



# MEMORIA SOSTENIBILIDAD 2022

Marzo 2023





## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
<b>MENSAJE DEL DIRECTOR .....</b>	<b>3</b>
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.....</b>	<b>4</b>
<b>ANALISIS GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark).....</b>	<b>4</b>
<b>REGULACION Y TAXONOMIA VERDE EU.....</b>	<b>6</b>
<b>ESTRATEGIA NET ZERO CARBON.....</b>	<b>6</b>
<b>RIESGO CLIMÁTICO.....</b>	<b>8</b>
COMPROMISO INTU XANADÚ.....	9
<b>IMPACTO ECONÓMICO .....</b>	<b>9</b>
<b>ASPECTOS AMBIENTALES.....</b>	<b>11</b>
<b>ASPECTOS SOCIALES .....</b>	<b>15</b>
<b>CUIDANDO DE LA COMUNIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>SALUD Y BIENESTAR.....</b>	<b>17</b>
<b>GENTEXANA .....</b>	<b>18</b>
<b>ASPECTOS DE GOBERNANZA. NUESTROS ALIADOS COMERCIALES.....</b>	<b>19</b>





## INTRODUCCIÓN

Esta Memoria de Sostenibilidad es la primera realizada por el Centro Comercial intu Xanadú y presenta las principales actividades y resultados alcanzados en el año 2022 en los ámbitos Sociales, Ambientales y de Gobernanza.

En esta primera experiencia, la organización ha tomado como referencia la selección de indicadores y hallazgos identificados en un informe solicitado a la consultora CBRE el pasado mes de Julio con objeto de diagnosticar la situación de partida e identificar los próximos pasos y objetivos en la Estrategia ESG que intu Xanadú viene desarrollando. Aunque se toman elementos de guías de divulgación como la *Global Reporting Initiative (GRI)* o la *Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB)*, se propone un modelo que permita mantener un esquema sencillo de actualización anual, al tiempo que facilite la comunicación y transparencia con los diferentes Grupos de Interés.

## MENSAJE DEL DIRECTOR

Diecinueve años han transcurrido desde que intu Xanadú abriera sus puertas al público y que fuera inaugurado oficialmente en una gala presenciada por numerosas personalidades del panorama político y artístico español.

La apuesta por el desarrollo de un nuevo modelo comercial, más dinámico y experiencial, centrado en ilusionar y sorprender al visitante, han posicionado a intu Xanadú como uno de los mayores destinos comerciales y de ocio europeos, por el gran número de marcas nacionales e internacionales que reúne, por su oferta de servicios, y, muy destacadamente, por el conjunto de actividades de ocio, restauración y entretenimiento que ofrece, algunas únicas en España.

**Esta memoria identifica la contribución e impacto económico, social y ambiental de intu Xanadú reforzando aún más su compromiso con la Comunidad Local y los valores de la sostenibilidad.** Se trata de tomar conciencia de que cualquier proyecto deja huella, desde el compromiso con las personas y organizaciones locales, hasta la responsabilidad en lo económico y en lo medioambiental

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

intu Xanadú, **propiedad** de los fondos británico y estadounidense **intu y Nuveen desde el año 2017**, y con la gestión de CBRE España, es el tercer complejo centro comercial y de ocio más grande de España en superficie y el mayor de la Comunidad de Madrid.

Construido en el año 2003, con una superficie total de 153.695 metros cuadrados en dos niveles, más de 220 tiendas y 10.000 plazas de aparcamiento, alberga operadores de primer nivel nacional e internacional como el grupo Inditex, El Corte Inglés, Primark, Decathlon, Hollister, H&M, Apple, etc.





Habiendo recibido hasta 14 millones de visitantes al año, alberga ‘ágora by intu Xanadú’, un espacio único que aúna gastronomía y entretenimiento, innovación, confort y bienestar; y SnoZone, la única pista de esquí cubierta de España y la más grande de Europa con más de 18.000 metros cuadrados.

A lo largo de los últimos años, ha mejorado y ampliado significativamente su oferta de entretenimiento con Cinesa Luxe, Atlantis Aquarium y el nuevo Ilusiona, con scape room y kids área. Una estrategia enmarcada en su concepto de ser **destino de entretenimiento y compras** que viene potenciada desde su compra en marzo de 2017.

## COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

El compromiso con la sostenibilidad en intu Xanadú parte de la gestión efectiva de los impactos, positivos y negativos, que nuestra operación genera a los diferentes grupos de interés: visitantes, empleados, accionistas, aliados comerciales (comercios y proveedores) y autoridades. Desde su construcción, intu Xanadú ha desarrollado diferentes acciones para gestionarlos, y en 2022 hemos re-evaluado los aspectos principales ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) de nuestra gestión para entender su estado actual y priorizar las acciones futuras de mayor relevancia que permitieran su mejora.

Es de importancia destacar que intu Xanadú cuenta con la **certificación de gestión ambiental ISO 14001**, con la **certificación UNE 17001 de accesibilidad universal**, así como la **certificación BREEAM En Uso con clasificación de Excelente para el edificio y de Excepcional para la gestión**.



