BOULEVARD
CERTIFICADOS

CAPÍTULO 2

PERFIL DE CEETRUS UPS

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

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

CEETRUS URBAN PLAYER SPAIN

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

CAPÍTULO 3

RELACIÓN CON COLABORADORES

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

CAPÍTULO 4

RELACIÓN CON CLIENTES “ENSEÑAS - SOCIEDAD”

Enseñas

- › Satisfacción de Enseñas
- › Servicio Post Venta

Sociedad

CAPÍTULO 5

RELACIÓN CON PROVEEDORES

- › Políticas y Prácticas con Proveedores

CAPÍTULO 6

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

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

CAPÍTULO 7

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

ANEXOS

POLITICAS Y CODIGOS

SOSTENIBILIDAD ZENIA MOOD

MEMORIA ACCIONES 2023 Y PLAN 2024

Capítulo 1. ANTECEDENTES GENERALES

➔ MENSAJE DE DIRECCIÓN

El Centro Comercial ZENIA BOULEVARD incluye a todos los propietarios y arrendadores con conforman una empresa que pretende lograr una mejora continua en la calidad del servicio que presta y en el desempeño social, y protección del medio ambiente, destacando su labor proactiva hacia el medio ambiente, la seguridad, la ética y la responsabilidad social.

Mediante este documento se da traslado a los proveedores y arrendatarios, a las partes interesadas y al público en general de las políticas y compromisos establecidos por la dirección de ZENIA BOULEVARD de forma que puedan incorporarlos a sus actividades ejerciendo así la debida diligencia en su cadena de suministro y grupos de interés.

Bajo este objetivo estratégico, CC ZENIA BOULEVARD impulsa su Sistema Integrado de Calidad y Medio ambiente Responsable, basado en los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad), UNE-EN ISO 14001:2015 (Sistemas de gestión ambiental), Q de Calidad Turística, S de Sostenibilidad Turística y BREEAM en Uso (construcción y gestión sostenible) de su Centro Comercial.

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

El interés por la **Sostenibilidad Económica, Ambiental y Social** han estado presentes en muchas de nuestras acciones y como organización quisimos identificar de manera detallada, desde los incios, a través de un diagnóstico, y análisis de riesgos, cómo era nuestro desempeño en la Gestión de la Calidad, en la Gestión Ambiental, en la Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, sistemas sinérgicos e integrados, con el objetivo de conocer nuestras brechas en materia de sostenibilidad y adoptar las estrategias para disminuirlas.

Paralelamente a este proceso, CENTRO COMERCIAL ZENIA BOULEVARD continúa avanzando y da un paso más con la comunicación de nuestro desempeño **Sostenible** en materia **económica, social y ambiental**, y es así como se comparte este **Informe de Sostenibilidad 2024** de **ZENIA BOULEVARD**.

Con la presentación del **Informe de Sostenibilidad 2024**, nos comprometemos voluntaria y formalmente a dar cuenta **anual** de manera rigurosa, comparada y verificable de nuestra **Gestión Económica, Ambiental y Social por medio de nuestro Plan de Sostenibilidad**.

ZENIA BOULEVARD procede a publicar este *Informe de Sostenibilidad* en su página web, con la finalidad de que sus Grupos de Interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño durante el ejercicio 2024, de acuerdo con los compromisos asumidos en nuestra *Política Ambiental y de Calidad Responsable*, que incluye los preceptos de la *Política de Calidad y Sostenibilidad*.

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

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

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

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

Este año CC Zenia Boulevard, gestionado por Nhood y propiedad de Ceetrus y CBRE Investment Management, ha obtenido **cinco estrellas en la certificación Sistema Indicador de Accesibilidad (AIS)** dentro de su compromiso con una sociedad diversa. Este logro y enfoque de trabajo pone de manifiesto el interés de la Dirección por crear espacios inclusivos y accesibles que respondan a las necesidades de una comunidad diversa.

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 actuales y futuros.

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.

CRISTINA ROS
Directora General ZENIA BOULEVARD

➡ DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

Es así que, podemos mencionar entre nuestros grupos de interés a nuestros **clientes**, consumidores de los productos y servicios que brinda el centro comercial; las **enseñas** que operan en nuestro centro comercial, los **accionistas**, y los **trabajadores** de NHHOD España, empresa de servicios perteneciente a CEETRUS UPS dedicados a la gestión del centro Comercial **ZENIA BOULEVARD**. También identificamos a nuestros **proveedores**, incluyendo las empresas externas que prestan servicios en nuestros centros comerciales; a la **comunidad** donde operamos, incluyendo las **autoridades** y **organismos públicos**, con las cuales mantenemos una relación permanente, entre otros.

