MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

CBRE

Puerto Venecia

Contenido

PRESENTACIÓN **3**
Carta de la directora del Shopping Resort 4
Resumen 2023 5
Noticias destacadas 2023 5

SOMOS PUERTO VENECIA **6**
Puerto Venecia 7
Hitos 9
Nuestra misión, visión y valores 10

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD **11**
Compromiso con los ODS 13
Análisis de materialidad 15
Estrategia de Sostenibilidad 16
Alianzas y entidades 17

CUIDANDO EL PLANETA **18**
Gestión Ambiental Responsable 20
Estrategia Net Zero 25
Movilidad Sostenible 27
Promoviendo el cambio a través de nuestra gestión 28

CUIDANDO NUESTRA COMUNIDAD **30**
Mejorando la salud y el bienestar de nuestra comunidad 32
Convirtiéndonos en una empresa igualitaria, equitativa, inclusiva y diversa 35
Generando impacto positivo en nuestra comunidad 36
Impulsando nuestra cultura 37
Fomentando el empleo y desarrollo local 38

GESTIÓN **39**
Asegurando una gestión ética, transparente y responsable 41
Ofreciendo un servicio de calidad y adaptado a las necesidades del cliente 42
Promoviendo una cada de contratas y operadores responsables 43

ÍNDICADORES Y CORRELACIÓN CON LOS ODS IDENTIFICADOS **44**

INFORMACIÓN SOBRE LA MEMORIA **45**

CBRE
Puerto Venecia

PRESENTACIÓN

CBRE
Puerto Venecia

Carta de la directora

Puerto Venecia Zaragoza es un destino de Moda, Ocio, Hogar y Restauración que cuenta con 206.000m2 distribuidos en zonas interiores y al aire libre. Un nuevo concepto de 'shopping resort' que abrió sus puertas en Zaragoza el 4 de Octubre de 2012 (Parque Comercial en 2008), marcando un hito en el sector. El shopping resort reúne una selección de las mejores marcas por sector y ofrece más de 200 rótulos comerciales tanto nacionales, como del panorama internacional. Actualmente, el centro roza el 100% de ocupación, con más de 240 locales, de los cuales el 25% son emprendedores de Aragón que son parte de Puerto Venecia con su propia marca o a través de franquicias.

Además, Puerto Venecia se mantiene como uno de los líderes del sector, rozando los 20 millones de visitantes al año, que eligen Puerto Venecia como su primera opción de ocio. Estas cifras le hacen estar en afluencias cercanas al parque temático más visitado del mundo, Disney World en California o por encima de Disneyland París. **Desde su apertura, la media de visitantes es de 1,5 millones de personas al mes, alcanzando 150.000 visitantes al día como su cifra récord.**

Sin duda, Puerto Venecia es un polo de atracción turística para Zaragoza y para Aragón, ya que son muchos los clientes que llegan de fuera de Zaragoza (35%), principalmente de áreas como La Rioja, Navarra, Cataluña (Lleida y Tarragona) y Castilla y León (Soria).

El **respeto medioambiental y la sostenibilidad son dos de los pilares más importantes de la filosofía de Puerto Venecia** y en los que el centro ha seguido trabajando muy activamente en 2023 y que va a reforzar a lo largo de este año. Y es que el centro implementa, año tras año, nuevas medidas encaminadas a **mejorar su eficiencia energética y a reducir al mínimo su huella de carbono.** Asimismo, el tratamiento de residuos es una de las principales líneas de trabajo en las que el centro se implica de manera muy activa: se recicla **alrededor del 45%** de los residuos que se generan, suponiendo un ahorro de **44.200 toneladas de Co2 al año.**

En cuanto a **solidaridad,** otro de los pilares de la filosofía de Puerto Venecia, el pasado año el centro **contribuyó a generar más de 170.000 € para causas benéficas colaborando en 123 iniciativas** con entidades sociales tanto del ámbito nacional como del local.

Puerto Venecia presenta su memoria como un fiel reflejo del trabajo desempeñado, resaltando los logros y avances alcanzados en materia de sostenibilidad, y reflejando su estrategia de crecimiento sostenible, reforzando así su compromiso con el crecimiento sostenible.

Yolanda Gimeno. Directora de Puerto Venecia

Resumen 2023

Cerramos el año 2023 **con la llegada de 8 nuevas marcas.** Nuevas aperturas a las que se suman **19 firmas que han renovado su confianza, mejorando su imagen y establecimientos, incluso ampliando su oferta comercial,** lo que supone un total de **más de 9.000m²** de superficie comercial. **Además, se espera que durante el primer semestre de 2024 destacados operadores de moda ubicados en la galería comercial se sumen a la mejora de sus espacios renovando su imagen.** Un importante crecimiento, que nos sigue situando **como el complejo comercial más grande de España** (con 600.000 metros cuadraros de parcela y 206.000 metros cuadrados de Superficie Bruta Alquilable (SBA), y en el que **las marcas de origen local han jugado un papel muy importante este 2023.** De los más de 240 locales que tiene el centro, **el 25% son firmas con capital aragonés o gestionadas por autónomos de nuestra comunidad.** Además, a estos buenos datos de comercialización se suma el gran apoyo de los visitantes: **el pasado año se superó la barrera de los 19 millones de personas que han pasado por el shopping resort,** una cifra que evidencia el excelente rendimiento del centro.

Pero al margen de las buenas cifras, este 2023 ha sido un año de **grandes proyectos para el centro.** Con el objetivo de añadir **nuevas áreas para el disfrute de las familias,** aumentar el confort de los visitantes y transformar los espacios exteriores en **lugares más verdes y sostenibles,** este año hemos concluido un ambicioso plan de **remodelación de nuestras zonas exteriores, en el que hemos trabajado durante dos años,** mejorando así uno de los puntos fuertes del centro: los más de **32.000 m² de zonas al aire libre.** Una acción que concluyó el pasado septiembre **con la inauguración de la fase final,** una nueva zona exterior, **'El Mirador',** que incluye un imponente tobogán de dieciséis metros de altura cubierto por una gran cascada de agua y vegetación y que, sin duda, han sido uno de los grandes atractivos del centro durante los últimos meses. Una importante apuesta de ocio que evoluciona el concepto de shopping resort hacia las nuevas necesidades de los visitantes.