## ANALISIS GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark).

Para desarrollar dicho ejercicio, tomamos como punto de partida los aspectos definidos por la Evaluación GRESB como estándar reconocido en el sector inmobiliario, para identificar y priorizar las acciones a trabajar. Se evalúa el desempeño frente a siete aspectos de sostenibilidad, incluida la información sobre los indicadores de rendimiento, como la energía, las emisiones de GEI, el agua y los residuos. La metodología es consistente en diferentes regiones, vehículos de inversión y tipos de propiedad y se alinea con los marcos internacionales de presentación de informes, como GRI y PRI. Los indicadores analizados y los principales ámbitos de mejora para mejorar el posicionamiento son los siguientes:





- **RISK ASSESSMENT:** Realización de informes de especialistas analizando cada ámbito y estableciendo los posibles riesgos, priorizando en una primera fase los relativos a adaptación al cambio climático, salud y bienestar, suministro y eficiencia de agua y gestión de residuos.
- **AUDIT:** Realización de informes firmados por técnicos especializados identificando las posibles áreas de mejora en el ámbito de gestión de agua y residuos, actualizándose cada tres años.
- **EFFICIENCY MEASURES:** Implementación de iniciativas para mejorar la eficiencia energética, en consumo de agua y en gestión de residuos. Se propone la implementación de quipos de climatización de alta eficiencia, pantallas que muestren el uso y ahorro de energía a los usuarios para incentivar a los inquilinos, y un sistema de detección de fugas.
- **DATA COVERAGE:** Reporte de datos de consumo de energía, emisiones de carbono, consumo de agua y gestión de residuos. El principal ámbito de mejora se centra en el reporte de consumos de inquilinos, partiendo de un porcentaje de reporte del 40% de la superficie de zonas privativas como objetivo en una primera fase.
- **TARGETS:** Establecer objetivos cuantificados de eficiencia energética y reducción de emisiones, reducción de consumo de agua, diversificación de residuos y reporte de datos de consumo. Estos objetivos deberán ser publicados en el informe anual de sostenibilidad del centro.
- **CERTIFICATION AND RATINGS:** Analizar posible mejora del nivel de certificación BREEAM a medio plazo
- **TENANT ENGAGEMENT:** Establecer sesiones específicas con inquilinos, además de compartir los datos de objetivos de eficiencia y de consumo establecidos desde la gestión del centro.
- **GREEN LEASES:** Vincular la existencia de un documento de “Buenas prácticas” y el compromiso de ambas partes de su cumplimiento
- **COMMUNITY ENGAGEMENT:** Centralizar en un programa anual todas las iniciativas previstas relativas al impacto positivo en los grupos de interés
- **HEALTH AND WELLBEING:** Establecer objetivos específicos de mejora de salud mental y física para los empleados, monitorizando los datos de adhesión a las iniciativas planteadas.

Esta evaluación ha registrado una **buena valoración**, obteniendo una puntuación global de 43 puntos sobre un máximo de 70 posibles (>60%) y un **nivel de desempeño identificado alto o medio para la mayoría de los indicadores** anteriores. Las áreas de Data Coverage, Audit y Health & Wellbeing presentan el mayor margen de mejora, principalmente en lo relativo al reporte de consumos de inquilinos, la realización por técnicos especialistas de informes específicos relativos a la gestión del agua y residuos, y la implementación de indicadores específicos de gestión laboral sobre los





empleados de nuestras contratas. intu Xanadú ha desarrollado un plan de acción que asegure mejoras en estos y otros aspectos a lo largo ya del próximo año.

## **REGULACION Y TAXONOMIA VERDE EU.**

El Reglamento de la UE sobre la taxonomía (Reglamento UE 2020/852), que entró en vigor el 12 de julio de 2020, contribuye a crear la primera "lista de actividades sostenibles" del mundo, un sistema de clasificación de las actividades económicas que desarrolla un lenguaje común para inversores y empresas a la hora de financiar proyectos o bienes y servicios con un impacto positivo en el medio ambiente.

Directamente relacionado con la taxonomía, está el Reglamento UE 2019/2088, relativo a la divulgación de información de sostenibilidad en el sector de los servicios financieros. Este reglamento señala los requisitos en materia de información precontractual que deben atender, de una parte, los productos financieros que promueven, entre otras, características medioambientales o sociales.

Actualmente, intu Xanadú no se encuentra dentro del ámbito de aplicación de sendas regulaciones, sin embargo, **se ha adelantado a los requerimientos de divulgación pública sobre el grado de alineación de sus actividades económicas con la taxonomía de finanzas sostenibles de la UE, y ha realizado un primer ejercicio para evaluar su contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático.**

Como conclusión la actividad de intu Xanadú se considera actualmente una actividad económicamente elegible en virtud del Reglamento sobre la taxonomía (UE)2020/852 y sus actos delegados asociados, estando alienada con la misma; es decir, es una actividad económica ambientalmente sostenible (Art.2 Reglamento).

## **ESTRATEGIA NET ZERO CARBON.**

Desde el año de su adquisición por parte de intu, **el suministro eléctrico contratado por intu Xanadú proviene de fuentes de energía renovables**, es decir, fuentes que aseguran un nivel cero de emisiones de CO2.