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

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

CANALES DE DIÁLOGO EN ZENIA BOULEVARD

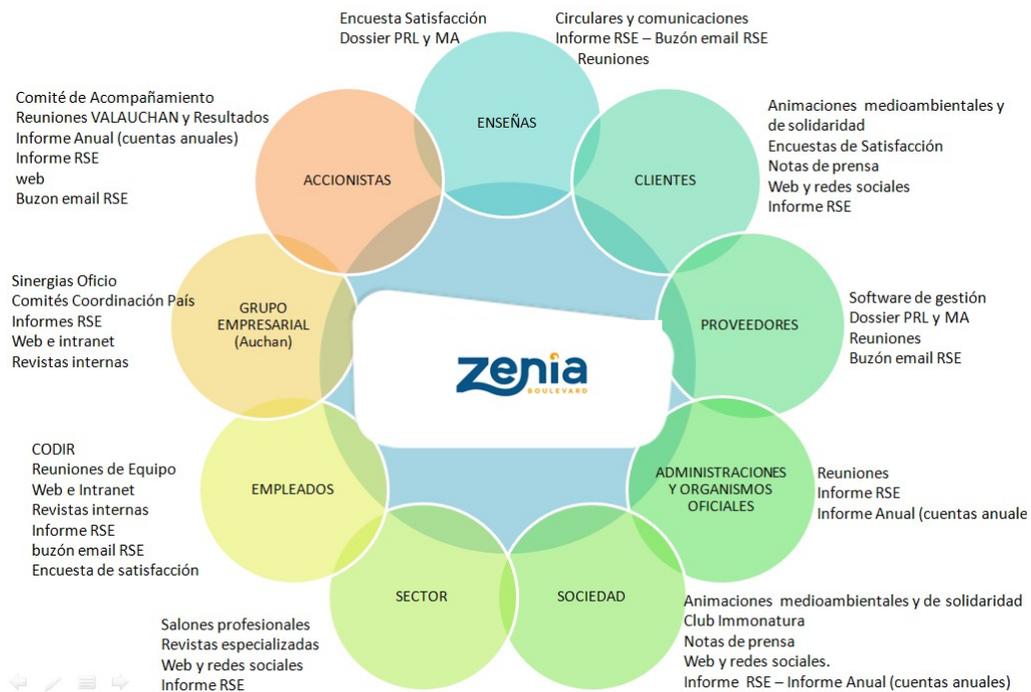
Para llevar adelante una gestión socialmente responsable, consideramos de vital importancia estar en permanente contacto con nuestras Partes Interesadas.

Canales de Comunicación

- > *Con la Propiedad:* Reuniones, informes y mailing
- > *Con nuestros Colaboradores:* Mailing e intranet (sharepoint)
- > *Con los Clientes:* zeniaboulevard.información@gmail.com, directorios e intranet
- > *Con los Proveedores:* DOKIFY, NTMalls e intranet
- > *Con los Arrendatarios:* Circulares, mailing, apps,...

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

RELACIÓN y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS



➡ CERTIFICACIONES

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

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

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

- › C.C. ZENIA S.L. (B-85.685.824): *Administración, Comercialización y Arrendamiento de Locales Comerciales.*
- › COMUNIDAD DE PROPIETARIOS C.C. ZENIA BOULEVARD (H-54.772.673): *Gestión de Zonas Comunes. Gestión Administrativa del Centro Comercial.*

Desde el año 2024 las empresas que gestionan el Centro Comercial ZENIA BOULEVARD, disponen de los siguientes certificados:

**ISO 9001
Calidad**



**Certificación
Sistema de Gestión de Calidad**

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

**ISO 14001
Medioambiental**



**Certificación
Sistema de Gestión Ambiental**

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

Q CALIDAD



Certificación Calidad Turística

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

S SOSTENIBILIDAD



Certificación Sostenibilidad Turística

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

BREEAM EN USO Gestión Excelente Edificio Excelente



Certificación En Construcción Sostenible

- Centro Comercial Zenia Boulevard
- Comunidad de Propietarios Zenia Boulevard

CERTIFICADO AIS ACCESIBILIDAD Gestión Excelente 5 estrellas



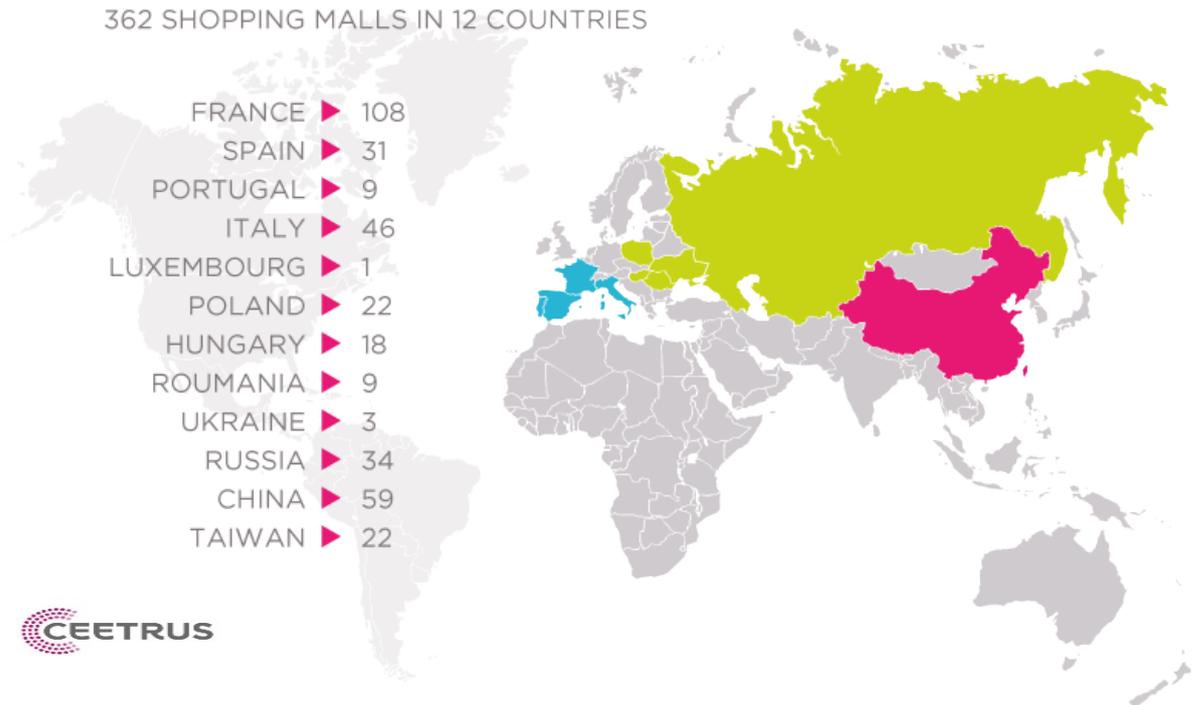
Certificación Accesibilidad

- Centro Comercial Zenia Boulevard
- Comunidad de Propietarios Zenia Boulevard

Capítulo 2. PERFIL DE CEETRUS UPS

➡ PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

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



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

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



NUESTRA MISIÓN:

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

NUESTRA VISIÓN:

Esta misión se articula a partir de 7 ejes:

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

VALORES CEETRUS UPS:

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

CEETRUS UPS

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

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

ACTIVIDAD

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

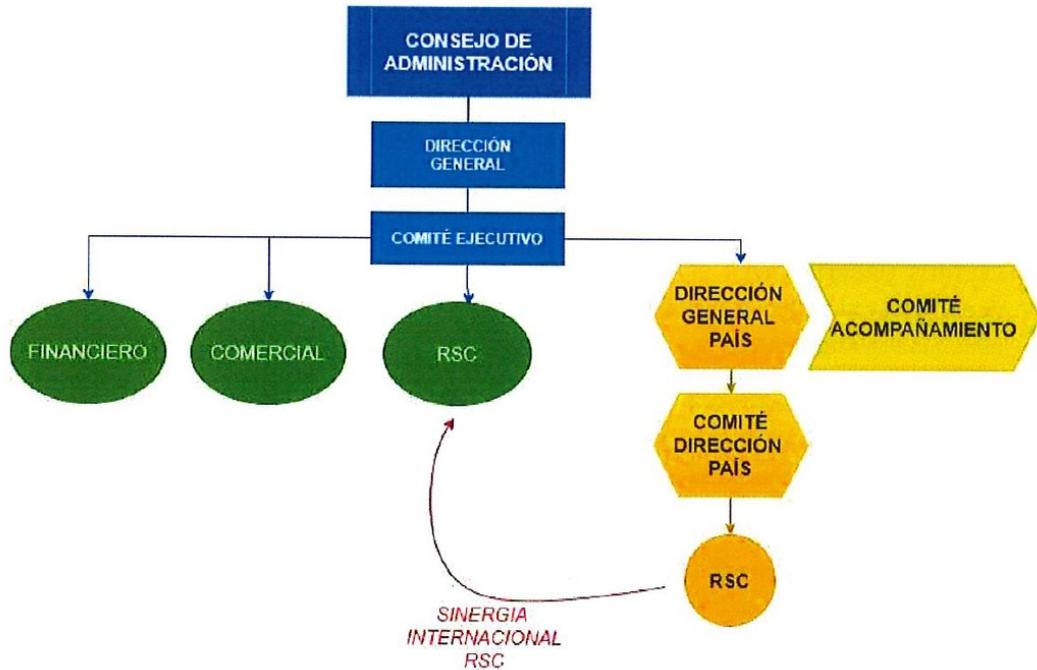


➡ ORGANIZACIÓN

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

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

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



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

Ceetrus Espagne

Juin 2020
54 Collaborateurs



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

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

NUESTRO CÓDIGO ÉTICO

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

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

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

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

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

MEDIDAS PARA EVITAR LA CORRUPCIÓN

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

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

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

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

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

COMPROMISO SOCIAL CORPORATIVO

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

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

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

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

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

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

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

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

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

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

RECHAZO AL TRABAJO INFANTIL Y TRABAJO FORZADO

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

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

Capítulo 3. RELACIÓN CON COLABORADORES

➡ RELACIÓN CON COLABORADORES

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

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

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

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

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

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

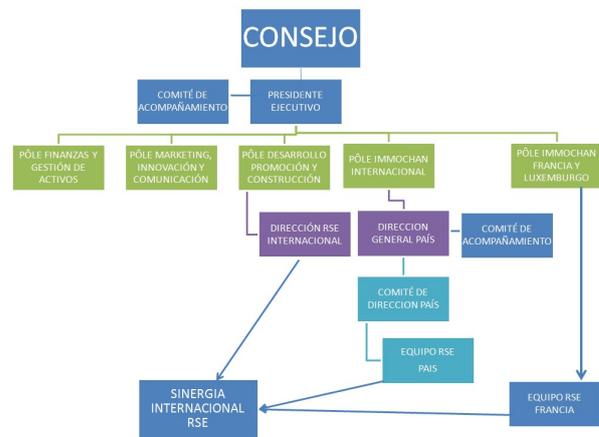
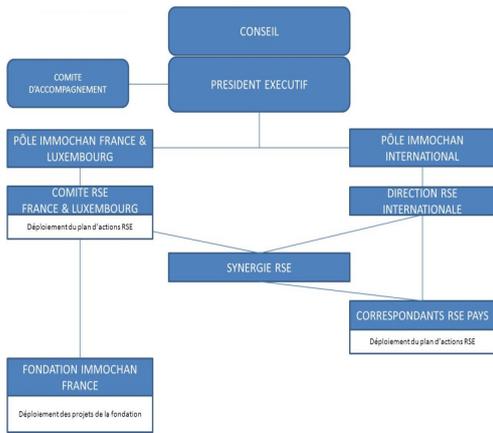
Por otra parte, respetamos la privacidad de los trabajadores y resguardamos la confidencialidad de sus antecedentes personales en cumplimiento con la ley de protección de datos. Asimismo, exigimos de ellos estricta reserva en relación a los asuntos internos de la compañía y esperamos que sus conductas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

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

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

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

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



DOTACIÓN DE COLABORADORES

Además de sus trabajadores propios, **NHOOD España** empresa de servicios perteneciente a **CEETRUS UPS** dedicada a la Gestión de los Centros Comerciales, de los cuales 4 de su personal se encuentran desplazados en **ZENIA BOULEVARD**, en 2023 requirió colaboradores de distintas empresas prestadoras de servicios llegando a una dotación de 57 trabajadores internos propios.

Esto significó un 3% menos (2 empleados) que, en el año 2022, donde la dotación llegó a 59 trabajadores.

Respecto a la situación contractual, en 2023, **NHOOD España** dispone de colaboradores con contrato indefinido.

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

SEXO	HOMBRES	MUJERES
% EMPLEADOS	37.74%	62.26%

En **NHOOD España**, el establece para conciliación laboral, reducciones de jornada, y teletrabajos a los empleados por distintas necesidades.

IGUALDAD

En 2023, el 19% (10 personas) son Directivos de primera línea, de estos eran *hombres*: el 50% (5 personas) y el 50% (5 personas) estaban a cargo de *mujeres*.

RANGOS DE EDAD

Durante 2023, el 26% de los colaboradores destinados a prestar servicios en **NHOOD España** estaba entre los 18 y 40 años, un 45 % entre los 40 y 55 años y el resto son mayores de 55 años.

El 32,5 % corresponde a trabajadores con una antigüedad inferior a 2 años, 27,5 % son los trabajadores entre 2 y 5 años, el 40% con una antigüedad superior a los 5 años.

DIVERSIDAD

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

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

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

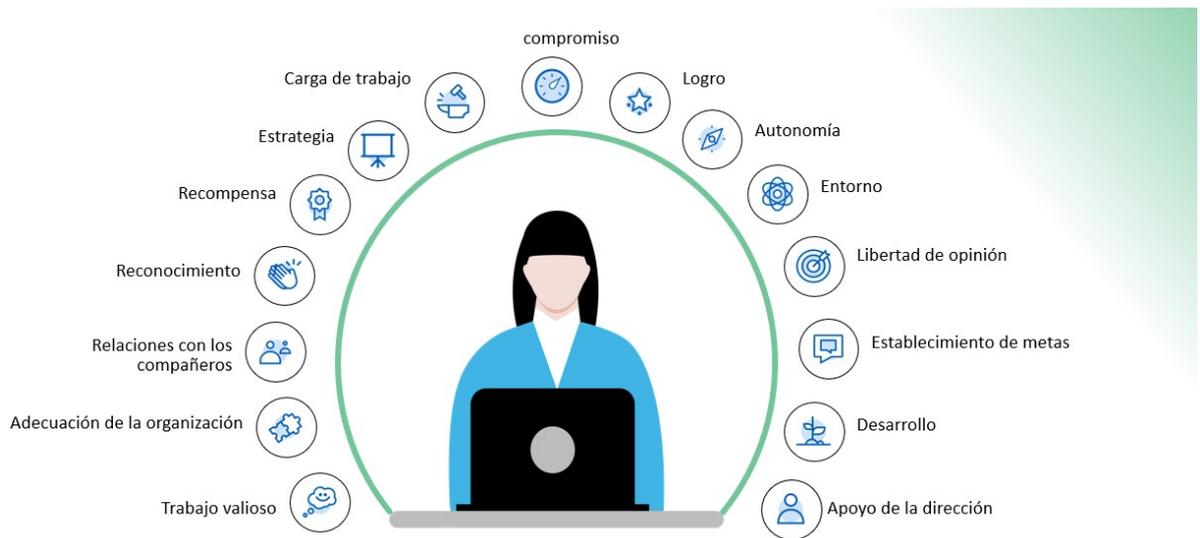
- > *aceites vegetales*, estos son depositados por cliente dentro de sus propios envases.
- > *Lámparas y fluorescentes*, se dispone de contenedor adaptado para este producto
- > *Pilas y Baterías*, se dispone de contenedor adaptado para este producto
- > *RAEEs*, se dispone de contenedor adaptado para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

