



# CC SANT BOI - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

CENTRO COMERCIAL SANT BOI



**Anais RIAO**  
ESG Technical Consultant  
[ariao@nhood.com](mailto:ariao@nhood.com)

**nh0od**  
DES LIEUX  
EN MIEUX



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

SEP 2025  
Revisión 1

## INDICE

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| ANTECEDENTES GENERALES .....                | 3  |
| MENSAJE DE DIRECCIÓN .....                  | 3  |
| DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS..... | 5  |
| CERTIFICADOS .....                          | 6  |
| BUENAS GOBERNANZA .....                     | 7  |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN .....             | 7  |
| CEETRUS URBAN PLAYER SPAIN .....            | 8  |
| POLÍTICAS CEETRUS.....                      | 10 |
| ADENDA DE CONTRATO VERDE .....              | 13 |
| COMPROMISO SOCIAL .....                     | 16 |
| SATISFACCIÓN DE LOS INQUILINOS .....        | 16 |
| PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....    | 17 |
| COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE .....      | 18 |
| CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE.....               | 21 |
| ESTRATEGIA DE ENERGÍA .....                 | 23 |
| ESTRATEGIA DE AGUA.....                     | 24 |
| POLÍTICA DE RESIDUOS .....                  | 26 |
| BIODIVERSIDAD .....                         | 31 |



## ANTECEDENTES GENERALES

### ***MENSAJE DE DIRECCIÓN***

El Centro Comercial SANT BOI 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 SANT BOI 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 SANT BOI impulsa su Sistema Integrado de Calidad y Medio ambiente Responsable, basado en los requisitos de BREEAM en Uso (construcción y gestión sostenible) del Centro Comercial.

Durante estos años se han formalizado el Código de Buen Gobierno, y Código Ético, las Políticas medioambientales 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 inicios, 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, el C.C. SANT BOI 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 esta Memoria de Sostenibilidad 2025 de SANT BOI.

Con la presentación de la Memoria de Sostenibilidad 2025, 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.

El C.C. SANT BOI 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 2025, 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 del C.C SANT BOI en la Provincia de Alcalá 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



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

SEP 2025  
Revisión 1

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.



## **DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

El C.C SANT BOI, 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.

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

Por ello, el C.C SANT BOI 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 enseñanzas que operan en nuestro centro comercial, los accionistas, y los trabajadores de NHOOD España, empresa de servicios perteneciente a CEETRUS UPS dedicados a la gestión del centro Comercial SANT BOI. 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 del C.C SANT BOI.

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 SANT BOI**

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: intranet a través de enlace <https://ccsantboi.es/>
- Con los Proveedores: DOKIFY 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.

**SANT BOI**  
centre comercial

- ENSEÑAS**
  - Encuesta Satisfacción
  - Dossier PRL y MA
  - Circulares y comunicaciones
  - Informe RSE – Buzón email RSE
  - Reuniones
- CLIENTES**
  - Animaciones medioambientales y de solidaridad
  - Encuestas de Satisfacción
  - Notas de prensa
  - Web y redes sociales
  - Informe RSE
- PROVEEDORES**
  - Software de gestión
  - Dossier PRL y MA
  - Reuniones
  - Buzón email RSE
- ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS OFICIALES**
  - Reuniones
  - Informe RSE
  - Informe Anual (cuentas anuales)
- SOCIEDAD**
  - Animaciones medioambientales y de solidaridad
  - Club Immonatura
  - Notas de prensa
  - Web y redes sociales
  - Informe RSE – Informe Anual (cuentas anuales)
- SECTOR**
  - Salones profesionales
  - Revistas especializadas
  - Web y redes sociales
  - Informe RSE
- FMPI FADCS**
  - CODIR
  - Reuniones de Equipo
  - Web e Intranet
  - Revistas internas
  - Informe RSE
  - buzón email RSE
  - Encuesta de satisfacción
- GRUPO FMPIFSARIAI (Auchan)**
  - Sinergias Oficio
  - Comités Coordinación País
  - Informes RSE
  - Web e intranet
  - Revistas Internas
- ACCIONISTAS**
  - Comité de Acompañamiento
  - Reuniones VALAUCHAN y Resultados
  - Informe Anual (cuentas anuales)
  - Informe RSE
  - web
  - Buzón email RSE

- Condiciones y Estándares para admitir mascotas de forma segura y respetuosa

## BUENAS GOBERNANZA

### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

El C.C. SANT BOI 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

VISION PORTFOLIO IMPACT FRAMEWORK FOUNDATION ABOUT US PUBLICATIONS

FR

*Make our heritage thrive,  
with and for the living*



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

### 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. Los escuchamos permanentemente en una relación interactiva y de proximidad. Auchan 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 URBAN PLAYER SPAIN

**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

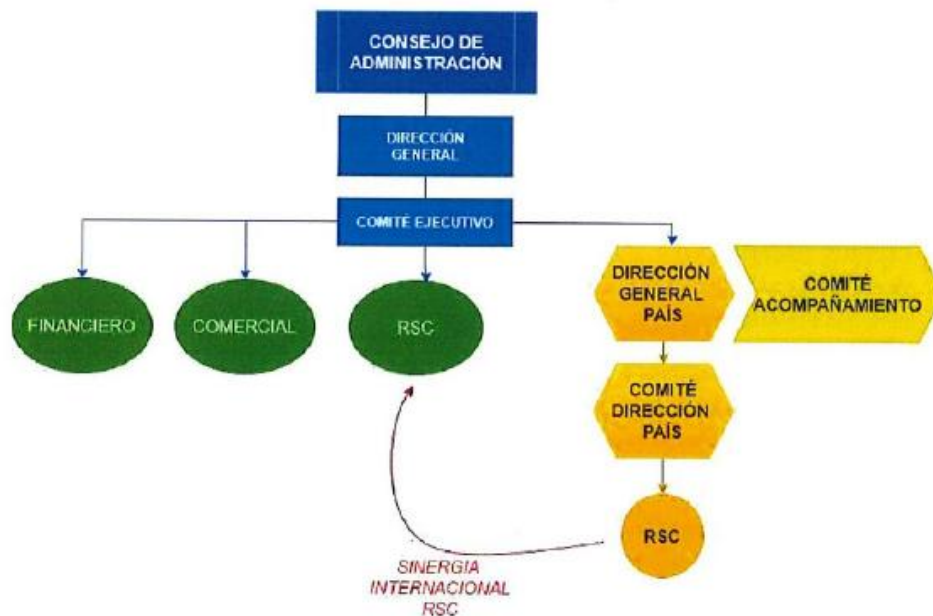
En CEETRUS UPS la actividad principal se centra en la *Administración, Comercialización y arrendamiento* de locales comerciales y Gestión de zonas comunes de sus Centros Comerciales.