Así mismo, intu Xanadú lleva desarrollando en los últimos años **políticas de ahorro de consumo energético** mediante su seguimiento, monitorización y toma de acciones enfocadas a lograr una mayor eficiencia, tal y como acreditan un **ahorro de más del 35% en el periodo 2017-2022** o la implementación el pasado año de una **instalación fotovoltaica para autoconsumo**.

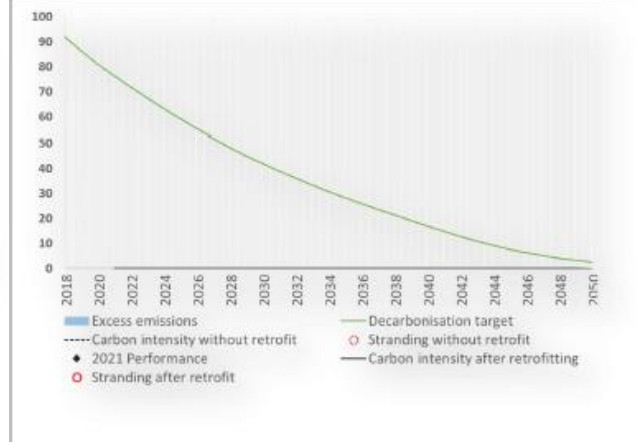
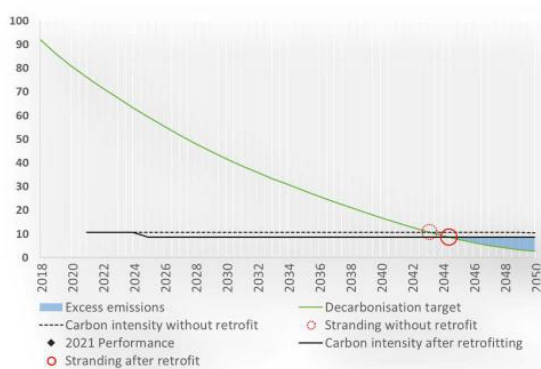
intu Xanadú ha procedido recientemente, en el contexto indicado de reevaluación de su estrategia ESG, a identificar las fuentes de emisión de GEI, valorar sus emisiones y huella de carbono, así como actualizar su plan de reducción de estas.



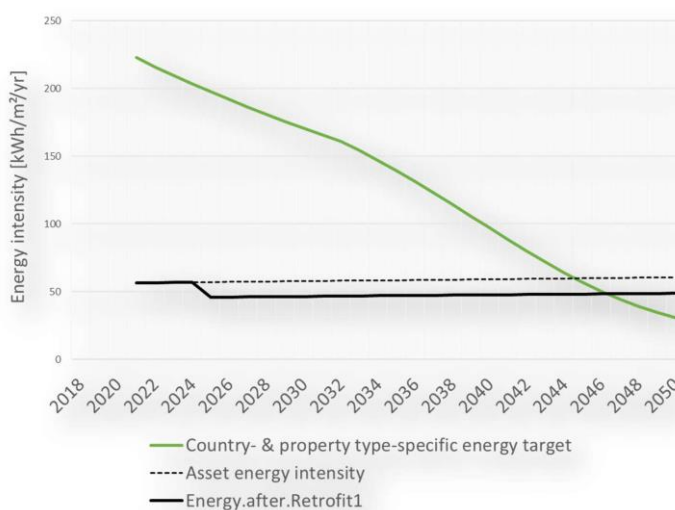



Como principal conclusión hay que destacar la **situación muy favorable en la que intu Xanadú se encuentra en relación con el cumplimiento de los objetivos del Acuerdo de Paris**. En particular:

- Para los alcances 1 y 2, teniendo en cuenta el consumo y superficies de zonas comunes y gerencia, y evaluando las exigencias para lograr el objetivo de 1.5°C, **la intensidad de emisiones (kgCO<sub>2</sub>/superficie), está muy por debajo de las exigencias que fueron adoptadas en el Acuerdo de Paris**, dejando de cumplir el requisito a mitad del año 2043, que en caso de sustitución, ya programada, de cierta maquinaria, se retrasaría a 2045. *(Cálculos realizados con la herramienta CRREM -Carbon Risk Estate Monitor- sobre los datos del año 2021).*
- Más aún, si excluimos del calculo las fugas de refrigerante que accidentalmente se produjeron en el año de cálculo, el horizonte de cumplimiento superaría el año 2050.



- En cuanto a la **intensidad energética** intu Xanadú se encuentra **también muy por debajo del límite objetivo** (alcances 1 y 2, zonas comunes y gerencia), siendo 2044 la fecha en que se sobrepasaría, o 2046 si igualmente se considera la sustitución ya programada de cierta maquinaria.



- 
- Es necesario ampliar la información relativa a los consumos e intensidad energética correspondiente a los inquilinos de intu Xanadú a fin de evaluar con mayor precisión la situación de partida. Se han establecido objetivos en este sentido ya para 2023. En cualquier caso, una estimación basada en las distintas tipologías presentes indica un cumplimiento de los objetivos hasta el año 2038/2039 en cuanto a emisiones GEI y hasta 2031 en lo relativo a intensidad energética de consumo.