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

MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

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

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



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

A pesar de los esfuerzos que hemos intentado posicionarnos en el 2023 en una valoración superior, en la última encuesta de Clima Laboral los resultados han sido de 7,0, siendo un -0.9 con respecto al año anterior, hemos logrado un 92% de participación y más de 6.700 comentarios. De los datos recogidos, tras su análisis de las cuatro áreas a mejorar se han establecido planes de acción para corregir y mejorar los resultados para 2024.

FOMENTO AL DESARROLLO PROFESIONAL

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

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

Los principales temas que se abordan en las capacitaciones están en línea con tres ejes principales que son:

- > formación oficio,
- > management, y

- › desarrollo personal e idiomas.

En 2023 las horas totales de formación para el personal de **ZENIA BOULEVARD**, han sido:

- › Formación en Prevención de Riesgos Laborales: 32 hrs
- › Formación en el Sistema de Calidad y Medioambiente: fue pospuesta al 2024.
- › Formación en idiomas: se iniciaron cursos en 2023 por los empleados que finalizan el primer semestre de 2024.
 - *Total Horas de Formación: A descendido con respecto al año anterior pero están en curso programas formativos y se ha elaborado un Plan de formación más personalizado para los trabajadores.*

El promedio de horas capacitación por trabajador fueron 8 hs/empleado.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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

En 2024, ZENIA BOULEVARD dispone de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad por la ISO 9001, y Medio ambiental según la ISO 14001, Q de Calidad Turística y S de Sostenibilidad Turística y BREEAM en uso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En relación a la situación de cumplimiento legal en materia preventiva, de seguridad y salud, en el año 2024 según se establece en el Proceso Control Periódico de las Condiciones de Trabajo se vienen realizando campañas de auditorías en materia de seguridad y legal en locales técnicos, y en galería comercial del Centro Comercial **Zenia Boulevard**, y sobre la actividad de empresas proveedoras orientadas a observar el estado de las instalaciones, y el grado de cumplimiento legal de los mismos.

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

Para ello durante 2024 se ha actualizado 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 (toda la información con proveedores se encuentra en la plataforma DOKIFY).

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

Del mismo modo, ha sido actualizada la **Guía de Bienvenida** a arrendatarios con la cual se incide sobre la metodología de trabajo, el cumplimiento de objetivos y requisitos legales, así como dar a conocer los servicios ofertados y los canales de comunicación, dicha guía esta accesible en la plataforma NTMALLS.

Siniestrabilidad

La *Tasa de Siniestralidad promedio*, esto es la gravedad de los accidentes registrados en el Centro Comercial **Zenia Boulevard** para el año 2024, considerando a los trabajadores de **NHOOD España** como a los de empresas colaboradoras, fue de 0 (cero), índice similar al de 2022.

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

Capítulo 4.
RELACIÓN CON CLIENTES
ENSEÑAS Y SOCIEDAD

➡ RELACIÓN CON ENSEÑAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A su vez, estas Políticas y Códigos son informados a las partes interesadas a través del Documento de **Políticas, códigos y recomendaciones**, así como en el **Manual de Buenas Prácticas** y que se encuentra incorporados en la **página Web**.

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

Por esta razón velamos por el cumplimiento de todos los estándares y normativas legales que protegen la salud y seguridad de nuestros consumidores, asegurando una positiva experiencia de compra. Esto último ha permitido una posición consolidada a nivel nacional e internacionalmente.

SATISFACCIÓN DE LAS ENSEÑAS

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

Encuesta de Satisfacción 2023

La encuesta de satisfacción del periodo 2023, por decisión del Comité de Sostenibilidad se ha visto aplazada, ya que el centro ha estado operando dentro de una situación esporádica que ha sido una reforma del inmueble, lo cual a requerido de una coordinación entre las obras, arrendatarios y clientes para lograr una mejora de los espacios y el entorno.

Debido, por tanto, a que la finalización de los trabajos se prevén para el primer semestre de 2024, se ha considerado realizar la encuesta el segundo semestre y que los arrendatarios y clientes puedan valorar el conjunto de los cambios proyectados y su resultado.

De los datos aportados destacamos que se ha logrado **un aumento del 53% en respuestas**, debido a disponer de un mayor plazo para contestar la encuesta y distintos canales de respuestas. Se ha logrado una **satisfacción general de 4,67**, sobre 5, esto supone un incremento del 45% con respecto al año anterior.

Para el año 2025, se reportarán la tendencia del dato contando los resultados obtenidos en 2024, 2023 y 2022, de este modo podremos tener una visión del antes, durante y después de la reforma y adecuación de espacios y ambientes en ZENIA BOULEVARD.