SOMOS PUERTO VENECIA

CBRE
Puerto Venecia

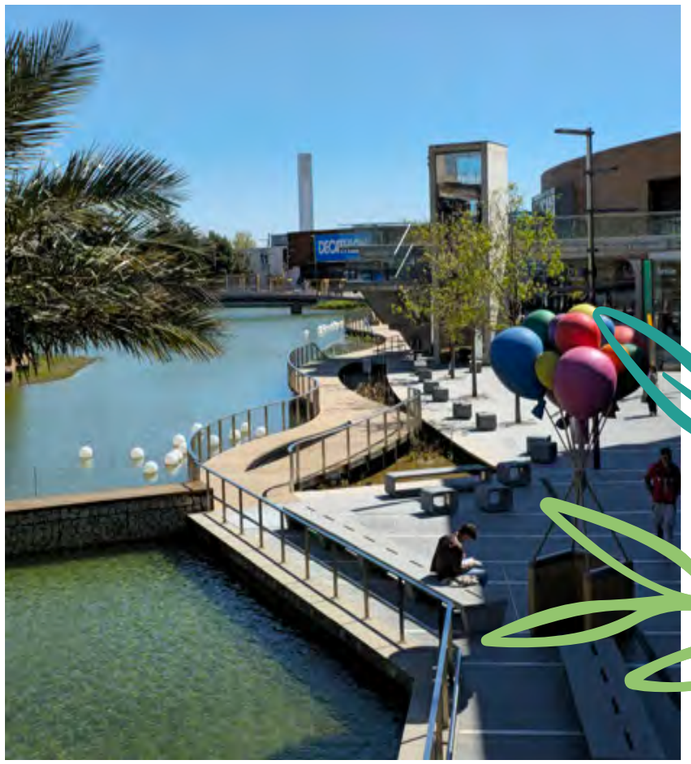
Somos Puerto Venecia

Puerto Venecia Zaragoza es uno de los mayores destinos comerciales y de ocio de Europa que cuenta con más de 206.000m2 de SBA (superficie bruta alquilable). El shopping resort combina la mejor selección de marcas y una oferta de ocio y aventura inigualable en torno a un espectacular lago.

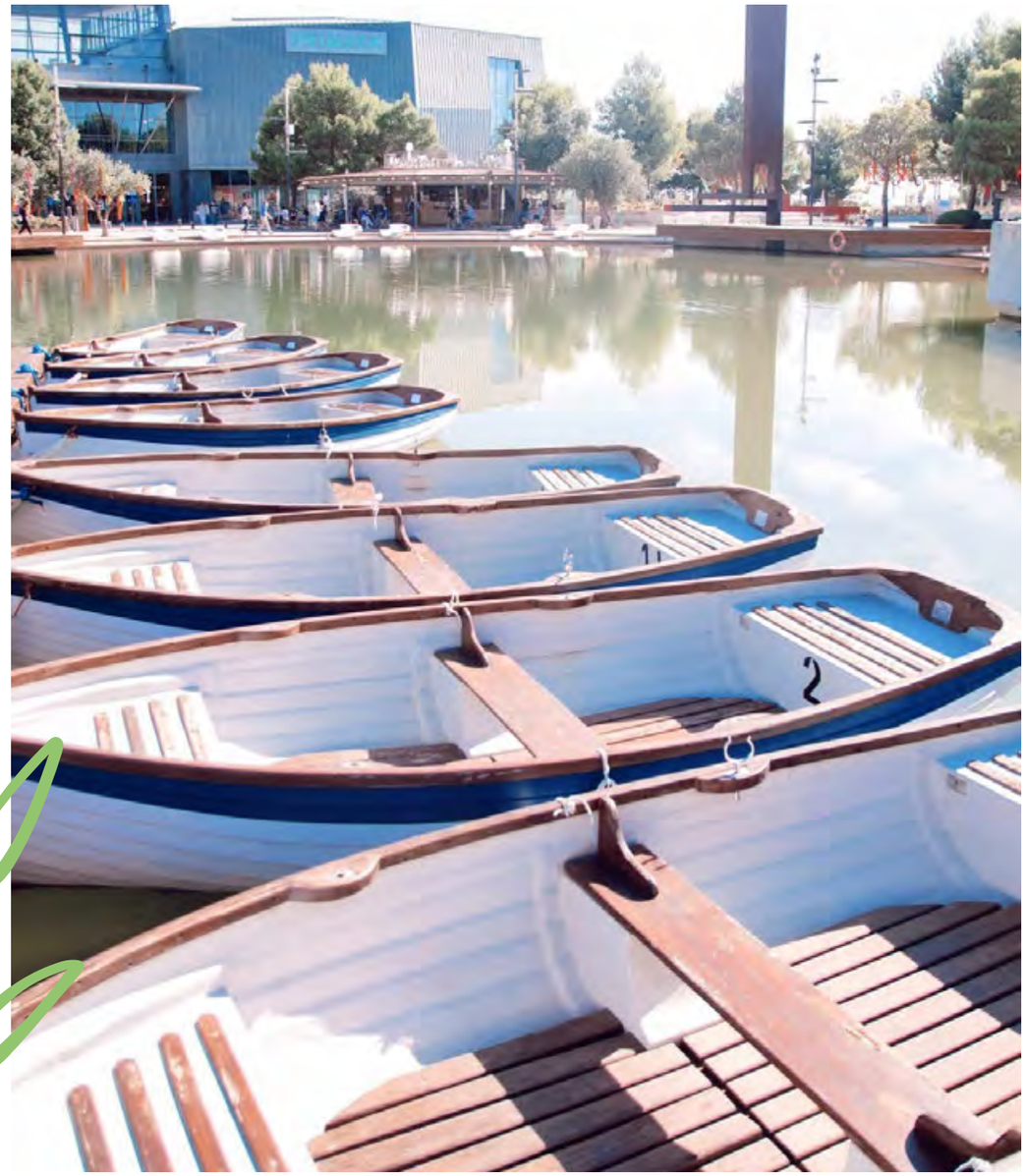
El complejo comercial se encuentra ubicado en Zaragoza, en el distrito de Torrero – La Paz y cuenta con un emplazamiento estratégico para la facilidad de acceso, ya que está conectado con los dos principales cinturones que rodean la ciudad Z30 y Z40.

La historia de Puerto Venecia comienza en el año 2002, cuando se plantea la creación de un nuevo concepto de centro comercial que reuniese: moda, ocio, aventura y restauración en un entorno único, un nuevo espacio al que se categorizaría como Shopping Resort. Este nuevo concepto, se centra en el ocio y entretenimiento como elemento diferenciador, así como una decidida apuesta por la sostenibilidad, el compromiso social y la vinculación con el visitante.

Sus más de 206.000 m^2 de superficie alquilable y 600.000 m^2 de parcela se articulan en torno a varios operadores clave o "locomotoras", con una disposición estratégica de los espacios para la diferenciación de los operadores que la conforman. Así, dos de los principales operadores del centro (El Corte Inglés y Primark) se ubican en cada uno de los extremos de la Galería comercial, mientras que el otro gran edificio que corresponde a la zona de Ocio y Restauración, alberga los cines y el principal operador de ocio.



Somos Puerto Venecia



El centro al completo está localizado en torno al Lago, el elemento más reconocible y definitorio de Puerto Venecia, y que juega un papel crucial en la imagen y concepto del Shopping Resort.

Por otra parte, el Parque de Medianas supone la otra área destacada del centro, la primera en tomar forma, focalizando la mayor parte de la oferta de bricolaje y hogar, articulándose entre los dos de los operadores más grandes del centro (IKEA y Leroy Merlín) y siendo la mayor oferta del sector del mueble y la decoración en la región.

A su vez, **el centro al completo está localizado en torno al Lago, el elemento más reconocible y definitorio de Puerto Venecia, y que juega un papel crucial en la imagen y concepto del Shopping Resort.**

En este sentido, cabe destacar que uno de los aspectos fundamentales para el diseño del Shopping Resort fue el de la distribución del centro tomando como referencia la posición y recorrido del sol, de forma que el centro contara con la mejor iluminación natural a lo largo de todo el día, algo que contribuye a dotar a Puerto Venecia de un entorno único.