## **RIESGO CLIMÁTICO.**

Se ha procedido a la evaluación de los riesgos climáticos que pueden afectar al funcionamiento de intu Xanadú, **identificándose riesgos bajos en general**, siendo los de mayor riesgo (medio) los de estrés por i) Incendios; ii) Sequías y iii) Calor, debido principalmente a la zona en la que está ubicado el activo con un ambiente seco y de altas temperaturas en periodo de verano, no contar con grandes almacenamientos de agua cercanos y lejanía de zona costera.







## COMPROMISO INTU XANADÚ

Los activos inmobiliarios, y en particular los centros comerciales, tienen impactos significativos en las comunidades vecinas a su operación. Desde intu Xanadú, entendemos la gestión de estos impactos no sólo como el manejo de los riesgos asociados a quejas o descontentos por parte de las comunidades cercanas, o el cumplimiento de los requisitos legales de urbanismo, sino como una búsqueda activa de contribuir de forma efectiva a su entorno. Es por esto por lo que desarrollamos el programa Compromiso intu Xanadú:

*"Un plan de acción puesto en marcha por intu Xanadú para generar un impacto positivo en la comunidad local, contribuyendo de forma económica, social y ambiental, que viene desarrollándose desde el año 2017. Tomando conciencia de que cualquier proyecto deja huella, desde el compromiso con las personas y organizaciones locales, hasta la responsabilidad en lo económico y ambiental."*

## IMPACTO ECONÓMICO

Con este apartado intu Xanadú quiere valorar la contribución económica que realiza a la Comunidad.

Para poder estimar el impacto económico vinculado a la actividad de intu Xanadú, es necesario partir del análisis de gasto que se ha incurrido durante la fase de construcción y puesta en marcha del complejo, así como el gasto que el conjunto de los visitantes realiza en las instalaciones y que redundará en la generación de riqueza y empleo en la zona. Las tablas siguientes muestran la estimación de dicho impacto.

### IMPACTO ECONÓMICO EN CIFRAS



**6.054 M€**

Impacto económico directo en la Comunidad de Madrid desde 2001 hasta 2022



**539,5 M€**

Impacto económico vinculado a la fase de construcción (2001-2003)



**5.514,5 M€**

Impacto económico vinculado a la fase de explotación (2003-2022)



Construcción, alimentación, energía, comercio y reparaciones son los sectores más beneficiados de la puesta en marcha de intu Xanadú.

Nota: No se ha valorado el impacto económico indirecto e inducido. Elaboración propia.



## CONTRIBUCIÓN AAPP



**1.138,2 M€**

Aportados anualmente a través de impuestos, tasas, seguridad social o diversas colaboraciones con las administraciones públicas (2003 - 2022)



**27,6 M€**

Aportados durante la fase de construcción (Tasa e ICIO y convenio urbanístico)

Nota: Datos aproximados.

## CAPTACIÓN DE INGRESOS



**1.405,3 M€**

Captados por intu Xanadú gracias a las compras de los visitantes de fuera de Comunidad de Madrid (2003 - 2022)

Nota: 25% provienen de fuera de CAM según estudio Hamilton 2020.

## HUELLA SOCIAL EN CIFRAS

### EMPLEO



**3.000**

Puestos de trabajo estimados. (Año 2022)



**4.000**

Empleos directos creados durante la fase de construcción (2001 - 2003).

### TEJIDO SOCIAL



**+20**

Entidades sociales colaboradoras.

## ATRACCIÓN EMPRESARIAL



**320 M en ventas € /año**

En términos agregados, comparable al volumen de facturación de las mayores empresas de la CAM. (Año 2022).



**153.695**

Metros de S.B.A., tercer mayor centro comercial de España. 95% ocupación. (Año 2022).



**2.082€/m<sup>2</sup>**

Facturación por S.B.A. (Año 2022).



**12.5 millones**

Visitas a intu Xanadú. (Año 2022).

## DINAMIZACIÓN DEL ENTORNO



**25%**

Turismo. Visitantes provienen fuera de la Comunidad de Madrid. Fuente: Hamilton año 2020.



**4.7 M €**

Impacto económico generado en los medios de comunicación colaboradores. Fuente: Europa Press año 2022.



**107.329**

Seguidores en Facebook, 45.000 en Instagram, 24.415 en Tik Tok y 87.760 visitas mensuales web. Travellers' Choice Award de TripAdvisor.

\*Fuente: elaboración propia.



## ASPECTOS AMBIENTALES

El sector de la edificación tiene un peso importante tanto en el consumo energético (40% del total) como en la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera (hasta un 36%). Intu Xanadú se compromete con la reducción del consumo energético, estudiando y ejecutando alternativas de forma activa con el objetivo de reducir tanto su consumo como su huella de carbono asociada.

Desde intu Xanadú se realiza el seguimiento exhaustivo de los consumos energéticos, de agua y de residuos, estudiando su evolución y buscando las vías para su reducción año tras año. De este modo, se han desarrollado los siguientes indicadores (KPIs) para su correcto seguimiento:

- Consumo Eléctrico Anual (kWh/año).

2017	2018	2019	2020	2021	2022
3.758.634	3.449.161	2.845.607	2.286.918	2.983.782	2.425.958

Se ha logrado una reducción del consumo de un **35,5%** en el periodo analizado (2022 frente a 2017).