Todas las consideraciones serán analizadas junto con los responsables del centro comercial **ZENIA BOULEVARD** y con la dirección comercial y de marketing para evaluar realizarla durante el 2025.

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

➡ RELACIÓN CON SOCIEDAD

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

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

Estas **Acciones Sociales** se ven reflejadas en la **Memoria de RSC y Ambientales del 2024**, cuya frecuencia en todo caso, será anual. En Anexos se destaca la Memoria Acciones Sociales desarrolladas por **ZENIA BOULEVARD** durante 2024.



Capítulo 5. RELACIÓN CON PROVEEDORES

➡ RELACIÓN CON PROVEEDORES

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

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

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CON PROVEEDORES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los proveedores son evaluados por el sistema de Calidad de ZENIA BOLULEVARD, mediante el registro y cumplimiento del proceso de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores. Se les informa acerca de los mecanismos dispuestos por la empresa para tal efecto. En este sentido, la evaluación considera, entre otros aspectos, las incidencias del proveedor para suministrar productos/servicios teniendo en cuenta su calidad, plazos, el cuidado con el medio ambiente, la proximidad y el cumplimiento normativo, de acuerdo con los requisitos de Zenia Boulevard, todo ello para lograr la homologación y poder trabajar en las instalaciones.

Capítulo 6. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

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

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

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

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

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

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

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

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

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

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

Este alimentador funciona con gasóleo y su consumo aproximado es de 1.000 Lt. para 8 horas, pero sólo se utiliza frente a los cortes de luz, por tanto, su consumo es esta reservado para momentos de emergencia, no consumiendo durante 2024 más que para el arranque en maniobras de mantenimiento.

Se dispone de una *Instalación e Energías Renovables "Fotovoltaica"* del Centro Comercial Zenia Boulevard.

Los trabajos realizados durante 2024 reconfiguración de Inversor, cambio de cableado en mal estado tras termografías, cambio de peines de conexión e implantación de nuevo hardware para medición de consumos de planta fotovoltaica, etc ha hecho que la instalación no estuviera a pleno rendimiento durante todo el año, lo cual nos ha dado una producción cercana a los 480.000 Mw

La cobertura de energía renovable solar con respecto al consumo de electricidad ha estado próxima al 23,66%, y se espera mejorar los resultados durante 2025 con las mejoras realizadas, así como otras actuaciones programadas para la siguiente anualidad.

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

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

- Se han auditado energéticamente el centro comercial ZENIA BOULEVARD Y se ha obtenido su certificado energético.
- Se han instalado bombillas LED por las actualmente convencionales.
- Se estudia y analizar rigurosamente el uso eficiente en la energía utilizada en la gestión energética de cada centro comercial.
- Estudio de nuevas fuentes de energía renovables.
- Calculo y registro de la Huella de Carbono alcances 1+2

Desde que se inició la campaña de modificación del sistema de iluminación, en todos los consumos del **C.C. Zenia Boulevard** se han observado reducciones, así como con la implantación de medidas propuestas en la auditoria energética realizada.

MEDIDAS DE AHORRO DE AGUA

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

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

ZENIA BOULEVARD, ha puesto en marcha medidas eficaces para *reducir su Consumo de Agua*, reducir el despilfarro y preservar la calidad del agua. En paralelo a acometido una progresiva

instalación de contadores “inteligentes” permitiendo un análisis detallado de nuestros consumos, numerosos equipamientos ahorradores de agua están siendo instalados sistemáticamente (urinarios sin agua, detectores de fugas, lavabos economizadores de agua, etc).

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

Para el **centro comercial Zenia Boulevard**, tienen certificados sus Sistemas de Gestión Ambiental según la norma *ISO 14001* y de su *Sistema S de Sostenibilidad*. **ZENIA BOULEVARD** dispone de *Autorización de Vertidos Industriales*, lo que les exige realizar un riguroso un plan de seguimiento y control del vertido industrial, realizando caracterizaciones del vertido anualmente, y un control del consumo de agua del centro comercial.

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

Los consumos de agua corresponden al uso de las zonas comunes, y ciertas partes privativas de las galerías comerciales del Centro Comercial (aseos, limpieza, riego de espacios verdes, aspersores, fuentes de agua, climatización, calefacción, instalación potencia de incendios, etc), durante 2023 se ha realizado una Auditoria Hídrica para dar a conocer aspectos a mejorar en la eficiencia de la instalación y ahorro de consumos cuyas recomendaciones se acometerán durante 2024.

- › El consumo total de consumo total de agua de zonas comunes de Zenia Boulevard en 2024 fue de 86.365 m³/año, no habiendo agua reutilizada en el año, **con una ratio de 5.74 litros por visitante** esta ratio se ha incrementado en un 40%, posiblemente al uso de agua para la reforma del inmueble que se ha acometido durante 2023-2024.
Del consumo actual el 59,76 corresponde a las zonas comunes, fuentes, servicios públicos, jardinería, mantenimiento y limpieza, y el resto a los locales privativos tanto de comercios al por menor como de hostelería.
- › Se ha instalado una depuradora para filtrar y recuperar las aguas grises y negras de las zonas comunes y emplearla para la jardinería del centro comercial, puesta en marcha para 2025.