Hitos

2002
Plan de urbanización

2004
Se aprueba el plan parcial del sector de suelo urbanizable de Puerto Venecia

2006
Se celebra el acto de colocación de la primera piedra

2008
Inauguración de la primera fase de Puerto Venecia con una superficie de 83.000 m^2

2012
Inauguración de la fase final de Puerto Venecia con 159 locales comerciales

2013
Obtención del premio MAPIC (AWARDS) al mejor centro comercial y de ocio del mundo

2014
Premio al mejor Shopping Resort grande de España de la Asociación Española de Centros Comerciale

Medalla al mérito turístico otorgada por el Gobierno de Aragón

Consecución del certificado medioambiental LEED (Líder en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible) en su categoría Gold

2016
19,4 millones de visitantes

2017
Nuevo acceso al Centro para adecuar Puerto Venecia a su crecimiento futuro

2021
Inauguración de la nueva zona de Terrazas. Inversión 2,5M€

2022
10º Aniversario de Puerto Venecia

Obtención del certificado BREEAM

Top 10 espacios más compartidos en Instagram

2023
Inauguración de la nueva zona "El Mirador"

CBRE
Puerto Venecia

Nuestra misión, visión y valores

MISIÓN

Convertirnos en la primera opción regional para disfrutar del tiempo libre, evolucionando constantemente para brindar el escenario perfecto que aúne compras premium y emocionantes experiencias de ocio y aventura cada día, siempre contando con el visitante como el eje principal sobre el que gira nuestra estrategia y razón de ser.

VISIÓN

Puerto Venecia como primera opción de tiempo libre, gracias a una oferta que satisface una amplia variedad de necesidades para todos los públicos. Un formato atractivo y con imaginación añadida, poniendo a disposición del visitante siempre algo nuevo que conocer y un motivo por el que sonreir con el objetivo de que vivan una experiencia única e incomparable.

VALORES

Hacemos felices a nuestros visitantes a través de la integridad, anticipación, comunicación y capacidad de innovación y atrevimiento, situándonos a la vanguardia gracias a nuestra creatividad e imaginación, y colocando al cliente siempre en el centro de nuestra filosofía. Somos fieles y genuinos, actuando con confianza y decisión, pero también con responsabilidad, apostando por la sostenibilidad y el compromiso social como elementos fundamentales en nuestra forma de actuar.

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

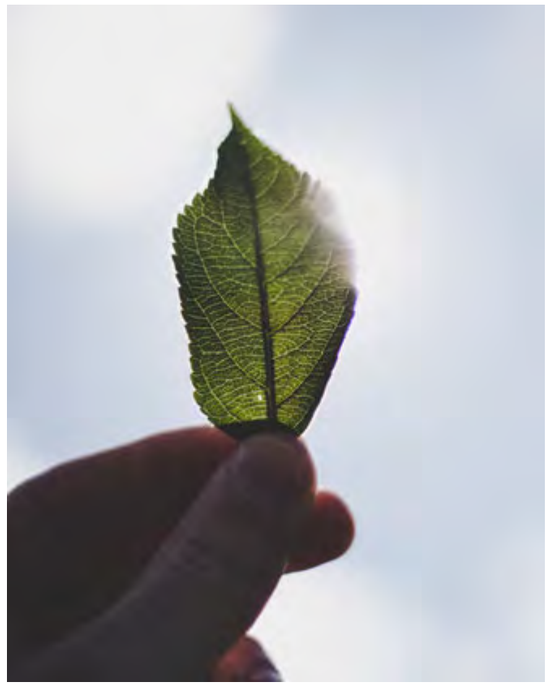
CBRE

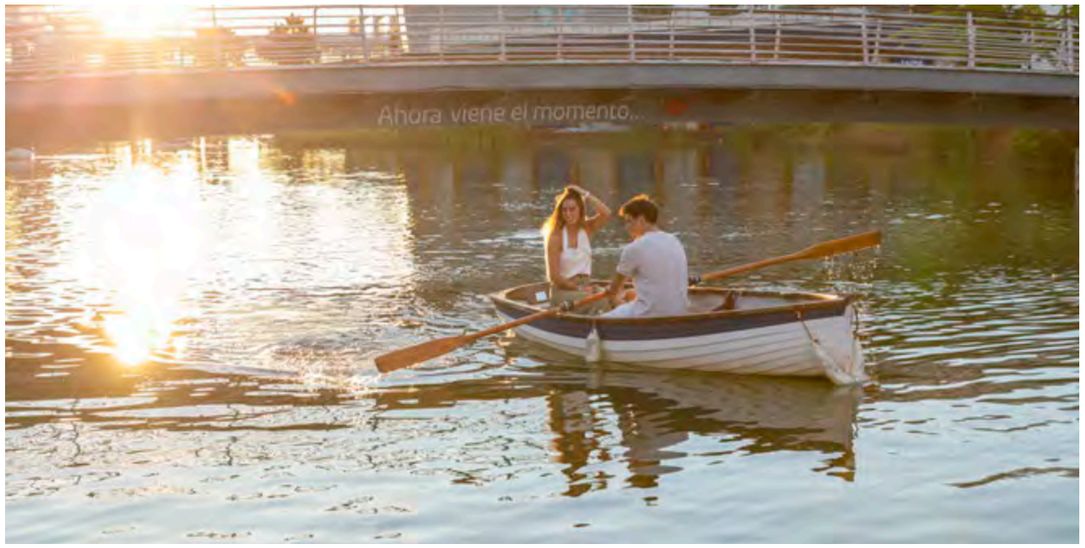
Puerto Venecia

Nuestro compromiso con la sostenibilidad

En Puerto Venecia, nos esforzamos por integrar la innovación, la excelencia y la sostenibilidad en cada aspecto de nuestro shopping resort, reafirmando así nuestro compromiso con la comunidad que nos rodea. Este compromiso forma parte de nuestro ADN desde antes incluso de ser una realidad, ya que el shopping resort se construyó en base a un proyecto sostenible y comprometido con el medioambiente, a fin de asegurar su continuidad en el futuro de una manera responsable.

Este compromiso crece y se refuerza año a año. **Prueba de ello es la incorporación en 2023 de la figura del ESG Programme Manager,** con la misión, entre otras, de liderar, reforzar y dar un mayor impulso a la sostenibilidad en el centro y velar por la implantación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.





CBRE
Puerto Venecia

Compromiso con los ODS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Conscientes de los crecientes desafíos que enfrenta nuestra sociedad en materia de sostenibilidad y de cómo con nuestra actividad podemos influir en ellos, **apoyamos la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y contribuimos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS) a través de nuestra estrategia de sostenibilidad.**

Para ello, **durante el año 2023 analizamos y priorizamos aquellos ODS en los que podemos tener un mayor impacto** basándonos en su alineación con nuestros objetivos en materia de sostenibilidad y el impacto de nuestra actividad en cada uno de ellos.

Así priorizamos los ODS sobre los que actuar según la siguiente escala:

ODS MATRIZ

El principal motivo de ser de nuestra estrategia de sostenibilidad

ODS PRIORITARIOS

Aquellos con los que estamos comprometidos de forma más directa y activa

ODS SECUNDARIOS

Aquellos con los que contribuimos de manera indirecta a través de nuestros diferentes proyectos e iniciativas.