- Consumo de Agua Interior Anual (m<sup>3</sup>/año).

2017	2018	2019	2020	2021	2022
19.401	21.959	18.956	12.196	16.673	19.995

El consumo de agua interior depende en gran medida de la ocupación y los visitantes del Centro Comercial, observándose una fuerte caída en los años afectados por Pandemia y un incremento de un **3%** en el periodo analizado (2022 frente a 2017).

- Consumo de Agua Exterior Anual (m<sup>3</sup>/año).

2017	2018	2019	2020	2021	2022
31.727	14.525	19.867	13.224	12.878	11.752

El consumo de agua en exterior, principalmente para riego, se ha logrado reducir en un **63%** respecto a 2017 gracias a las buenas prácticas, con recolección de aguas pluviales para riego (logrando un **consumo cero entre los meses de noviembre y marzo**).





Además, una vez instalado el sistema de monitorización de consumos, se monitoriza el consumo asociado al sistema de climatización.

- Consumo Eléctrico de Climatización (kWh/año).

2020	2021	2022
887.858	1.486.781	955.209

El consumo en climatización ha experimentado grandes variaciones en los últimos años debido a situaciones excepcionales.

Por un lado, en el año 2020 debido a la pandemia el centro estuvo cerrado entre los meses de marzo y junio por lo que el consumo fue menor de lo habitual.

En el año 2021, la tormenta Filomena y las bajísimas temperaturas que se registraron los 10 días posteriores requirieron de un consumo extraordinariamente alto de energía para mantener la temperatura del edificio en parámetros. El año 2022 se puede considerar como un año normal y puede establecerse como línea base para años posteriores.

Hay que destacar que el 70% del consumo eléctrico de climatización corresponde al periodo estival, correspondiendo el resto a consumo en ventilación.

La gran apuesta e inversión realizada por intu Xanadú en un sistema de producción de energía limpia mediante producción fotovoltaica in situ, con una instalación de 497,28 kWp con puesta en marcha en junio 2022, permite un cierto grado de autonomía del centro frente al suministro exterior, reduciendo su dependencia de los mercados energéticos y las situaciones políticas generadas en el exterior, como es el caso de la invasión de Rusia a Ucrania y sus consecuencias en el abastecimiento energético.

La integración de la producción energética de las placas fotovoltaicas en el sistema de monitorización va a permitir asegurar un correcto control de dicha energía y un análisis de su rendimiento. Además, va a permitir establecer nuevas medidas de ahorro energético basadas en su funcionamiento cíclico.

- Producción Eléctrica de Instalación Fotovoltaica (kWh/año)

Produccion teórica estimada anual	2022
695.210	180.213

La producción efectiva de energía se ha iniciado a finales de agosto 2022, para el próximo año se espera una producción de 695MWh.





Una vez asegurado un **nivel cero de emisiones de CO2** debidas al consumo eléctrico (mediante la compra de energía verde e instalación de fotovoltaica), se mide el nivel de emisiones de CO2 in situ (fugas de gases refrigerantes y consumo de diésel del grupo electrógeno).

	Tn CO2 Eq	Tn CO2 Eq
	2021	2022
Alcance 1	440,8	272,38
Alcance 2	0	0

Se ha reducido en un 38,2% en el periodo analizado (2022 frente a 2021).

- Gestión de residuos.
  - Fracción de residuo no reciclable (unidad de medida tn.):

2017	2018	2019	2020	2021	2022
1,579.62	1,508.25	1,434.60	1,311.46	985.12	1,182.36

Se ha reducido la fracción de residuo no reciclable en un 25,1% en el periodo analizado (2022 frente a 2017).

- Cartón (unidad de medida tn.):

2017	2018	2019	2020	2021	2022
416.82	457.56	531.11	416.18	554.41	595.12

Se ha logrado un incremento en el reciclaje de cartón de un 42.8% en el periodo analizado (2022 frente a 2017).

- Plástico (unidad de medida tn.):

2017	2018	2019	2020	2021	2022
15.81	40.72	204.30	148.88	188.40	187.57

Se ha logrado un incremento en el reciclaje de plástico de un 1086% en el periodo analizado (2022 frente a 2017).

- Compost (unidad de medida tn.):

2018	2019	2020	2021	2022
59.68	62.54	47.74	28.83	63.88

Se ha logrado un incremento en el reciclaje de compost de un 7% en el periodo analizado (2022 frente a 2018).





- Textil (unidad de medida tn.):

2018	2019	2020	2021	2022
13.95	15.00	12.86	11.91	9.61

Apoyando la gestión sostenible del residuo textil, en 2022 se consiguió recuperar 9.6 toneladas de textil usado. Se han reutilizado 5.9 toneladas y se han reciclado 3.7 toneladas, un 60% y un 40 % del total respectivamente. Esta labor ha supuesto un ahorro de más de 31 toneladas de CO2. Se ha reducido el reciclaje de textil en un 31,1% en el periodo analizado (2022 frente a 2018).

- Vidrio (unidad de medida tn.):

2017	2018	2019	2020	2021	2022
5.08	19.46	28.73	19.46	38.13	46.72

Durante el 2022 se han reciclado más de 46 toneladas de vidrio. Suponiendo un ahorro energético del 38%. Contribuyendo a un ahorro de casi 6 toneladas de combustible y 55 toneladas de materia prima. Se ha logrado un incremento en la recogida de vidrio de un 819,7% en el periodo analizado (2022 frente a 2017).