CAMBIO CLIMÁTICO

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

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

Las emisiones indirectas de fugas de gases de refrigeración de las instalaciones de climatización y las ligadas a emisiones por el uso de combustible (uso de grupos electrógenos en caso de avería eléctrica) se recogen en el cálculo y registro de la Huella de Carbono del Ministerio.

Los dos indicadores reportados son: Emisiones de gases de efecto invernadero 23,52 t eq CO₂(toneladas equivalentes CO₂) e intensidad de carbono 1.7 (t eq. CO₂/mil m² de zonas comunes)

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

Durante 2024 se registró el cálculo de la huella de carbono, alcances 1, 2 mediante la inscripción en registro de huella de carbono del Ministerio con resolución el 27 de enero 2025.

GESTIÓN DE RESIDUOS

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

Zenia Boulevard dispone de 3 Puntos para los Residuos No Peligrosos producidos por actividad de las enseñanzas.



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



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

Cabe remarcar que la mayoría de los residuos de los centros son asimilables a domésticos municipales, ya que principalmente se generan de la entrada de productos empaquetados o envasados para su venta y residuos de restauración. Para este emplazamiento, la gestión de los residuos se realiza mediante gestores autorizados de los residuos generados, existen oportunidades de mejora y acciones que se pondrán en marcha este 2025 para mejorar los porcentajes de valorización de residuos dentro de la línea de residuo Cero que el centro se ha establecido.

La información de Producción y Gestión de Residuos Peligrosos y No Peligrosos se detallan en los indicadores de proceso del *Sistema de Gestión Medioambiental* y en el informe de revisión por la Dirección, donde están cantidades e indicadores para cada uno de los residuos.

Durante 2024 se han gestionado más de 1.640 toneladas de residuos no peligrosos procedentes de la actividad del centro y los arrendatarios que hacen uso los puntos de entrega, según el procedimiento de gestión de residuos del ZENIA BOLULEVARD.

La tasa de valorización está por encima del **42,80%**, se han establecido objetivos de mejora sobre este aspecto, nuevos procesos de segregación, e inversión para aumentar la tasa de valorización de los residuos entregados a Gestor.

MOVILIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO

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

Se dispone plazas reservadas para vehículos de movilidad alternativa a los motores de combustión, familias, personas movilidad reducida, ...

En cuanto al transporte público

› *Zenia Boulevard*, es accesible por BUS a 20 metros del acceso principal del centro comercial, y dispone de parada de Taxi en el propio acceso principal.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

Capítulo 8.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

En Anexos se detalla los planes de acción de comunicación y acciones *de Sostenibilidad* en **ZENIA BOULEVARD**, están clasificados según su contenido en el Anexo 3: Plan de acciones RSC 2025 y Anexo 4: Plan de Sostenibilidad del inmueble 2025.

Durante el 2024 se han alcanzado varios de los objetivos planificados durante el año, de los objetivos fijados se han cumplido el 60% que corresponde a los siguientes:

- › ODS 3 – Salud y bienestar
- › ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico
- › ODS 11 – Comunidades y comunidades sostenibles

Los objetivos no alcanzados se han debido principalmente a la actividad de reforma del Centro Comercial que ha interferido en normal funcionamiento del Centro.

En cuanto al **plan de comunicación y acciones en RSC** indicar que destacar **se han duplicado el número de acciones RSC**, en la que se pretende influenciar en la consecución de los ODS al público en general y ser una plataforma de apoyo y divulgación para distintos colectivos. Se incluye en el presente documento un anexo 2 con la memoria de acciones y eventos realizados en Zenia Boulevard 2024. Del plan de sostenibilidad del inmueble se han llevado a cabo **el 57% de las acciones en mejora del inmueble y gestión.**

El Comité de Sostenibilidad analizó en profundidad la identificación y relevancia de los ODS a planificar, de este análisis surgieron nuevos objetivos de desarrollo sostenibles significativos para el próximo 2025.

Significancia alta



Significancia menor

De la anterior identificación se han establecido al menos un objetivo a controlar y dar seguimiento durante 2025.

Año	Objetivo	Estado
2025	ODS 6 - REDUCCIÓN 5 %TASA CONSUMO AGUA CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR	En proceso
2025	ODS 3 - REALIZAR UN EVENTO MÁS RELACIONADOS CON LA SALUD CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR	En proceso
2025	ODS 7 - AUMENTAR LA COBERTURA FOTOVOLTAICA EN UN 2% CON RESPECTO A LA ANUALIDAD ANTERIOR	En proceso
2025	ODS 8 - DISPONER DE 5 HORAS DE FORMACIÓN EM MATERIA DE SOSTENIBILIDAD CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR	En proceso
2025	ODS 11 - AUMENTO EN UN 5 % EL NUMERO DE EVENTOS RSC-ODS CON RESPECTO LA ANUALIDAD ANTERIOR	En proceso
2025	ODS 12 - RECOGIDA DE 10 % EN PESO LA FRACCION ORGANICA EN HOSTELERIA CON RESPECTO AL RSU	En proceso

Se ha elaborado un plan de sostenibilidad y RSC 2025, para dar seguimiento los aspectos a mejorar del inmueble en línea con BREEAM y los planes de inversión, así como un plan de comunicación 2025 con acciones dirigidas a distintos ODS, este último se adjunta como anexo 4 a este documento.