Compromiso con los ODS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS MATRIZ

Nuestra principal razón de ser es la creación de valor social a través de nuestra presencia y actividades.

ODS PRIORITARIOS

Nos preocupa el bienestar de todos los que nos rodean. Por ello, trabajamos diariamente por contribuir en su mejora.

Estamos convencidos de que es posible lograr una gestión responsable a la vez que creamos valor para todos nuestros grupos de interés, por ello, somos uno de los principales generadores de empleo locales.

Apostamos por la edificación sostenible y la innovación como herramienta para construir infraestructuras más resilientes.

La reducción de desigualdades es parte de nuestra identidad, promoviendo siempre un ambiente de diversidad e inclusión.

La lucha contra el cambio climático representa uno de nuestros principales compromisos en materia de ESG. Planteamos el objetivo Net Zero para 2040 y establecemos estrategias de medición del impacto y reducción de emisiones.

Trabajamos activamente en la implementación de prácticas de economía circular, reduciendo el desperdicio y fomentando el reciclaje y la reutilización de materiales.

A través de los diversos proyectos de colaboración con instituciones y agentes públicos y privados.

ODS SECUNDARIOS

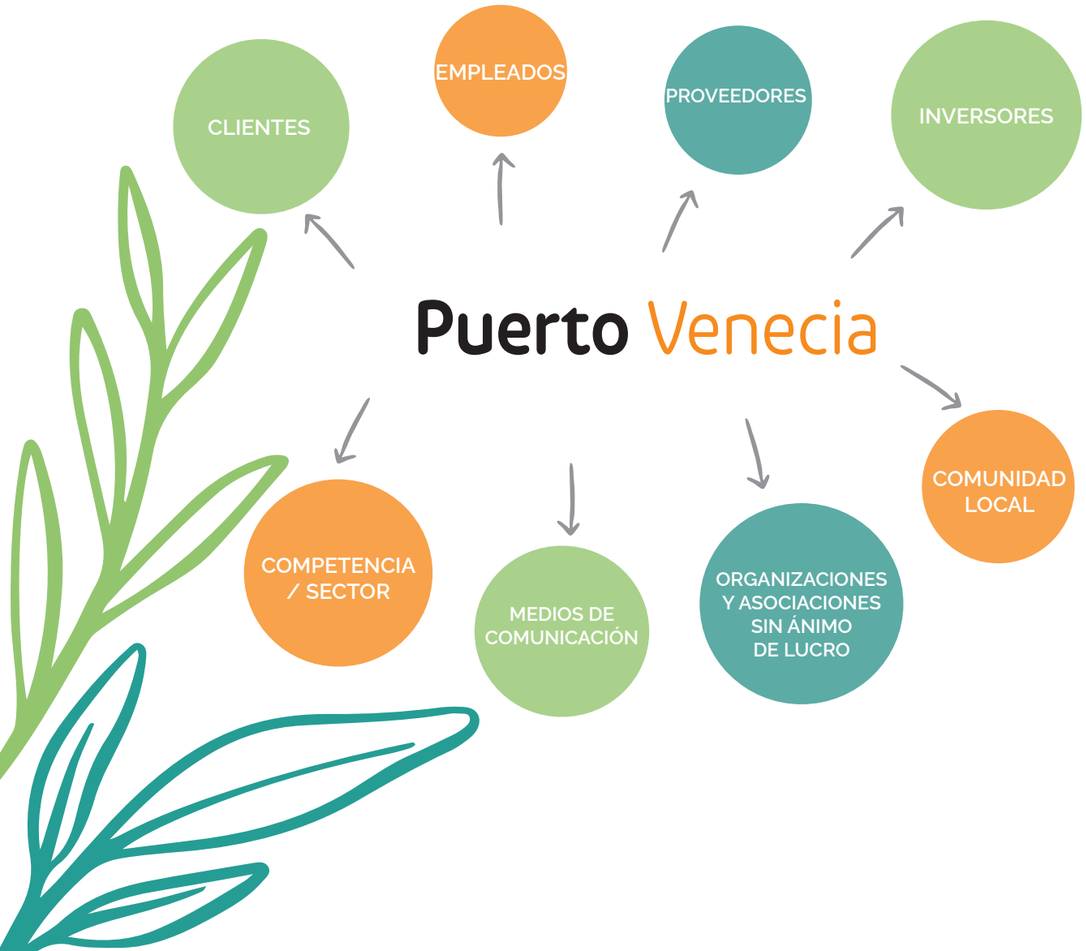
CBRE Puerto Venecia

Análisis de materialidad

GRUPOS DE INTERÉS

Al igual que los ODS, las partes interesadas juegan un papel fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad ayudándonos a determinar qué temas son relevantes, lo que se conoce como "Temas materiales"

Por este motivo, tenemos establecidos diferentes canales de comunicación y diálogo adaptado a cada uno de ellos.



MATERIALIDAD Y PROCESOS

Tras establecer los posibles temas materiales, se llevaron a cabo varias consultas a los distintos grupos de interés que nos permitieron detectar los temas materiales clave y definir nuestra estrategia acorde a ellos.

Esta información se cruzó con un análisis basado en el modelo de análisis GRESB, lo que nos permitio obtener un listado de los posibles temas materiales a considerar. Estos se reparten entre materialidad de impacto y materialidad financiera.

MATERIALIDAD DE IMPACTO

- Eficiencia energética y uso de recursos
- Gestión de residuos
- Cambio climático
- Biodiversidad
- Calidad del aire interior
- Movilidad sostenible
- Impacto social
- Transparencia y gobernanza
- Generación de empleo local
- Salud y bienestar

MATERIALIDAD FINANCIERA

- Reputación y marca
- Cumplimiento normativo
- Costes operacionales
- Riesgo climático

Estrategia de sostenibilidad

Conocer los intereses y preferencias de nuestras partes interesadas en materia de sostenibilidad, junto con un análisis de las tendencias sectoriales y globales, nos ha permitido identificar los temas materiales más relevantes. Gracias a esto, hemos podido establecer una estrategia que no solo satisface sus necesidades y expectativas, sino que también nos permite crear valor en los ámbitos social, económico y ambiental. Esta estrategia se estructura en torno a los siguientes ejes estratégicos.

Los logros alcanzados durante este año se explican en los siguientes capítulos de esta memoria.

EJES ESTRATÉGICOS

	CUIDAR EL PLANETA	CUIDAR LA COMUNIDAD	CUIDAR NUESTRA GESTIÓN
OBJETIVOS	Estrategia Net Zero Gestión ambiental responsable Promover el cambio a través de nuestra gestión Fomentar la movilidad sostenible	Generar un impacto positivo en nuestra comunidad Convertirnos en un centro igualitario, equitativo, inclusivo y diverso Fomentar el empleo y desarrollo local Mejorar la salud y bienestar de nuestra comunidad	Asegurar una gestión ética, transparente y responsable Promover una cadena de contratas y operadores responsables Ofrecer un servicio de calidad y adaptado a las necesidades del cliente

CUIDANDO EL PLANETA

CBRE
Puerto Venecia

Cuidando el planeta

Nos comprometemos a cuidar y proteger el medioambiente mediante la implementación de prácticas sostenibles. Creemos que cada acción cuenta y trabajamos para reducir nuestra huella ecológica, promoviendo el uso responsable de los recursos y fomentando la conciencia ambiental entre nuestros visitantes.