- Residuos peligrosos (incluye lámparas y luminarias. Unidad de medida tn.):

2017	2018	2019	2020	2021	2022
1.50	1.44	1.44	2.82	1.96	0.50

Se ha reducido el reciclaje de residuos peligrosos en un 67% en el periodo analizado (2022 frente a 2017).

intu Xanadú mantiene un acuerdo de colaboración con Ambilamp, asociación sin ánimo de lucro, con el objetivo de desarrollar un sistema de recogida y tratamiento de residuos de lámparas y luminarias, RAEE.

- Palets (unidad de medida tn.):

2019	2020	2021	2022
10.77	0.92	3.27	1.76

Se ha reducido la recogida de palets en un 83% en el periodo analizado (2022 frente a 2019).






## ASPECTOS SOCIALES

### CUIDANDO DE LA COMUNIDAD.

Los activos que generen valor a largo plazo y estén preparados para el futuro, serán aquellos que hayan situado a las personas en el centro de su estrategia. Por ello, Intu Xanadú está comprometido con tener un impacto positivo en las comunidades, en la sociedad y en las personas en las que está presente desarrollando acciones con un claro valor social.

Para este periodo, algunas de los resultados más destacados son:

Sector	Indicadores 2022	Comentarios y aspectos para destacar
Generación de Empleo Local	<p><b>El 40% de las contrataciones directas residen en los municipios más cercanos de Móstoles, Arroyomolinos, y Navalcarnero y el 63% a menos de 20 km.</b></p>	<p>Intu Xanadú ha desarrollado una relación colaborativa con la Oficina de empleo de Móstoles, con el fin de hacer llegar las ofertas laborales propias y las de los comercios, y así lograr mayor impacto en el área de influencia. Adicionalmente, cuenta con una bolsa de empleo para que las personas interesadas en trabajar en el centro registren su información, y donde se publican las ofertas vigentes por parte de los comercios.</p>
Diversidad e Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con la certificación <b>UNE 17001 de accesibilidad universal.</b></li> <li>- Entre las contrataciones directas existe paridad de género.</li> <li>- El 20% tiene una edad de más de 56 años.</li> <li>- Existe un 2% de empleados con discapacidad.</li> </ul>	<p>Actualmente, el Centro Comercial cuenta con instalaciones que favorecen la inclusión de personas con diferentes tipos de discapacidad tales como aparcamiento y aseos adaptados, bucle magnético, planos braille y vehículos de movilidad interior.</p> 
Transporte y Movilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 puntos de carga de coches eléctricos.</li> <li>- 90% de los empleados se desplazan en coche particular.</li> <li>- <b>37% tarda menos de 15 minutos por trayecto.</b></li> <li>- 36% tarda entre 15 y 30 minutos por trayecto.</li> <li>- 27% tarda más de 30 minutos por trayecto.</li> <li>- <b>66 - Resultado índice de caminabilidad.</b></li> <li>- <b>40 plazas para bicicletas y cinco para patinete eléctrico.</b></li> </ul>	<p><b>La ubicación del Centro Comercial junto a la autopista A-5 favorece el uso del vehículo particular para sus empleados y visitantes.</b> Para gestionarlo, el centro ha desarrollado un Plan de Tráfico en el que se describen las actividades para gestionar posibles colapsos en las vías de acceso ocasionadas por un alto flujo de vehículos. Actualmente cuenta con tres puntos de carga de vehículos eléctricos en el Corte Inglés y ha <b>acordado la instalación de 116 nuevas plazas para carga</b> convirtiéndose en una ubicación referente en el territorio español.</p>





Apoyo a Iniciativas Locales	<p><b>Se ha colaborado con más de 20 organizaciones aliadas.</b></p> <p><b>Se ha cedido 27 veces el espacio solidario (3x3 m2) de forma gratuita</b> a organizaciones sin ánimo de lucro, cuya valoración total asciende a 67k euros.</p> <p>Se han <b>realizado donaciones a 10 fundaciones invirtiendo un total de más de 18k euros.</b></p> <p>Se ha colaborado, con el Ayto. de Arroyomolinos y escuela local, promoviendo el deporte entre los jóvenes mostrando las diferentes modalidades deportivas tales como: aerobio, taichi, judo, gimnasia rítmica y boxeo en intu Xanadú.</p> <p>Estas acciones han generado un total de 315k euros en <i>publicity (valoración del impacto en medios sin ser pagado)</i>.</p>	<p>intu Xanadú demuestra un compromiso con el apoyo a diferentes iniciativas de proyectos solidarios, trabajando con más de 20 aliados entre diferentes tipos de organizaciones, con las que desarrollan actividades que incluyen el acceso a un espacio solidario y la divulgación de diferentes campañas para causas específicas como la defensa y protección de los animales</p>
Participación de la Comunidad	<p>1 encuentro mensual con empleados</p> <p><b>Más del 70% de los empleados tienen familiaridad con las principales iniciativas.</b></p> <p>Más de 5 campañas comunicadas</p> <p><b>Los resultados de las encuestas a empleados revelan niveles de percepción favorable en los aspectos de equipo y trabajo con un CSAT del 92% de y un NPS de 81%.</b></p>	<p>Actualmente se interactúa con empleados mediante reuniones mensuales donde se comunican las actividades principales del centro y se escuchan sus preocupaciones e intereses. Adicionalmente, se realizan encuestas a los empleados donde se evalúan criterios generales, de salud y seguridad, así como un protocolo documentado e implementado para recibir y gestionar reclamaciones de los diferentes Grupos por medios como correo, buzón físico y redes sociales.</p>