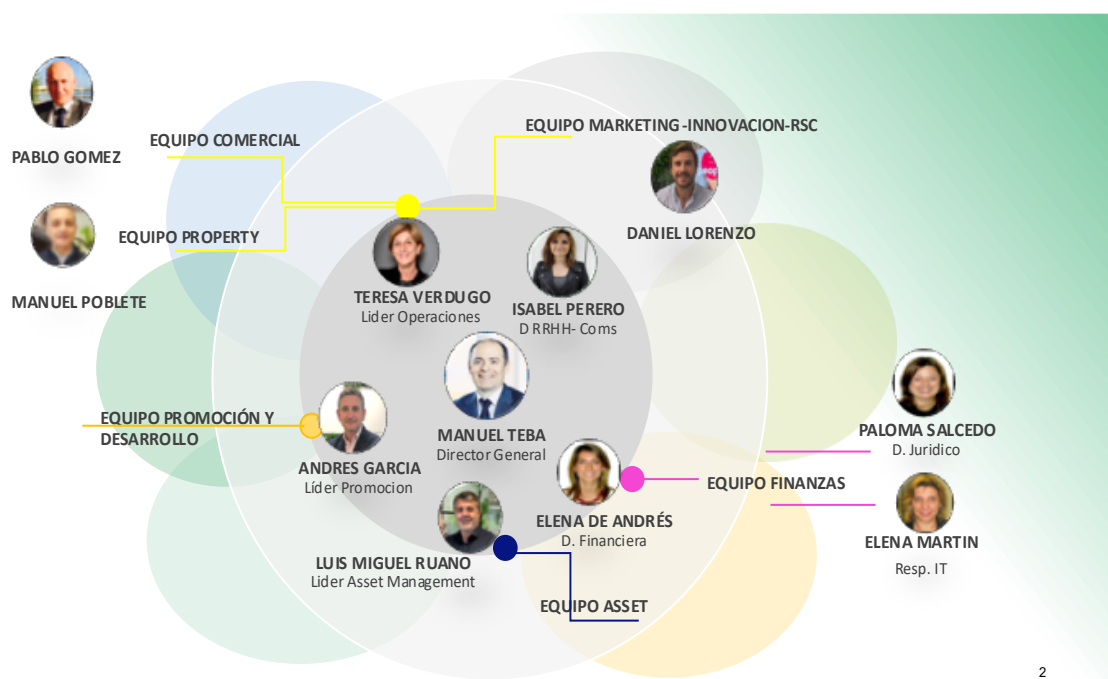
## ORGANIZACIÓN

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.



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.





## **POLÍTICAS CEETRUS**

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 SANT BOI, 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 SANT BOI 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 SANT BOI 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 SANT BOI 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 SANT BOI propiedad de CEETRUS UPS, sigue las medidas establecidas por CEETRUS UPS respecto al Rechazo al Trabajo Infantil y trabajo Forzados.

## **ADENDA DE CONTRATO VERDE**

Se marcan las cláusulas contractuales entre ARRENDADOR y ARRENDATARIO con el propósito de promover prácticas que sean ambientalmente sostenibles y socialmente responsables.

Naciendo desde el objetivo de la cooperación mutua, estas serán de cumplimiento por ambas partes y no podrán sustituir a la reglamentación jurídica existente.

### **1. Certificación BREEAM.**

El ARRENDATARIO es consciente que el ARRENDADOR se esfuerza en cumplir las normas y estándares más estrictos y, entre otras cuestiones, está el mantenimiento y mejora de la certificación BREEAM.

Debido a que la calificación del Centro depende del cumplimiento de ciertos criterios del LOCAL y de la actividad del ARRENDATARIO, éste se compromete a adoptar soluciones técnicas respetuosas con el medioambiente y a seguir, hasta donde sea posible, las indicaciones de la guía del usuario, tales como las siguientes:

- a) Instalación de luminarias de bajo consumo y/o LED.
- b) Soluciones que minimicen la formación de la bacteria de la legionela allí donde sea susceptible de proliferación.
- c) Sistemas de grifería, urinarios y duchas de acuerdo con los estándares europeos de eficiencia hídrica, debiendo cumplir con los siguientes caudales:
  - Inodoros: doble descarga 6/3 litros.
  - Urinarios: caudal máximo de 0,125 litros por descarga.
  - Grifos de lavabo: caudal máximo de 5 litros/minuto.
- d) Sistemas de detección y prevención de fugas en núcleos de aseos en local, siempre que sea posible.
- e) Separación y segregación de residuos tanto en uso operacional como en reformas y obras según indicaciones del Centro Comercial.
- f) Almacenamiento de sustancias químicas, como productos de limpieza, que minimice el riesgo de vertidos.
- g) Instalación de equipos de climatización eficientes, que utilicen refrigerantes con bajo potencial de calentamiento global y respetuosos con el medioambiente.

### **2. Uso respetuoso con el medioambiente del Local.**

La intención común del ARRENDADOR y el ARRENDATARIO es asegurar el uso del LOCAL/inmueble de una manera respetuosa con el medioambiente.

Con el fin de garantizar un uso respetuoso con el medio ambiente del LOCAL (incluido el Inmueble), el ARRENDADOR y el ARRENDATARIO se comprometen a hacer los mejores esfuerzos para tomar medidas con el fin de reducir el consumo de energía, agua y la generación de residuos y garantizar la separación en origen y el reciclaje de los mismos.

**2.1** Las Partes se esforzarán por utilizar el LOCAL (incluido el Inmueble) de forma respetuosa con el medioambiente, y en particular:

- a) Utilizando el agua y la energía de la manera más eficiente y económica posible.
- b) Fomentar el uso de materiales y dispositivos respetuosos con el medioambiente.
- c) Segregación de residuos en virtud de la legislación vigente.
- d) Animar a los empleados a participar de los criterios de movilidad sostenible.

**2.2** Las Partes se comprometen a asegurar que su personal y los terceros contratados por ellas sean conscientes de la importancia de la correcta aplicación de las disposiciones de la presente cláusula.



2.3 Las Partes acuerdan actuar de conformidad con la legislación, los reglamentos, las directivas y las directrices ambientales de las autoridades de protección del medioambiente pertinentes.

2.4 El ARRENDADOR pondrá a disposición de los ARRENDATARIOS una guía de requisitos ambientales para la compra de materiales, que será de aplicación tanto para obras como para los materiales empleados en su actividad diaria (mobiliario, consumibles, productos de limpieza, etc.).

### 3. Reformas y selección del Equipamiento.

En caso de que el ARRENDATARIO o el ARRENDADOR realice obras en el edificio o local, la parte que las lleve a cabo deberá realizar esfuerzos razonables para minimizar el impacto ambiental.

3.1 Dado el compromiso mutuo de las partes interesadas, toda reforma contará con la colaboración del ARRENDADOR para facilitar las labores de construcción sostenible, acopio, reutilización y reciclaje de materiales de obra. Asimismo, se pondrá a disposición un espacio destinado al acopio temporal de materiales de obra y de los residuos generados durante la intervención.

3.2 El ARRENDATARIO se compromete a la búsqueda de materiales de bajo impacto y/o sostenibles, siempre que sea razonablemente posible, así como inocuos para la salud.