Gestión ambiental responsable

ENERGÍA

Los datos de consumo de energía del año 2023 muestran una **reducción del consumo total de energía del 5,33% respecto al año anterior.**

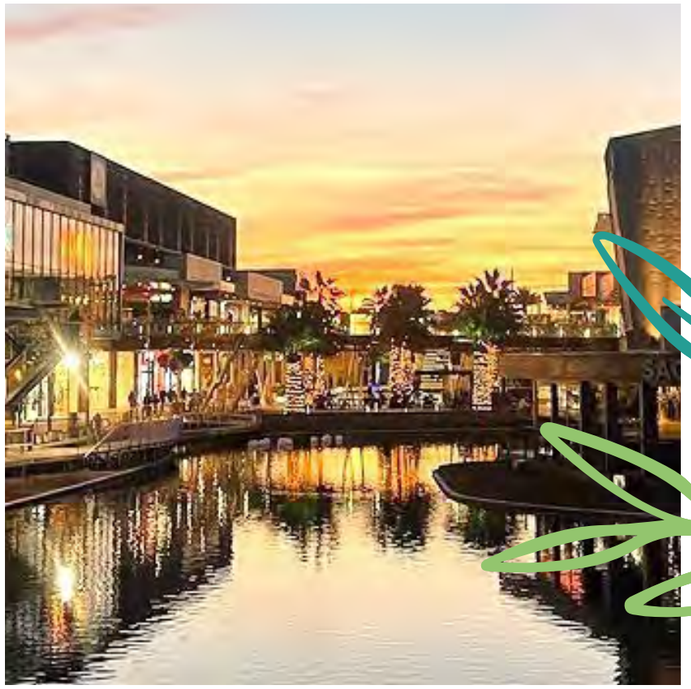
	2022	2023
Electricidad (kWh)	4.011.082	3.865.046
Gas (kWh)	462.734	370.677
Total Consumo energético (kWh)	**4.473.816**	**4.235.723**

En 2023, el centro ha reducido en un 4% su consumo eléctrico y más de un 20% el consumo de gas, respecto al año anterior. Y es que, el centro ha logrado una disminución del consumo eléctrico de más de un 25% desde 2018. Fruto de esta eficiencia energética alcanzada, Puerto Venecia consume un 40% menos de energía que otros inmuebles de similares características.

Contamos con equipos de medición inteligentes y un sistema BMS que nos permiten realizar un análisis y seguimiento de los consumos en tiempo real, detectando y actuando ante cualquier desviación. Además, la disminución del gas natural responde a que durante el año 2023 las temperaturas medias han sido relativamente superiores a años anteriores, y en consecuencia la demanda de gas natural ha sido menor.

El 100% de la energía consumida en las zonas comunes es certificada de origen verde, así mismo, el 14% del consumo energético se cubre con nuestra propia instalación fotovoltaica. Además, este año se han renovado los certificados energéticos de los edificios.

Puntualmente se llevan acciones para concienciar a los clientes sobre la importancia del ahorro energético, como el apagado de luces para conmemorar la “Hora del Planeta”. Iniciativa a la que este 2023 se adhirieron varios operadores.



Gestión ambiental responsable

AGUA

Durante el año 2023 hemos consumido 76.403 m³ de agua de red, lo que significa una reducción del 6,42% del consumo de agua respecto al año anterior.

	2022	2023
Consumo de agua (m3)	81.637	76.403

Contamos con un sistema de recogida de aguas pluviales en la zona transitable exterior de los edificios, que es reconducida mediante canalización hidráulica y se almacena en un aljibe para su posterior utilización en el riego de todo el complejo. También se aprovechan las aguas grises, provenientes de las duchas de los vestuarios de personal que, tras un tratamiento de limpieza por filtraje y desinfección mediante luz ultravioleta, son reutilizadas en las cisternas de los aseos.

Asimismo, monitorizamos los consumos de agua de forma habitual, lo que nos permite la detección precoz de fugas de agua y evitar que estas se descontrolen. La frecuencia de las monitorizaciones varía según el volumen de consumo. En el caso de los establecimientos, se miden de forma semanal, informando de posibles desviaciones respecto al histórico particular de cada caso. En las fuentes ornamentales y el canal se hace diariamente. En las torres de refrigeración, se monitoriza de forma horaria. Y en el resto del complejo, por su parte, se realiza de forma continua.

A todo ello, **se suman acciones puntuales para concienciar a los clientes, como la campaña para conmemorar el Día Munidal del Medioambiente en la que se repartieron 3.000 economizadores de agua.**

Gestión ambiental responsable

CIRCULARIDAD Y RESIDUOS

La correcta gestión de nuestros residuos es una de las principales líneas de trabajo del área de sostenibilidad conforme a nuestro objetivo Zero Waste y trabajamos a diario para conseguirlo a través de las siguientes vías:

Tenemos habilitadas zonas especificas en los muelles para la correcta segregación de residuos por parte de nuestros operadores y contratas. Disponemos de contenedores específicos para la segregación de plástico, papel y cartón, vidrio, envases, resto, banales, chatarra, poda y perchas. Además de una zona preparada específicamente para el almacenamiento de residuos peligrosos.

Para ayudar a reciclar a nuestros vecinos y visitantes, contamos con diferentes Puntos Limpios para clientes a través de los cuales recogemos diferentes fracciones de residuos: ropa, libros, pilas, tapones, pequeños electrodomésticos, papel y cartón, plástico, vidrio y gafas. También disponemos de papeleras diferenciadas para la recogida selectiva de residuos a lo largo de todo el complejo.

Priorizamos el uso de materiales reciclados y reciclables y/o con baja huella de producto, en las oficinas y en nuestros proyectos y animamos a nuestros operadores y contratas a seguir nuestros pasos.

CBRE Puerto Venecia

Gestión ambiental responsable

GENERACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de nuestros residuos incluye tanto los residuos generados en las zonas comunes como los generados por nuestros operadores en las zonas privativas y por nuestros visitantes en los Puntos Limpios para clientes.

En 2023 hemos incrementado en un 3,% la generación de residuos respecto al año anterior, un incremento no significativo que se explica por un aumento en las ventas de nuestros operadores. **En total se han generado un total de 1906 Tn de residuos.**

	2022	2023
Total residuos generados (Tn)	1.841	1.906
Total residuos reciclados (Tn)	852	925
Tasa de reciclaje (%)	46,29%	48,52%

De acuerdo con nuestros indicadores, la generación total de residuos recuperados en 2023 ha sido de 925 Tn , es decir un 48,52% de residuos reciclados, mayoritariamente papel y cartón y en menor cantidad otros residuos (plástico, perchas, vidrio, banales y chatarra) , todos ellos recogidos selectivamente y gestionados de forma adecuada para su reciclaje

La fracción resto (no reciclable) constituye nuestro mayor reto en el camino a nuestro objetivo Zero Waste. Por ello, a finales de 2023 se puso en marcha un proyecto para comenzar a segregar una nueva fracción: los residuos de envases generados en la zona de ocio. Con esto se espera reducir notablemente la cantidad de residuos que llegan a los contenedores de resto, y aumentar así nuestra tasa de reciclaje.