## SALUD Y BIENESTAR

Cuidar de los visitantes y empleados es esencial para intu Xanadú. Por ello, generar las condiciones y desarrollar las actividades que garanticen la vida, protección y bienestar de las personas en las instalaciones es una prioridad. Para hacerlo, desde la construcción misma del edificio y cada día en su operación se han trabajado aspectos como los programas de salud laboral, el confort visual, la calidad del aire interior, el confort térmico y la gestión del ruido, entre otros. Adicionalmente, entendemos que cada vez se hace más relevante el cuidado emocional de los empleados y visitantes y no sólo el físico. El bienestar no es sólo un ejercicio físico.

Para este periodo, y sin perjuicio del estricto seguimiento para dar cumplimiento a la normativa de Seguridad y Salud en el trabajo por parte nuestras contratas, algunas de los resultados más destacados son:

Sector	Indicadores 2022	Comentarios y aspectos para destacar
Salud y bienestar	<b>Muy baja siniestralidad laboral representando un 1% entre 100 empleados.</b>	<p>Acciones que han colaborado para la salud y bienestar de los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se han remitido 10 consejos saludables para los empleados a través de los canales de comunicación.</li> <li>- Se han desarrollado talleres saludables tales como inteligencia emocional, desayuno saludable, "mindfulness" y aromaterapia con un total de 659 asistentes.</li> <li>- Se ha colaborado con Cruz Roja en la instalación gratuita de un vehículo de donación sobre el que han asistido 371 donantes a lo largo del año.</li> </ul>
Acústica	Niveles de ruido dentro los límites de los parámetros de referencia.	<p>Con el fin de garantizar el confort de sus empleados y visitantes, intu Xanadú ha realizado mediciones en las zonas comunes de diferentes factores que impactan directamente el bienestar de las personas. Estos indicadores se analizan especialmente para los trabajadores, quienes permanecen en las instalaciones durante más horas continuas frente a los visitantes.</p> <p>El Centro Comercial cuenta con vegetación interior que favorece el bienestar de los visitantes. En la zona de parking tiene árboles en crecimiento que favorecen la regulación de la temperatura en el exterior.</p> <p>Adicionalmente posee un plan de jardinería el cual detalla y describe el diseño, la tipología de plan a utilizar, así como su correspondiente mantenimiento.</p>
Iluminación	Cumple los parámetros establecidos.	
Calidad del aire	Conforme.	
Vegetación	<p>Intu Xanadú dispone de un <b>plan de biodiversidad</b> diseñado para proteger y restaurar el sistema biológico de la zona.</p> <p><b>El complejo comercial tiene 31.000 m2 de superficies verdes.</b></p>	





## GENTEXANA

GenteXana es un programa de actuación formado por un equipo transversal de gerencia (áreas de Oficina, Marketing y Técnica) con el objetivo último de crear un espíritu de equipo único en intu Xanadú indistintamente de la empresa o contrata a la que se pertenezca, muy asociado a la vertiente emocional/social de un departamento de recursos humanos, dando cohesión y apoyo a los empleados de las subcontratas de intu Xanadú. GenteXana identifica los siguientes objetivos:

- Reforzar la coordinación interdepartamental, el sentido de pertenencia de los empleados al grupo, potenciando la identidad de marca y la cultura propia de intu Xanadú.
- Mejorar la comunicación y el compromiso del personal: generar una reputación positiva de intu Xanadú.
- Mejorar la experiencia del cliente, al que se denomina “invitado”, reforzando la satisfacción de éste.
- Ayudas para conseguir un aumento de los KPIs técnicos y de marketing.
- En última instancia, ser embajadores de la marca intu Xanadú.

### Acciones Clave en 2022:

- Acciones Teambuilding: Todas las acciones que fomentan la construcción de sentimiento de equipo. Un total de 20 acciones repartidas a lo largo del 2022.
- Acciones Joy: Todas las acciones que hacen que el empleado se sienta diferente y elija a intu Xanadú como el lugar preferido para trabajar. Se realizaron un total de 47 acciones diferentes a lo largo del año 2022.
- Tips - Comunicaciones: Todo sobre consejos de salud y seguridad. 10 consejos saludables a lo largo del año 2022.
- Descuentos especiales para empleados: Un total de 74 descuentos intu Xanadú ha conseguido proporcionar de sus comercios para sus empleados.
- Instalaciones: Compromiso con el “well – being” desarrollando acciones en la sala de personal y gerencia tales como ofertas especiales en máquinas vending, decoración oficinas con nueva imagen, biblioteca que fomenta la lectura a través del “book sharing”, entre otras.
- Plan de formación continua: Se realizaron siete (7) formaciones al personal directo con las siguientes temáticas: Bienvenida a intu Xanadú (filosofía y cultura de trabajo), conectando con nuestros invitados (cultura de "hospitality"), gestión de conflictos, accesibilidad, autismo, gestión de residuos, seguridad y salud.