3.3 Cualquier modificación del equipamiento general del local no podrá ser de menor eficiencia que los ya existentes.

3.4 Las Partes considerarán las solicitudes de la otra Parte para la instalación de fuentes de energía con bajas o nulas emisiones de carbono (paneles solares, turbinas eólicas, plantas CCHP), cuando sea operativa y estructuralmente posible y cuando dichas instalaciones no afecten negativamente el valor del activo/inmueble.

### 4. Transparencia e Intercambio de Datos.

4.1 De acuerdo a los acuerdos de colaboración y a la participación de las Partes en diferentes sellos, ratings u objetivos de descarbonización, se proporcionarán mutuamente y bajo solicitud por escrito datos sobre el consumo de electricidad (en kWh), gas (en kWh), agua (en m<sup>3</sup>), el uso de la calefacción central, los residuos retirados o reciclados durante el año natural anterior (u otro período que acuerden las Partes) y el examen de mantenimiento realizado de los principales dispositivos que prestan servicio al LOCAL.

4.2 El ARRENDADOR proporcionará esa información con respecto a las zonas comunes, mientras que el ARRENDATARIO proporcionará dicha información (dividida en meses concretos, si el ARRENDADOR lo solicita).

4.3 Los consumos eléctricos deberán ser monitorizados y estarán desglosados por usos principales (iluminación, fuerza, climatización, etc.), con el fin de facilitar la identificación de oportunidades de ahorro energético.

4.4 Los datos sobre el consumo de los suministros, obtenidos en virtud de la presente cláusula serán utilizados por las Partes únicamente a efectos informativos sobre el impacto del LOCAL en el medioambiente. De conformidad con el CONTRATO de Arrendamiento, las Partes mantendrán la confidencialidad de todos los datos obtenidos.

4.5 El ARRENDADOR tiene derecho a leer los contadores instalados previa notificación al ARRENDATARIO.

## 5. Otras obligaciones relativas a sostenibilidad.

5.1 Colaborará con el ARRENDADOR en el proceso de certificación BREEAM, AIS, Residuo Cero o similares, así como soporte para el cuestionario GRESB, proporcionando las evidencias necesarias bajo acuerdo de confidencialidad vigente.

5.2 Colaborar con la mejora del bienestar y la salud de los ocupantes y usuarios.

5.3 Economía circular y el consumo responsable de recursos:

Todos los residuos generados en el Inmueble serán clasificados y tratados de acuerdo con las regulaciones locales de reciclaje y disposición de residuos vigentes.

El ARRENDADOR pondrá a su disposición todos los recursos a su alcance para la recogida segregada de residuos en cumplimiento de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular a nivel Estatal, junto con la Estrategia de Economía Circular de Castilla y León 2021-2030 a nivel de Comunidad Autónoma.

## 6. Gobernanza.

6.1 El ARRENDADOR hará partícipe al ARRENDATARIO de todo comité, consejo o grupo de trabajo en materia de sostenibilidad y buen gobierno que realice junto a sus inquilinos, operadores y clientes.

6.2 Cada una de las Partes nombrará a su representante que coordinará las actividades comunes, cuando así se considere necesario.

6.3 El ARRENDADOR pondrá a disposición de los ARRENDATARIOS una o varias aplicaciones digitales de comunicación, a través de las cuales podrán encontrar información sobre sostenibilidad, normativa aplicable, requisitos de certificación, actividades formativas, campañas de concienciación y otros aspectos relevantes para la gestión ambiental y social del Centro Comercial.

## COMPROMISO SOCIAL

### **SATISFACCIÓN DE LOS INQUILINOS**

#### **1. Metodología**

Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios e inquilinos del centro comercial, se diseñó y aplicó una encuesta estructurada que abarca distintos aspectos de la experiencia de visita.

- Plataformas de difusión: La encuesta fue compartida en la plataforma CeetrusConnect para inquilinos y anunciada en redes sociales y medios publicitarios dirigidos a los usuarios del edificio.
- Bloques de evaluación: La encuesta se compone de nueve secciones temáticas:
  1. Ambientes y atmósfera del centro.
  2. Servicios del centro comercial.
  3. Instalaciones y comodidad.
  4. Accesibilidad y transporte.
  5. Oferta comercial y servicios.
  6. Atención y experiencia al cliente.
  7. Servicios digitales, sostenibilidad y mejora continua.
  8. Confort ambiental (térmico, acústico, visual y general).
  9. Medio ambiente.
- Formato de respuesta: Se utilizaron escalas de satisfacción y preguntas específicas de diagnóstico, permitiendo obtener tanto percepciones cuantitativas como comentarios cualitativos.
- Alcance: La encuesta estuvo abierta tanto a inquilinos como a visitantes, asegurando una visión integral sobre la calidad percibida de los servicios e instalaciones.

#### **2. Publicación de Resultados**

El informe de resultados se publica en la web oficial del centro, garantizando la transparencia con inquilinos, clientes y comunidad local. Este documento presenta:

- Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos de la encuesta.
- Conclusiones sobre los principales puntos fuertes y áreas de mejora detectados.
- Medidas de mejora propuestas por la dirección del centro.

#### **3. Compromiso de Mejora Continua**

El análisis de la encuesta se enmarca dentro del sistema de gestión de calidad y sostenibilidad del centro, bajo la filosofía de mejora continua. Con base en los resultados, se definirán planes de acción concretos que aborden aspectos como:

- Optimización de la experiencia de visita y confort ambiental.
- Refuerzo de la oferta comercial y de servicios.
- Mejora de la accesibilidad y movilidad interna.
- Potenciación de las acciones de sostenibilidad y biodiversidad.