UN Sustainable Development Goals and the BREEAM Family of Standards and Tools

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS	BREEAM's Overarching Contribution to Sustainable Development Goals	Building Standards BREEAM CERTIFIED IN-HOME QUALITY MANE	Communities Standard BREEAM delivered by IFA	Infrastructure Standard CEEQUAL delivered by IFA	Shelter and Settlement Sustainability Tool QSAND	SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS	BREEAM's Overarching Contribution to Sustainable Development Goals	Building Standards BREEAM CERTIFIED IN-HOME QUALITY MANE	Communities Standard BREEAM delivered by IFA	Infrastructure Standard CEEQUAL delivered by IFA	Shelter and Settlement Sustainability Tool QSAND
1 NO POVERTY End poverty in all its forms everywhere	Encourages the delivery of assets that are resilient and that use resources efficiently in order to reduce operational costs connected to the built environment (eg. helping to alleviate fuel poverty, maintenance costs, access to affordable transport)	■	■	■	■	10 REDUCED INEQUALITIES Reduce inequality within and among countries	Encourages measures that result in a positive social impact and inclusivity, as well as encouraging responsible sourcing and procurement principles in construction material supply chains	■	■	■	■
2 ZERO HUNGER End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture	Encourages the delivery of assets that use land and resources efficiently, thereby maintaining opportunities for soil health and relieving pressure on agricultural land and resources	■	■	■	■	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES Make cities inclusive, safe, resilient and sustainable	Promotes the development of sustainable communities and encourages access to sustainable transport, delivery of affordable and safe homes, implementation of flood resilience measures, minimisation of air pollution, and access to public and green space	■	■	■	■
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING Ensure healthy lives and promote wellbeing for all at all ages	Encourages the provision of comfortable, healthy and safe internal and external environments for asset users and others within the vicinity	■	■	■	■	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION Ensure sustainable consumption and production patterns	Encourages the sustainable procurement and use of construction materials by recognising materials that are reused or recycled, are used in an efficient manner, have a low environmental impact, are sourced in a responsible way, and are durable and resilient	■	■	■	■
4 QUALITY EDUCATION Ensure inclusive and quality education for all and promote lifelong learning	Encourages the provision of education and training opportunities to local communities, plus encourages ongoing learning through training and development courses for trades and professionals	■	■	■	■	13 CLIMATE ACTION Take urgent action to combat climate change and its impacts	Encourages the sustainable use of energy, minimisation of greenhouse gas emissions, and implementation of climate change adaptation and flood resilience measures in one of the biggest contributing sectors globally	■	■	■	■
5 GENDER EQUALITY Achieve gender equality and empower all women and girls	Encourages responsible sourcing and procurement principles in construction material supply chains	■	■	■	■	14 LIFE BELOW WATER Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources	Encourages the prevention and control of pollution and surface water runoff associated with the location and use of assets	■	■	■	■
6 CLEAN WATER AND SANITATION Ensure access to water and sanitation for all	Encourages the provision of water efficient solutions, systems and equipment that minimise water consumption, whilst maintaining a clean and reliable supply	■	■	■	■	15 LIFE ON LAND Sustainably manage forests, combat desertification, halt and reverse land degradation, halt biodiversity loss	Encourages sustainable land use, protection and creation of ecological features, and improvement of long term biodiversity for asset sites and surrounding land	■	■	■	■
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all	Encourages the provision of energy efficient solutions, systems and equipment that minimise energy consumption and carbon dioxide emissions, whilst maintaining a reliable supply	■	■	■	■	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS Promote just, peaceful and inclusive societies	Encourages responsible sourcing and procurement principles in construction material supply chains	■	■	■	■
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH Promote inclusive and sustainable economic growth, employment and decent work for all	Encourages measures that result in a positive economic impact and provision of training and skills to the local community	■	■	■	■	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS Revitalise the global partnership for sustainable development	Encourages the creation of strong international partnerships and relationships across policy, property, infrastructure and the supply chain to deliver and manage sustainable assets and communities	■	■	■	■
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE Build resilient infrastructure, promote sustainable industrialisation and foster innovation	Promotes the delivery of sustainable and resilient buildings and infrastructure, and encourages and recognises innovations that improve the sustainability performance of assets and provides learning opportunities for wider dissemination	■	■	■	■	KEY ■ Significant contribution to meeting the UN goals and targets Some contribution to meeting the UN goals and targets Limited or indirect contribution to meeting the UN goals and targets					

*Free to use tool developed on behalf of the International Federation of the Red Cross and Red Crescent Societies. To find out more, go to www.qsand.org

El seguimiento y control se realiza con al menos dos reuniones semestrales del Comité de Sostenibilidad, actualmente se realizan reuniones de ESG semanales con el equipo de sostenibilidad.