Gestión ambiental responsable

RETO CIRCULAR WEEK 2023

En el año 2023, conscientes de que el mejor residuo es el que no se produce, decidimos darle una vuelta al Black Friday y creamos la campaña “Circular Week” de la mano de “A todo trapo” (Cáritas Zaragoza).

Durante 10 días instalamos un stand en el que nuestros clientes podían donar su ropa para darle una segunda vida. Una vez finalizada la campaña de recogida, y tras pasar por un proceso de higiene y acondicionamiento, estas mismas prendas se vendieron a través de una pop-up dándoles así una nueva oportunidad y fomentando un consumo más responsable. Además, esta pop-up estuvo gestionada por personal en riesgo de exclusión o vulnerabilidad. En total se recogieron mas de 13.000Kg de ropa. Esto demuestra que las preocupaciones y hábitos de compra de nuestros visitantes están cambiando y que apostar por la economía circular y el consumo responsable son tendencias del presente y no del futuro.

Cáritas

A TODO TRAPO

CBRE
Puerto Venecia

Estrategia Net Zero

Contamos con un **plan de reducción de consumo energético y emisiones** que incluye medidas como el cálculo y evaluación de nuestra huella de carbono (Alcance 1 y Alcance 2) en línea con nuestro objetivo Net Zero.

- **Emisiones directas (Alcance 1):** Se generan principalmente por el consumo de gas natural de las instalaciones de calefacción (90%) y los gases fluorados
- de los equipos de climatización (10%).

  Emisiones indirectas (Alcance 2): Se generan únicamente por el suministro eléctrico, que en nuestro caso proviene 100% de fuentes de energía renovables, por lo que el valor de las emisiones es nulo.

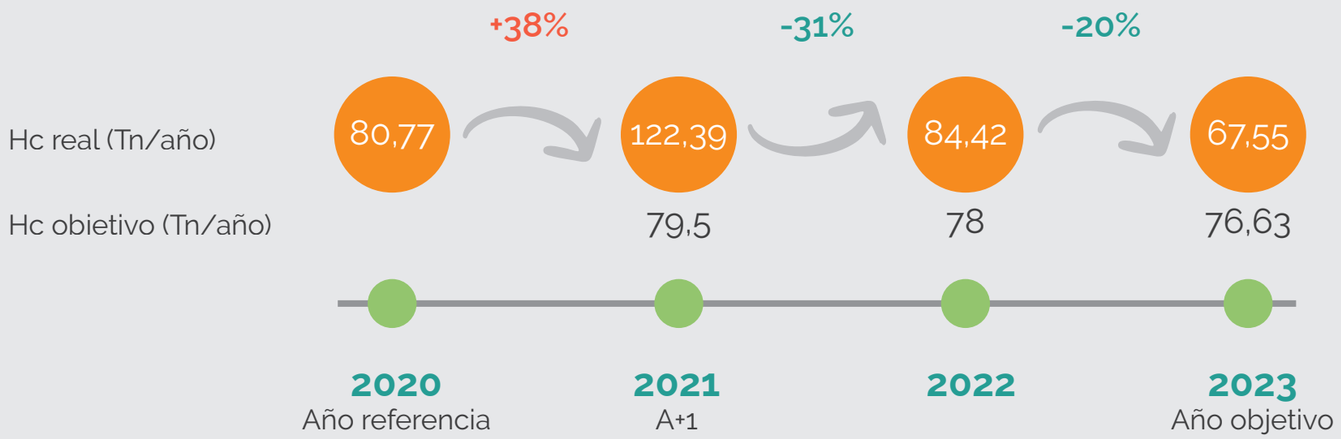
Emisiones de GEI (Gases Efecto Invernadero) según alcance

Emisiones de GEI según Alcance (toneladas de CO_2 equivalente)	2021	2022	2023
Alcance	122,39	84,42	67,55
Alcance 2	0	0	0

CBRE
Puerto Venecia

Estrategia Net Zero

Evolución de nuestra huella de carbono



Objetivo 2020-2023: Reducción 5% Reducción alcanzada 16%

En 2023 hemos conseguido reducir nuestra huella de carbono global un 20% respecto al año anterior, mejorando con creces el objetivo de reducción de un 5% planteado para el periodo 2020-2023. Esta reducción de emisiones se da en el alcance 1, en la categoría de climatización, en gran parte debido a la disminuciónde consumo de gas natural frente al año anterior y a la ausencia de fugas de refrigerante. Las medidas sobre el consumo de gas natural están más influenciadas por la climatología, la afluencia de público, los periodos de apertura así como el aumento del consumo por la mayor renovación de la ventilación forzada, etc.

NUESTROS ACUERDOS

Desde 2020, Puerto Venecia tiene inscrita la huella de carbono en el **Registro Nacional de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.** Además, contamos en el sello "Calculo" otorgado por este mismo organismo.

Para compensar las emisiones derivadas de nuestra actividad que no hemos podido evitar, colaboramos con el **Bosque de los Zaragozanos.** Se trata de una iniciativa colaborativa en pro de la sostenibilidad, que pretende a lo largo de los años, modificar la ciudad y su entorno para crear nuevos espacios verdes y mejorar la salud de los habitantes de Zaragoza.

CBRE
Puerto Venecia

Movilidad sostenible

Conocedores del impacto de los desplazamientos generados con nuestra actividad, **contamos con un plan de movilidad para fomentar un transporte más sostenible y reducir los impactos asociados a la movilidad** tanto de nuestros trabajadores como de todas las personas que se acercan a visitarnos.

"En tu coche o en el mío", una plataforma de carsharing gratuita para los empleados y clientes que deseen compartir su vehículo con otros para venir a Puerto Venecia.

El personal de gerencia cuenta con **flexibilidad horaria para evitar horas punta** y poder disminuir la duración de los trayectos y las emisiones asociadas.

Transporte público:
Contamos con dos líneas de autobus urbano que llegan hasta Puerto Venecia. Además, parte de la flota que cubre estas líneas emplea energía verde.

En nuestros parkings contamos con **plazas reservadas para uso exclusivo de vehículos eléctricos y plazas dotadas de cargadores eléctricos** que permiten a los clientes cargar el coche mientras disfrutan de un rato de compras.

Un **carril bici** comunica el centro de Zaragoza con el Shopping Resort.

Además, disponemos de **estacionamientos exclusivos para bicis** ubicados en las principales entradas.

Este año hemos instalado nuestra primera **estación de carga fotovoltaica para bicicletas gratuita** que genera su propia energía limpia y cuenta con un sistema interno de almacenamiento que garantiza el suministro eléctrico a los vehículos de forma ininterrumpida.