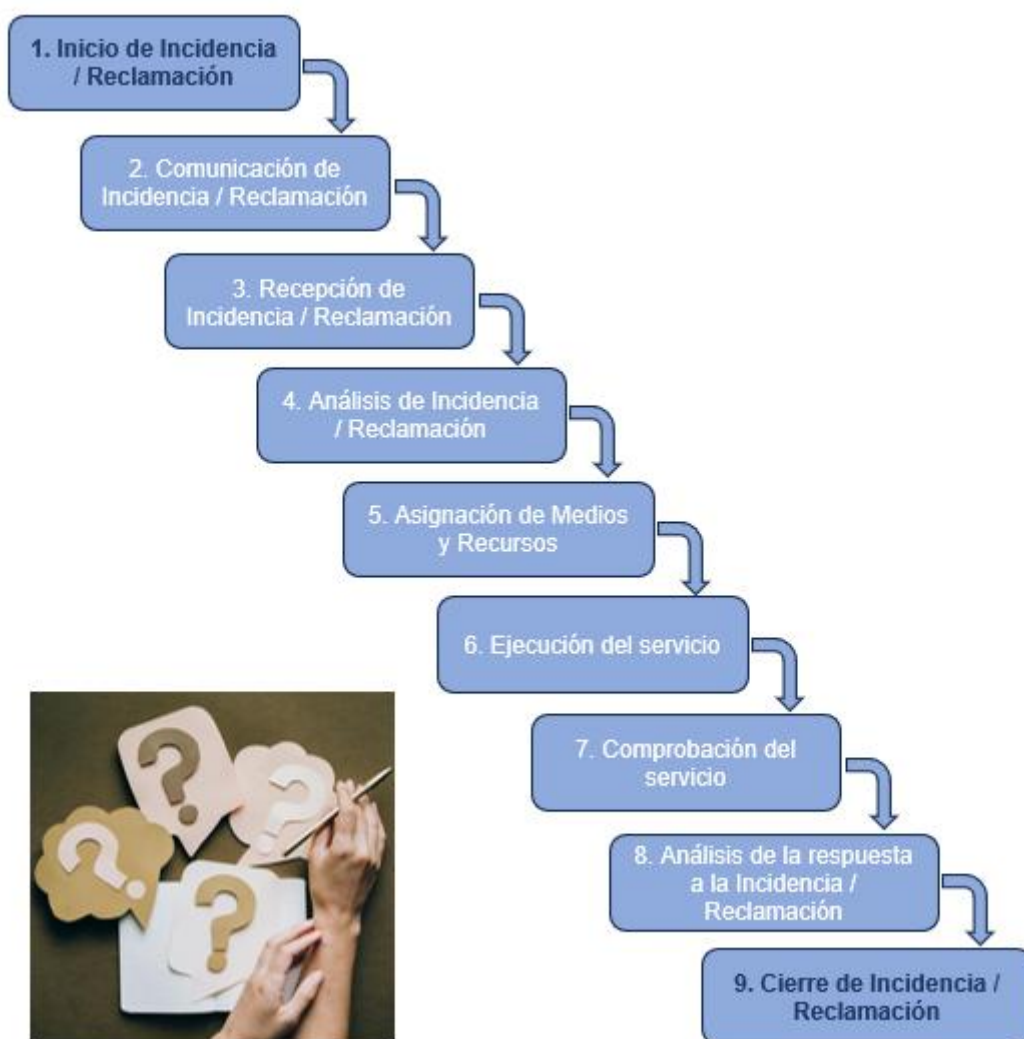
Este proceso asegura que las percepciones de los usuarios e inquilinos se integren en la estrategia de gestión, fortaleciendo la confianza y fidelidad hacia el centro comercial.

## PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En caso de existir alguna incidencia / reclamación / sugerencia en el edificio de oficinas, se ofrecerá la ayuda necesaria, con un trato personalizado y ajustado a las necesidades.

El alcance de este procedimiento es de aplicación al conjunto de servicios que se brindan en el edificio. Se atenderán incidencias por tema de ruido, olor, iluminación o cualquier otra cuestión que no garantice seguir desarrollando las actividades en el edificio en condiciones óptimas.

Se define a continuación el procedimiento que se seguirá para la gestión de las incidencias, reclamaciones o sugerencias de los usuarios:



## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

### 1. Generalidad

Se confirma que los sistemas de calidad y medio ambiente están implantados de acuerdo con los requisitos internos y las exigencias de BREEAM EN USO. Se mantiene la filosofía de mejora continua, revisando periódicamente indicadores clave y adoptando medidas preventivas y correctivas.

El objetivo de la reunión fue presentar los consumos registrados en 2024/25, definir objetivos de reducción para 2026 y revisar el cumplimiento de las acciones previas en sostenibilidad, eficiencia energética y confort de los usuarios.

### 2. Estado de las acciones de las revisiones previas (2024/25)

#### • Disminuir 5% de consumo de electricidad

Descripción: El consumo de electricidad ha aumentado exponencialmente en los últimos años, por lo que es de vital importancia que se intente reducir lo más posible.

Acuerdo: Sustituir el **100% de las luminarias restantes** antes de diciembre 2026 e incorporar **sensores de presencia** en zonas de baja ocupación.

#### • Disminuir 2% de consumo de gas

Descripción: El consumo de gas solo se produce unos meses al año. Por lo que es importante que se controle y reduzca en la medida de lo posible.

Acuerdo: Ajustar parámetros de calderas, establecer **mantenimientos preventivos trimestrales** y evaluar la instalación de **recuperadores de calor** en ventilación. Se mantiene como objetivo alcanzar la reducción del 2% en 2026.

#### • Disminuir 5% de consumo de agua

Descripción: El consumo de agua aumentó un **28%**, una vez instaladas medidas de reducción de caudales se espera reducir este consumo.

Acuerdo: Sustituir griferías por modelos con **certificación europea**, instalar sistemas de **doble descarga** en sanitarios y realizar **formaciones específicas para inquilinos**.

#### • Disminuir el tiempo de atención de incidencias en 35%

Descripción: Actualmente el tiempo medio de resolución es de **12 horas** (objetivo: 10 horas).

Acuerdo: Mejorar la **priorización digital**, ampliar la formación técnica y fijar un objetivo máximo de **10 horas de resolución en 2026**.

#### • Aumentar ventas en los espacios comunes

Descripción: Se ocupó el **85%** de los espacios con marcas emergentes y promociones estacionales.

Acuerdo: Diseñar un plan de **atracción de marcas sostenibles y locales**, con el objetivo de alcanzar un **95% de ocupación en 2026**.

#### • Comunicación vía intranet

Descripción: Actualmente la comunicación se gestiona a través de la intranet corporativa **CEETRUSCONNECT**.

Acuerdo: Publicar un **boletín trimestral** con novedades en eficiencia energética, buenas prácticas y resultados de indicadores ambientales.



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

SEP 2025  
Revisión 1

- **Campañas sociales realizadas y previstas**

Descripción: En 2025 se realizaron campañas de recogida de alimentos, talleres de reciclaje y eventos culturales.

Acuerdo: Para 2026 se planificarán actividades enfocadas en **economía circular** y **comercio local**, midiendo impacto y participación.

### 3. Consumos del año 2024/25

- **Energía eléctrica:** 2.345.696 kWh (aumento de 1.8 Mill kWh con respecto al año anterior).
- **Gas natural:** 855.603 kWh
- **Agua:** 7.965 m³ (aumento del 27% respecto al año anterior).

|                                                                                   |                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|
|  | CONSUMOS ELECTRICIDAD | 2024/25 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|

|               |       |
|---------------|-------|
| Actualización | 08/25 |
|---------------|-------|

| PERIODO   | Periodo anterior (2023/24) |           | PERIODO ACTUAL |            |
|-----------|----------------------------|-----------|----------------|------------|
|           |                            |           |                |            |
| 1         | ago-23                     | 54279,00  | ago-24         | 32033,00   |
| 2         | sep-23                     | 64161,00  | sep-24         | 14180,00   |
| 3         | oct-23                     | 19878,00  | oct-24         | 14269,00   |
| 4         | nov-23                     | 28039,00  | nov-24         | 27713,00   |
| 5         | dic-23                     | 39945,00  | dic-24         | 32604,00   |
| 6         | ene-24                     | 37069,00  | ene-25         | 319945,00  |
| 7         | feb-24                     | 42069,00  | feb-25         | 320656,00  |
| 8         | mar-24                     | 20415,00  | mar-25         | 308581,00  |
| 9         | abr-24                     | 19926,00  | abr-25         | 203634,63  |
| 10        | may-24                     | 13344,00  | may-25         | 210272,00  |
| 11        | jun-24                     | 15297,00  | jun-25         | 387597,00  |
| 12        | jul-24                     | 38389,00  | jul-25         | 474211,00  |
| TOTAL kWh |                            | 392811,00 |                | 2345695,63 |