Fecha	Febrero	marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Septiembre	Octubre	Noviembre	2022
Formación	Bienvenido a Intu Xanadú	Conectando con nuestro invitado	Gestión de Conflictos	Accesibilidad	Autismo	Autismo	Gestión Residuos	Seguridad y Salud	Trivial	
NPS	86.80%	72.2%	74.8%	83.3%	72.2%	97.5%	84.4%	93.2%	83.7%	<b>81.1%</b>
CSAT	94%	93%	93%	94%	82%	94%	96.1%	95%	94%	<b>92%</b>
Asistencia a la formación	104%	65%	85%	72%		70%	66%	71%	74%	76%
Participación en la encuesta	79%	87%	96%	85%		94%	92%	91%	87%	71%

- Encuestas: Las usamos para medir el grado de satisfacción de los trabajadores con las formaciones recibidas. El NPS, se sitúa en 81 y CSAT (índice de satisfacción) se sitúa en 92.
- Cliente misterioso: GenteXana lleva a cabo auditorías de “invitado” misterioso mensualmente que evalúan a los trabajadores en el campo de la hospitalidad. Además, se llevan a cabo las auditorías anuales de la administradora del complejo CBRE. El objetivo principal es asegurar la mejora continua en este campo. Total de elementos evaluados: 175.

## ASPECTOS DE GOBERNANZA. NUESTROS ALIADOS COMERCIALES

De la mano de los visitantes y empleados, los arrendatarios o comercios, son un grupo de interés prioritario para Intu Xanadú ya que el éxito o fracaso de ellos se traduce directamente en los resultados del otro. Es por esto que buscamos relaciones que vayan más allá del contrato de arrendamiento tradicional y se integran aspectos que facilitan y potencian las capacidades y el impacto de ambos.

Siguiendo las prácticas más adecuadas producto del diálogo constante con los comercios y las prioridades en el sector, hemos desarrollado las siguientes temáticas:

Sector	Indicadores 2022	Comentarios y aspectos para destacar
Cláusulas Verdes.	<b>53 de 210 (25%) contratos con cláusulas verdes incluidas.</b>	<p>A partir de noviembre de 2021, Intu Xanadú incluye la cláusula de gestión medioambiental que describe compromisos relevantes entre ambas partes (detalle abajo). A diciembre de 2022, cincuenta y tres de los contratos de arrendamiento ya la incluyen, de un total de 210 aproximadamente. Se persigue poder incluirla en todos los contratos nuevos o renovados en adelante. Los aspectos incluidos en la cláusula de colaboración medioambiental son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro de datos</li> <li>• Uso de los datos</li> <li>• Recomendaciones</li> </ul>





		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reemplazo de instalaciones por otras medioambientalmente más eficientes</li> <li>• Trabajos de mantenimiento</li> <li>• Gestión medioambiental del local</li> <li>• Evaluación de la cláusula medioambiental</li> </ul> <p>Los datos señalados para compartir en las cláusulas son específicos para electricidad, gas y agua, estando previsto completarlos otros como residuos o aspectos sociales.</p>
<p>Manuales, Guías y Formación.</p>	<p>Se ha remitido por circular el Manual de Buenas prácticas ambientales a todos los locales. Adicionalmente se comunica en un apartado en la web.</p> <p>Se ha desarrollado una formación anual de sensibilización de buenas prácticas medioambientales y gestión de residuos con una asistencia de 400 participantes repartidos en dos días con su correspondiente distribución de folleto informativo.</p> <p>Todos los locales disponen de un Pliego de condiciones técnicas para sus Obras privativas.</p> <p>Se ha desarrollado unas jornadas divulgativas a los empleados directos sobre gestión de residuos con 69 asistentes con su correspondiente reparto de folleto (un 70% de la plantilla).</p>	<p>Intu Xanadú ha desarrollado un Manual de Buenas Prácticas Ambientales con el fin de guiar la gestión de los trabajadores en el centro comercial.</p> <p>Adicionalmente, existe la definición de aspectos de gestión ambiental en los pliegos de condiciones técnicas para las obras privadas donde se exige la gestión de impactos tales como gestión de materiales y residuos, prevención de la contaminación, emisiones, gestión del agua, y la comunicación de incidentes.</p> <p>También se han realizado formaciones en la que se ha trabajado en mejorar los ahorros de agua, informando de fugas en el riego, así como en los aseos.</p>
<p>Participación con Comercios.</p>	<p>Resultados encuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>50 aspectos relacionados con temáticas como salud y gerencia evaluados.</b></li> <li>- <b>42 con evaluación favorable.</b></li> <li>- <b>8 con necesidad de plan de acción.</b></li> </ul>	<p>Los aspectos que requieren desarrollar un plan de acción de acuerdo con los resultados de las encuestas son: Sales upload / Intranet, Security in parking, Permits management, Influence of events on footfall and sales, Kids areas, Playground.</p>