Además, **tenemos varios puntos de parking de patinetes con sistemas de recarga.**

Promoviendo el cambio a través de nuestra gestión

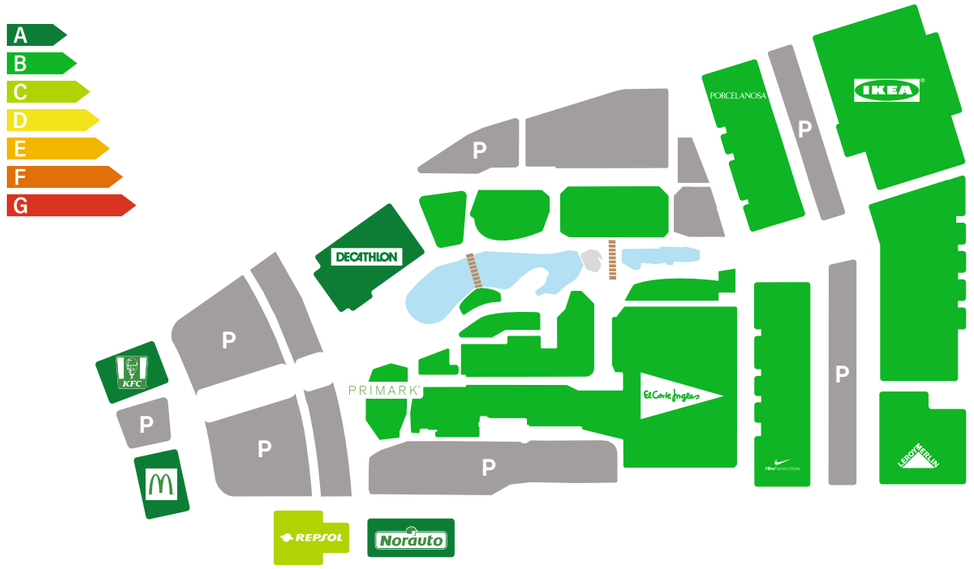
EDIFICIOS SOSTENIBLES

Puerto Venecia fue el primer centro comercial en recibir la certificación Leed Gold en España (Líder en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible), un sistema a escala mundial que evalúa la sostenibilidad de los edificios desde su fase inicial y que tiene en cuenta aspectos tanto de diseño como de innovaciones tecnológicas disponibles.

En 2021, Puerto Venecia también obtuvo el prestigioso certificado BREEAM, sello que estudia y certifica la sostenibilidad de los edificios. Una labor que además se ha visto refrendada con la obtención de la doble calificación de 'Excelente', convirtiéndose así en el shopping resort mejor puntuado en Aragón en la modalidad BREEAM en USO, la encargada de evaluar este tipo de instalaciones comerciales.

Además, Puerto Venecia ha destacado por encima de otros centros que también poseen el BREEAM por la **implementación de sistemas urbanos de drenajes sostenibles y la reutilización de aguas pluviales para riego; o que el 14% del consumo energético total esté cubierto por la energía generada por la instalación fotovoltaica ubicada en la cubierta de edificio,** entre otros. Durante el año 2024 está prevista la renovación de la certificación bajo este esquema en sus dos partes, según la nueva versión del modelo BREEAM, más exigente y ambiciosa.

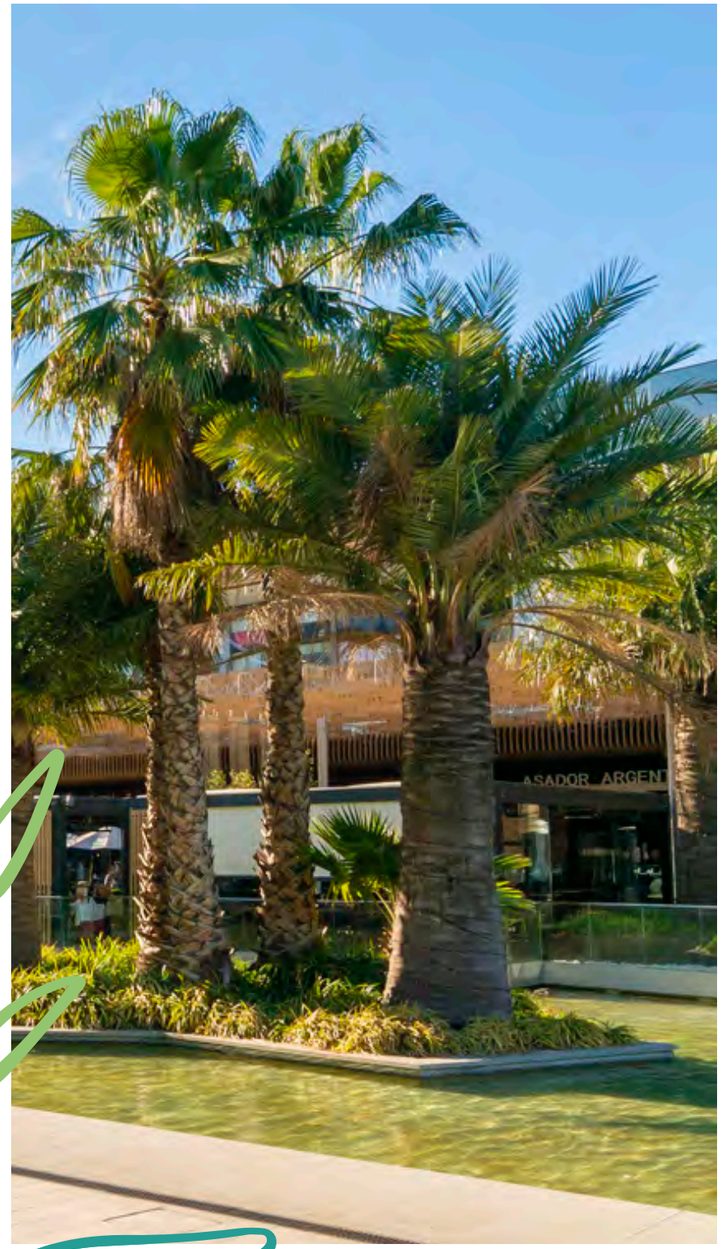
También durante este año, se han renovado los certificados energéticos de todo el complejo comercial, alcanzándose mejoras significativas respecto a las anteriores calificaciones a causa de las mejoras en la eficiencia energética de los edificios.



AF3 Sur: C → B | M02: C → B | M05: C → B | M06: D → B

CBRE
Puerto Venecia

Promoviendo el cambio a través de nuestra gestión



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Somos pioneros en contar con un plan de gestión de la biodiversidad y es que contamos con **más de 50.000 ejemplares entre árboles, arbustos y plantas herbáceas:** Palmeras, fresnos, juncos, petunias e incluso olivos de más de 700 años de antigüedad pueblan los exteriores de Puerto Venecia.

Para dar a conocer esta diversidad y concienciar sobre la importancia de su conservación contamos con una ruta botánica. Se trata de un recorrido didáctico y totalmente adaptado, solo hay que solicitar en el Punto de Atención al Cliente el mapa que te va guiando a través de los puntos de interés marcados. En cada punto de interés se han dispuesto códigos QR que explican en profundidad las características de las distintas especies.

Además, **contamos con un lago naturalizado que alberga numerosas especies de fauna.** Esta agua proviene del Canal Imperial, una instalación de la Comunidad de Aragón destinada al uso del riego. Sus más de 7.500 m2 sirven como depósito natural de riego para todo el complejo.