|                                                                                     |               |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|
|  | CONSUMOS AGUA | 2024/25 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|

|               |       |
|---------------|-------|
| Actualización | 08/25 |
|---------------|-------|

| PERIODO  | Periodo anterior |         | PERIODO ACTUAL |         |
|----------|------------------|---------|----------------|---------|
|          |                  |         |                |         |
| 1        | ago-23           | 426,00  | ago-24         | 632,00  |
| 2        | sep-23           | 349,00  | sep-24         | 703,00  |
| 3        | oct-23           | 285,00  | oct-24         | 602,00  |
| 4        | nov-23           | 350,00  | nov-24         | 632,00  |
| 5        | dic-23           | 389,00  | dic-24         | 834,00  |
| 6        | ene-24           | 572,00  | ene-25         | 610,00  |
| 7        | feb-24           | 562,00  | feb-25         | 633,00  |
| 8        | mar-24           | 718,00  | mar-25         | 771,00  |
| 9        | abr-24           | 569,00  | abr-25         | 595,00  |
| 10       | may-24           | 659,00  | may-25         | 574,00  |
| 11       | jun-24           | 661,00  | jun-25         | 670,00  |
| 12       | jul-24           | 703,00  | jul-25         | 709,14  |
| TOTAL m3 |                  | 6243,00 |                | 7965,14 |

| Consumo Gas Natural Camino de la Planta 2024/25 |                   |
|-------------------------------------------------|-------------------|
| MES                                             | kWh               |
| Julio 24                                        | 0,00              |
| Agosto 24                                       | 0,00              |
| Septiembre 24                                   | 0,00              |
| Octubre 24                                      | 0,00              |
| Noviembre 24                                    | 0,00              |
| Diciembre 24                                    | 0,00              |
| Enero 25                                        | 494.236,00        |
| Febrero 25                                      | 298.050,00        |
| Marzo 25                                        | 227.175,00        |
| Abril 25                                        | 62.945,00         |
| Mayo 25                                         | 0,00              |
| Junio 25                                        | 0,00              |
| <b>TOTAL 2024/25</b>                            | <b>855.603,00</b> |

#### 4. Objetivos de mejora para el año 2026

Los objetivos de mejora aprobados por la dirección para el ejercicio 2026 se estructuran en cuatro áreas clave: mantenimiento, eficiencia energética, salud e higiene, y gestión hídrica.

- **Objetivos de mantenimiento**

Se han actualizado las memorias de mantenimiento y los calendarios preventivos, incorporando revisiones adicionales en equipos críticos (climatización, calderas y sistemas eléctricos).

Se priorizará la digitalización de registros de mantenimiento y el seguimiento en tiempo real a través de la plataforma corporativa.

- **Instalación de lámparas de bajo consumo y/o LED**

El objetivo es completar el 100% de sustitución de luminarias a tecnología LED antes de diciembre de 2026, con incorporación de sensores de presencia en pasillos y aseos. Esta acción permitirá reducir en al menos un 8% el consumo eléctrico anual respecto a 2024/25.

- **Soluciones que minimicen la formación de la bacteria de la legionela allí donde sea susceptible de proliferación**

Se implementará un programa reforzado de limpieza y desinfección en torres de refrigeración, depósitos de agua y climatizadores, con controles trimestrales de laboratorio certificados. Asimismo, se instalarán sistemas automáticos de dosificación de biocidas en zonas críticas.

- **Sistemas de grifería y urinarios de acuerdo a los estándares europeos de eficiencia hídrica**

Se sustituirán progresivamente todas las griferías por modelos con certificación europea de eficiencia hídrica, se instalarán aireadores en los grifos de uso frecuente y sistemas de doble descarga en sanitarios. Con estas medidas se espera una reducción del 5% en el consumo de agua en 2026 respecto al año anterior.

- **Otros objetivos transversales**

- Mejorar el sistema de seguimiento de indicadores ambientales mediante un cuadro de mando digital accesible a dirección e inquilinos.
- Ampliar la comunicación ambiental, con boletines trimestrales de sostenibilidad y campañas en espacios comunes.
- Incrementar la participación de los inquilinos en formaciones en sostenibilidad, con al menos un 80% de asistencia en talleres programados.

## CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE

### 1. Objetivo

La Política de Adquisición Sostenible de **CEETRUS URBAN PLAYER SPAIN** tiene por objeto hacer que el proceso de decisión relacionado con la adquisición de productos y la contratación de servicios se realice de forma responsable y sea más eficiente y sostenible en el tiempo, conforme con los criterios del sello de sostenibilidad **BREEAM**.

Se incluyen criterios específicos para compuestos orgánicos volátiles (COV) y formaldehído, conforme al requisito **SYB16** del esquema **BREEAM USO**.

Esta política es de aplicación al funcionamiento y mantenimiento de los centros comerciales propiedad y/o gestionados por **CEETRUS URBAN PLAYER SPAIN**.

La Dirección establece las bases atendiendo a tres ámbitos de actuación preferente: **medioambiental, social y económico**. En cada uno de ellos existen factores especialmente importantes a tener en cuenta a la hora de definir y/o negociar la compra o contratación, por su posible repercusión significativa en el medio ambiente, la sociedad, los empleados, proveedores, clientes y otros grupos de interés.

### 2. Ámbito de Aplicación

Esta política aplica a todos los productos que puedan afectar la calidad del aire interior, incluyendo:

- Pinturas y revestimientos interiores
- Adhesivos y selladores para interiores
- Materiales del suelo, incluidas alfombras y vinilos
- Muebles de interior
- Productos de limpieza utilizados dentro del edificio

Adicionalmente, se prioriza la compra de productos, materiales e instalaciones que:

- Tengan **etiquetado ecológico**.
- Utilicen **madera certificada** (FSC, PEFC o similar) aprovechada y comercializada legalmente.
- Sean de **producción local**.
- Provenzan de procesos con bajo impacto ambiental (materias primas, energía, agua).
- Empleen productos reutilizados o reciclados.
- Usen compuestos y componentes que generen menos residuos y contaminación.
- Sean más eficientes energéticamente.
- Contemplan requisitos de **Comercio Justo**.

### 3. Criterios de Emisiones

#### 3.1. Compuestos Regulados

| Tipo de Compuesto               | Límite sugerido | Unidad            | Referencia estándar común          |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|------------------------------------|
| Formaldehído (HCHO)             | ≤ 0,1           | mg/m <sup>3</sup> | EN 16516 / AgBB / ISO 16000-3      |
| COV Totales (TVOC)              | ≤ 1,0           | mg/m <sup>3</sup> | EN 16516 / AgBB / ISO 16000-9      |
| COV específicos (por sustancia) | ≤ 0,05          | mg/m <sup>3</sup> | AgBB / ISO 16000 (según sustancia) |

## 3.2. Normas y Protocolos de Ensayo Recomendados

- ISO 16000-3, -6, -9, -11 (emisiones de COV en ambientes interiores)
- EN 16516 (método armonizado europeo)
- AgBB (Alemania)
- GUT (para moquetas)
- EMICODE (adhesivos y selladores)
- Greenguard / GREENGUARD Gold (mobiliario)
- Ecolabel UE / Etiqueta Ángel Azul / Nordic Swan

## 4. Procedimientos de Compra

- Los responsables de compras deben solicitar **documentación técnica y ensayos de laboratorio** para todos los productos incluidos en el alcance.
- Solo podrán seleccionarse productos con **emisiones certificadas como “bajas” o “nulas”**.
- Mantener una **base de datos actualizada** con productos y marcas conformes.
- Todos los contratos con proveedores deben incluir una **cláusula de adhesión** a esta política.
- En la contratación de servicios, se valorará que las empresas:
  - Reduzcan emisiones de gases de efecto invernadero.
  - Minimicen y gestionen adecuadamente los residuos.
  - Usen materias primas, energía y agua de manera eficiente.
  - Apliquen técnicas y tecnologías más eficientes.
  - Consideren el impacto del transporte en la cadena de suministro.

## 5. Verificación y Control

- Revisión anual del cumplimiento de la política por el equipo técnico o de sostenibilidad.
- Archivo de fichas técnicas y certificados para auditorías BREEAM.
- Establecimiento de indicadores (número de productos conformes / total) e informes periódicos al comité de sostenibilidad.

## 6. Capacitación y Divulgación

- Formación semestral para equipos de mantenimiento y compras.
- Charlas y hojas informativas para proveedores y contratistas.
- Publicación de la política en el portal interno y tableros del centro.

## **ESTRATEGIA DE ENERGÍA**

### **1. Objetivo de la Estrategia**

Implementar medidas concretas para la reducción del consumo de energía eléctrica y gas natural en las zonas comunes del centro comercial, garantizando la eficiencia energética, el confort de los usuarios y el cumplimiento de los requisitos internos, así como de la certificación BREEAM EN USO. Se mantiene la filosofía de mejora continua mediante el seguimiento de indicadores clave, la adopción de medidas preventivas y correctivas y la revisión periódica de los objetivos de sostenibilidad.

El objetivo de la reunión fue presentar los consumos registrados en 2024/25, definir objetivos de reducción para 2026 y revisar el cumplimiento de las acciones previas en sostenibilidad, eficiencia energética y confort.

### **2. Estado de las Acciones de Revisiones Previas (2024/25)**

- Disminuir 5% de consumo de electricidad

Descripción: Respecto con el periodo anterior se aumentó el consumo de electricidad exponencialmente, por lo que es necesario que se priorice la eficiencia energética.

Acuerdo: Sustituir el 100% de las luminarias restantes antes de diciembre 2026 e incorporar sensores de presencia en zonas de baja ocupación.

- Disminuir 2% de consumo de gas

Acuerdo: Ajustar parámetros de calderas, establecer mantenimientos preventivos trimestrales y evaluar la instalación de recuperadores de calor en ventilación. Se mantiene como objetivo alcanzar la reducción del 2% en 2026.

### **3. Consumos del Año 2024/25**

- Energía Eléctrica: 2.345.696 kWh
- Gas Natural: 855.603 kWh

### **4. Objetivos de Mejora para el Año 2026**

Los objetivos aprobados por la dirección se estructuran en cuatro áreas clave: mantenimiento, eficiencia energética, salud e higiene, y gestión hídrica.

- Instalación de lámparas de bajo consumo y/o LED
- Completar el 100% de sustitución de luminarias a tecnología LED antes de diciembre de 2026, incorporando sensores de presencia en pasillos y aseos. Esta acción permitirá reducir en al menos un 8% el consumo eléctrico anual respecto a 2024/25.
- Optimización de sistemas de climatización y gas
- Ajustar parámetros de calderas, reforzar mantenimientos preventivos y evaluar la instalación de recuperadores de calor en ventilación, con el objetivo de alcanzar una reducción del 2% en consumo de gas para 2026.
- Monitoreo y control energético
- Implementar un sistema de medición y reporte mensual de consumos eléctricos y de gas para detectar desviaciones tempranas y aplicar medidas correctivas.
- Formación y concienciación
- Desarrollar programas de formación para el personal de mantenimiento y gestión, orientados al uso eficiente de los sistemas energéticos y a la mejora del confort de los usuarios.

## **ESTRATEGIA DE AGUA**

### **1. Objetivo de la Estrategia**

Implementar medidas concretas para la **reducción del consumo de agua potable** en las **zonas comunes del centro comercial**, incluyendo sanitarios, áreas de mantenimiento, riego y limpieza, conforme al requisito **AG14** del manual BREEAM USO Parte 2.

### **2. Ámbito de Aplicación**

Esta estrategia se limita a las **zonas comunes gestionadas directamente por la propiedad** e incluye:

- Aseos comunes (visitantes y empleados)
- Lavamanos y urinarios
- Fuentes de consumo de agua (visitantes y empleados)
- Sistemas de riego de jardines exteriores y áreas verdes internas
- Fuentes decorativas
- Limpieza de pasillos y superficies comunes
- Vestuarios
- Cuartos de instalaciones con consumo de agua (climatización, torres de refrigeración si aplica)

### **3. Medidas de Eficiencia y Control**

#### **3.1 Equipos Sanitarios de Bajo Consumo**

- **Grifos temporizados** con caudal de 3 litros por minuto.
- **Inodoros de doble descarga**, la totalidad de ellos con volumen de 3/6 litros por descarga.
- **Urinarios** con sistema de descarga con eje de rubí de caudal 0,125 litros por descarga.
- **Aireadores y reductores de caudal** en lavamanos y duchas.

#### **3.2 Gestión del Riego**

- Sistema de riego por **goteo o microaspersión** en zonas ajardinadas
- **Sensores de humedad** del suelo y temporizadores automáticos
- Uso de **especies autóctonas o xerofíticas** que requieren bajo consumo hídrico

#### **3.3 Sistemas de Medición y Control**

- Instalación de **contadores sectorizados** en zonas comunes para medir consumo de agua
- Lectura y registro mensual del consumo, con alarmas de detección de fugas
- Evaluación anual del desempeño hídrico de las zonas comunes
- Sistema de prevención de fugas mediante instalación de electroválvulas en todos los núcleos de aseos

### **4. Mantenimiento y Buenas Prácticas**

- Programa de **mantenimiento preventivo** para evitar fugas en redes internas



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

SEP 2025  
Revisión 1

- Revisión anual de los sistemas de riego y fontanería
- Formación al personal de limpieza y mantenimiento sobre uso eficiente del agua
- Manual de operaciones y procedimientos de limpieza con menor consumo hídrico

## 5. Indicadores de Desempeño

- **Consumo medio anual** y desglosado por meses por m<sup>2</sup> de agua en periodo Jul24-Jun25 (l/m<sup>2</sup>)

| Ago24 | Sep24 | Oct24 | Nov24 | Dic24 | Ene25 | Feb25 | Mar25 | Abr25 | May25 | Jun25 | Jul25 | MEDIA         |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| 632   | 703   | 602   | 632   | 834   | 610   | 633   | 771   | 595   | 574   | 670   | 709   | <b>663,75</b> |

- **Porcentaje de ahorro** frente a un escenario de referencia. Se establece objetivo de ahorro de agua anual del 10%.
- **Número de equipos con tecnología eficiente instalados:**
  - Grifos y lavabos: 26 unidades (100%) con grifos temporizados para reducir el caudal a 3.7 litros por minuto
  - Duchas: 2 unidades (100%) con aireadores para reducir el caudal a 4 litros por minuto
  - Urinarios: Con sistema sin agua 11 unidades (100%)
  - Inodoros: 25 unidades (83%) con caudal regulado de 3.96 litros por descarga y 5 unidades (17%) con sistema de reducción de doble descarga de 3/6 litros por descarga.

## 6. Documentación para Evidencia BREEAM

- Fichas técnicas de grifería, inodoros, urinarios, sistemas de riego
- Esquemas de instalaciones y sistemas de medición
- Planos y fotos de las zonas comunes cubiertas
- Registros de consumo y mantenimiento

## **POLÍTICA DE RESIDUOS**

### **1. Descripción de los residuos**

En el centro comercial se generan diversos tipos de residuos como consecuencia de las actividades propias de la administración, operación de locales comerciales, empresas de limpieza y mantenimiento, así como del tránsito de visitantes y proveedores.

Los residuos identificados son:

- **Plástico:** principalmente envoltorios, envases y embalajes.
- **Cartón:** cajas de embalaje, envases de productos y materiales de transporte.
- **Residuos Sólidos Urbanos (RSU):** mezcla de residuos no valorizables provenientes de locales, zonas comunes y visitantes.
- **Residuos Peligrosos (LER 150110):** absorbentes contaminados con sustancias peligrosas, generados de manera puntual en operaciones específicas.

### **2. Clasificación de los residuos**

De acuerdo con su naturaleza, los residuos se clasifican en:

- **Residuos valorizables/reciclables:** plásticos y cartón.
- **Residuos no peligrosos no reciclables (no RPs):** R.S.U.
- **Residuos peligrosos (RPs):**
  - **LER 15 01 10:** envases vacíos de plástico y metal contaminados con sustancias peligrosas.
  - **LER 08 01 11:** residuos de pintura y barnices que contienen disolventes orgánicos u otras sustancias peligrosas, gestionados en el periodo anterior 2023/2024.

Todos los residuos peligrosos deberán gestionarse conforme a la normativa vigente, garantizando segregación, almacenamiento temporal seguro, entrega a operadores autorizados y trazabilidad documental.

### **3. Cantidad de residuos generados (junio 2024 – mayo 2025)**

Durante el periodo evaluado, se han generado las siguientes cantidades de residuos (en toneladas):

- **Plástico:** 0,70 t
- **Papel y Cartón:** 45,05 t
- **RSU:** 152,60 t
- **Residuos peligrosos (LER 150110):** 80 t

El volumen de residuos peligrosos corresponde a un único evento extraordinario en octubre de 2024.

Se facilita tabla de desglose de volumen de residuos en este periodo. Además, se adjuntan archivos de centro comercial con estos mismos datos.



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

SEP 2025  
Revisión 1



## PRODUCCIÓN DE RESIDUOS

2024/25

Actualización

08/25

| PERIODO         | Tm Plástico Galería | Tm Cartón Galería | Tm Vidrio Galería | Tm RPs       | Tm RPs      | Tm R.S.U Galería |
|-----------------|---------------------|-------------------|-------------------|--------------|-------------|------------------|
|                 |                     |                   |                   | LER 150110   | LER 80111   |                  |
| sep-24          | 0,00                | 5,40              | 0,00              | 0,00         | 0,00        | 15,08            |
| oct-24          | 0,00                | 4,80              | 0,00              | 0,00         | 0,00        | 11,26            |
| nov-24          | 0,70                | 5,28              | 0,00              | 80           | 0,00        | 14,68            |
| dic-24          | 0,00                | 4,99              | 0,00              | 0,00         | 0,00        | 15,52            |
| ene-25          | 0,00                | 5,58              | 0,00              | 0,00         | 0,00        | 11,7             |
| feb-25          | 0,00                | 4,10              | 0,7               | 0,00         | 0,00        | 13,16            |
| mar-25          | 0,00                | 0,00              | 0,00              | 0,00         | 0,00        |                  |
| abr-25          | 0,00                | 3,98              | 0,8               | 0,00         | 0,00        | 12,58            |
| may-25          | 0,00                | 3,52              | 0,00              | 0,00         | 0,00        | 16               |
| jun-25          | 0,00                |                   | 0,00              | 0,00         | 0,00        | 15,06            |
| jul-25          | 0,00                | 3,22              | 0,00              | 0,00         | 0,00        | 13,92            |
| ago-25          | 0,00                | 4,18              | 0,00              | 0,00         | 0,00        | 13,64            |
| <b>TOTAL Tm</b> | <b>0,70</b>         | <b>45,05</b>      | <b>1,50</b>       | <b>80,00</b> | <b>0,00</b> | <b>152,60</b>    |

#### 4. Fuente de residuos

- **Locales comerciales:** principales generadores de plásticos, cartón y RSU.
- **Áreas comunes y visitantes:** contribuyen mayoritariamente a los RSU.
- **Operaciones de mantenimiento y limpieza:** generan residuos peligrosos de carácter puntual, así como parte de los residuos no reciclables.
- **Proveedores y logística:** generan embalajes (plástico y cartón) que deben canalizarse a los sistemas de reciclaje del centro.
- **Reformas y obras:** contribuyen mayormente a los residuos peligrosos y los RSU.

#### 5. Ruta de eliminación y gestión

- **Plásticos y cartón:** recogidos de manera diferenciada, almacenados en puntos habilitados y entregados a gestores autorizados para su reciclaje.
- **RSU:** almacenados en contenedores cerrados y retirados por el servicio municipal o gestor autorizado para su disposición final.
- **Residuos peligrosos (LER 150110):** segregados en contenedores homologados, almacenados temporalmente en un área de seguridad y entregados a un operador autorizado para su tratamiento y eliminación conforme a normativa.

- **Residuos peligrosos (LER 08 01 11):** Almacenados en envases herméticos homologados, en un área de seguridad con ventilación y protección contra derrames. Posteriormente, son retirados por un gestor autorizado para su tratamiento mediante valorización energética o eliminación controlada, según la normativa vigente.

## 6. Políticas de Gestión

### 6.1 Objetivo General

Establecer directrices claras para la gestión responsable de los residuos generados en el centro comercial, promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje como pilares fundamentales de sostenibilidad.

El Centro Comercial Camino de la Plata se compromete a una reducción del **5% de volumen de residuos generados** anualmente por medio de la implementación y mejora de buenas prácticas descritas en este documento.

### 6.2 Ámbitos de Aplicación

Estas políticas aplican a:

- La administración del centro comercial.
- Todos los inquilinos y operadores de locales comerciales.
- Empresas de limpieza, mantenimiento y logística.
- Visitantes y proveedores.

### 6.3 Políticas Específicas

#### Uso Responsable de Materiales

- Priorizar materiales reciclables, biodegradables o reutilizables en embalajes, mobiliario y decoración.
- Evitar el uso de plásticos de un solo uso, salvo por razones sanitarias justificadas.
- Fomentar el uso de productos con certificaciones ambientales (FSC, Cradle to Cradle, etc.).

#### Reutilización

- Establecer puntos de recogida para materiales reutilizables (palets, cajas, mobiliario).
- Promover campañas de intercambio o donación de materiales entre inquilinos.
- Incentivar la reparación de mobiliario y equipos antes de su descarte.

#### Reciclaje

- Implementar estaciones de reciclaje diferenciadas (papel/cartón, plásticos, vidrio, orgánico, RAEE).
- Garantizar la correcta señalización y accesibilidad de los puntos de reciclaje.
- Realizar campañas de sensibilización para trabajadores, inquilinos y visitantes.

### 6.4 Gestión de Residuos Especiales

- Los residuos peligrosos (pilas, aceites, absorbentes contaminados, productos químicos) deberán ser gestionados exclusivamente por operadores autorizados.
- Los residuos electrónicos (RAEE) deberán depositarse en contenedores específicos y gestionarse conforme a la normativa vigente.

## 6.5 Seguimiento y Mejora Continua

- Se realizará un informe anual de gestión de residuos con indicadores clave (kg reciclados, reducción de residuos, porcentaje de valorización, etc.).
- Se establecerán metas de mejora progresiva y se fomentará la participación activa de los inquilinos.
- Se evaluará periódicamente la eficacia de las políticas y se actualizarán según necesidades y normativa aplicable.
- Los datos sobre residuos generados se presentarán anualmente a la Dirección Técnica de la organización que gestiona el edificio y esta a su vez se encargará de revisarlos y aprobar los objetivos anuales para reducir los residuos y aumentar la reutilización y el reciclaje de los residuos del edificio.

## 6.6 Compromiso y Cumplimiento

- El cumplimiento de estas políticas será parte de los contratos de arrendamiento.
- Se podrán aplicar incentivos a los inquilinos que destaquen por sus buenas prácticas ambientales.
- El centro comercial se compromete a liderar con el ejemplo y facilitar los medios necesarios para su cumplimiento.

## 7. Objetivos de mejora

- Descripción: En 2024/25 se generaron **279,85 toneladas de residuos**, de las cuales el **45% fueron valorizados**.
- Objetivo 2026: Alcanzar un **60% de reciclaje**, reducir residuos totales en un **5% anual** e intensificar la **formación en economía circular** para inquilinos.
- Acciones:
  - Colocación de cartelería en zonas de residuos.
  - Publicación anual de datos de residuos por tipo (códigos LER).
  - Talleres semestrales sobre separación y reducción de residuos.
- Acuerdo:

### Descripción general

La gestión de residuos en el centro comercial se desarrolla de acuerdo con la normativa vigente y siguiendo los principios de la jerarquía de residuos: **reducir, reutilizar y reciclar**.

El objetivo principal es minimizar la cantidad de residuos enviados a vertedero, promoviendo la valorización y el aprovechamiento de materiales reciclables.

Durante el periodo **junio 2024 – mayo 2025** se generaron en total **279,85 toneladas de residuos**, de las cuales un **45% fueron valorizadas (plástico, cartón y residuos peligrosos tratados)** y el **55% correspondieron a residuos sólidos urbanos (RSU)**.

## Objetivo año 2026

- **Reducir, reutilizar y reciclar:** Disminuir la cantidad de residuos generados en un **5% respecto a 2025**, consolidando programas de reducción en origen y aumentando el porcentaje de reciclaje hasta alcanzar al menos un **60% de valorización**.
- **Fomentar patrones de producción y consumo sostenible:** Se promoverá la **economía circular** en la gestión de residuos de inquilinos y operaciones del centro, mediante acuerdos con gestores autorizados, campañas de sensibilización y talleres prácticos.
- **Comunicación a inquilinos:** Se reforzará la comunicación a través de cartelería específica en zonas de almacenamiento, circulares en la intranet y talleres semestrales. Además, se compartirá periódicamente la información sobre cantidades de residuos generados y las mejores prácticas de otros centros comerciales que destacan en sostenibilidad.

## Acciones previstas 2026

1. Realizar **formaciones anuales** a inquilinos sobre separación de residuos y obligaciones legales.
2. Instalar **nueva cartelería visual** en los puntos de recogida diferenciando plásticos, papel/cartón, orgánicos y residuos peligrosos.
3. Publicar en la aplicación CEETRUSCONNECT y enviar a inquilinos un **resumen anual de residuos generados**, incluyendo indicadores de evolución.
4. Poner a disposición de los usuarios una sección en la web corporativa con **información práctica sobre reciclaje domiciliario** y enlaces de interés municipal.
5. Mantener un **responsable de centro comercial**, disponible para consultas:
  - Nombre: Pablo Soto
  - Correo: [coordinadorsantboi@team-service.es](mailto:coordinadorsantboi@team-service.es)
  - Tel.: +34 653 692 652

## **BIODIVERSIDAD**

### **Objetivo de la Estrategia**

Promover la biodiversidad en el entorno del centro comercial mediante la implementación de medidas que favorezcan la presencia de fauna beneficiosa y fomenten la educación y sensibilización ambiental. Estas actuaciones se enmarcan dentro de la filosofía de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, contribuyendo a la certificación BREEAM EN USO.

### **Medidas Propuestas**

- **Hoteles para abejas solitarias**  
Instalación de 5 módulos de hoteles para abejas solitarias, contruidos con madera certificada FSC y materiales naturales para exteriores. Estos elementos favorecerán la polinización y el equilibrio ecológico en el entorno del centro.
- **Cajas nido para aves paseriformes**  
Colocación de cajas nido para especies como gorriones y colirrojos, diseñadas para facilitar refugio y cría, fomentando la presencia de aves insectívoras beneficiosas.
- **Caja nido para cernícalo**  
Instalación de una caja nido específica para cernícalo, ave rapaz que contribuye al control natural de pequeñas poblaciones de roedores e insectos.
- **Carteles divulgativos**  
Diseño y colocación de carteles interpretativos (500x700 mm, impresión en aluminio con tinta anti-UV) que informarán a los visitantes sobre las medidas de biodiversidad adoptadas, reforzando la educación ambiental.
- **Actividad con centros escolares**  
Realización de actividades educativas con escolares, acompañados por educadores especializados, con el fin de sensibilizar a la comunidad local sobre la importancia de la biodiversidad urbana.

### **Beneficios Esperados**

- Mejora de la biodiversidad local mediante el fomento de polinizadores y aves.
- Contribución al control biológico de plagas de manera natural.
- Incremento del valor ecológico y social del centro comercial.
- Sensibilización de los visitantes y la comunidad sobre la importancia de la conservación de la fauna urbana.