CUIDANDO NUESTRA COMUNIDAD

CBRE
Puerto Venecia

Cuidando nuestra comunidad

Promover la equidad y la inclusión social, garantizando un lugar de trabajo diverso y respetuoso, y contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida de la comunidad en la que operamos.

Mejorando la salud y el bienestar de nuestra comunidad

En Puerto Venecia trabajamos para impulsar la salud y el bienestar tanto de nuestro equipo como de nuestros vecinos, generando un efecto positivo y duradero en nuestra comunidad.

EQUIPO HUMANO DE PUERTO VENECIA

Nuestros empleados son nuestro mejor valor, así que por y para ellos creamos nuestro Programa Resort Scholl, que tiene como objetivos:

- Fomentar el **compromiso y pasión** por el trabajo
- Desarrollar un **sentido de pertenencia común**
- Involucrar a los empleados en nuestra **cultura corporativa**
- **Motivar** a todos los equipos

Este programa incluye un **"Plan de acogida"**, que asegura que todo el personal de nueva incorporación recibe una formación de bienvenida y acompañamiento por parte de un compañero los primeros días.

CBRE Puerto Venecia

Mejorando la salud y el bienestar de nuestra comunidad

SALUD FÍSICA Y MENTAL

Tanto la actividad física como el descanso son claves para asegurar el bienestar de nuestros equipos. Por este motivo, anualmente planificamos distintas actividades para fomentar hábitos de vida saludables en nuestros empleados.

Este año 2023, se han realizado sesiones matutinas de Yoga con carácter mensual, y se han sorteado dorsales para participar en carreras solidarias (Carrera "Ponle Freno" o la Carrera "7K Atención Temprana").

Además, se ha renovado la sala de descanso de empleados para hacerla más confortable.

SENTIMIENTO DE PERTENECIA

Para incrementar el sentido de pertenencia realizamos teambulidings y pequeñas acciones que generan cohesión entre los distintos equipos.

Como acciones destacadas en el año 2023 figuran las siguientes:

Gala de la excelencia en navidad. Un evento pensado para reconocer el esfuerzo de todos los equipos durante el año.

Desayuno a ciegas. Para concienciar sobre la ceguera se realizó un desayuno a ciegas en colaboración con Fundación ONCE, dónde disfrutamos de un rico desayuno con los ojos vendados.

Desayuno de despedida para celebrar la jubilación de una de nuestras trabajadoras más veteranas del equipo de limpieza.

Día de la felicidad. Para conmemorar este día se realizó una sesión de risoterapia de la mano de clowntagiosos.

Sorteos. En colaboración con los distintos operadores se han realizado diversos sorteos (pases de cine, sesiones de belleza, bonos de gimnasio, etc).

Mejorando la salud y el bienestar de nuestra comunidad

FORMACIÓN

Otro aspecto importante es el desarrollo personal y profesional de todos los que trabajan con nosotros. Por este motivo, la encuesta anual recoge cuestiones relativas a las necesidades de formación de nuestros empleados. Los resultados se analizan y comparten con las diferentes contratas para planificar aquellas que resulten de mayor interés.

Entre las **formaciones realizadas en el año 2023** se encuentran las siguientes:

- Formación en protección contra incendios
- Formación e DESA y primeros auxilios
- Formaciones en Plan de Autoprotección, evacuación y puntos de encuentro
- Formación en rescate de ascensores
- Formación en espacios técnicos
- Formación anual sobre el funcionamiento del Shopping Resort

Además de estas, se realizan pequeñas acciones formativas en función de la demanda y se envían comunicados a través de los distintos canales de comunicación que funcionan como pequeñas píldoras formativas.

NUESTROS VECINOS

Durante este año 2023 hemos dado **visibilidad a diferentes eventos deportivos que han tenido lugar en Zaragoza como la carrera "Ponle Freno" o la Carrera "7K Fundación Atención Temprana".** Además, hemos colaborado con **Donantes de sangre** durante todo el año siendo punto de donación habitual.

Otro hito importante en nuestro compromiso con la salud de los zaragozanos ha sido **la implantación de la primera zona sin humo del shopping resort en la Zona "El Mirador" en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer".** Aprovechando la creación de esta y dada su proximidad a la zona de juegos, se se ha creado una sala de lactancia y unos aseos para nuestros visitantes mas jóvenes.

Desde el año 2021 somos dogfriendly, y este año hemos completado este servicio con la instalación de fuentes para que nuestros visitantes puedan dar de beber a sus mascotas.

Convirtiéndonos en una empresa igualitaria, equitativa, inclusiva y diversa

En nuestro centro comercial, **la diversidad y la inclusión son esenciales para nuestra identidad.** Nos comprometemos a crear un entorno donde cada persona, sin importar su origen, género, orientación sexual o capacidades, se sienta bienvenida y valorada. Implementamos programas específicos como talleres de sensibilización, políticas de contratación inclusivas y eventos culturales que celebran la diversidad. Estas iniciativas no solo enriquecen nuestra comunidad, sino que también promueven un ambiente de respeto y colaboración.

Con el objetivo de concienciar a la comunidad y apostar por la inclusión social, el día 21 de marzo lanzamos la campaña #diversosperoiguales con motivo del Día Mundial del Síndrome de Down. Empleando como hilo conductor los calcetines desparejados, símbolo que da visibilidad Síndrome de Down, se realizaron diversas acciones durante el día como una Gymkana virtual en la que se podían conseguir premios cazando calcetines. Además todos nuestros equipos llevaron durante la jornada calcetines desparejados para dar visibilidad a la causa.

Nuestro compromiso con el Trastorno del Espectro Autista se refleja en nuestra colaboración continua con la Fundación Atención Temprana. Este año organizamos dos actividades destinadas a los niños de la fundación: una en el Kids Club diseñada específicamente para ellos, y otra para conmemorar el Día de la Atención Temprana. Durante esta última, se llevó a cabo una actividad de pesca de patitos de gomo en el Canal de Puerto Venecia (una actividad que se realizó en diversas ciudades aragonesas), pintacaras, cuentacuentos y la presencia de nuestro cabezudo "El Gondolero". Además, desde el año 2022 introducimos la "hora Tranquila", una iniciativa que consiste en apagar la música ambiental cada sábado de 15:00h a 16:00h en respuesta a la hiperacusia, una condición común en muchas personas con autismo que implica una sensibilidad aumentada a los estímulos auditivos.

En colaboración **con la Fundación ONCE, organizamos un 'desayuno a ciegas' para nuestros equipos.** Esta actividad tuvo como objetivo sensibilizar a nuestros empleados sobre la discapacidad visual, permitiéndoles experimentar de primera mano los desafíos que enfrentan las personas con esta condición.

Down Zaragoza
Fundación para la discapacidad intelectual

FUNDACIÓN atención temprana

ONCE

CBRE Puerto Venecia

Generando impacto positivo en nuestra comunidad

En el marco de nuestra responsabilidad social corporativa, llevamos a cabo diversas **iniciativas de ayuda humanitaria y acciones de voluntariado, además de colaborar estrechamente con asociaciones locales** para dar visibilidad a su trabajo y contribuir al bienestar de nuestra comunidad

A través de nuestro **"Espacio solidario",** un espacio creado específicamente para ser cedido de manera gratuita a organizaciones sin ánimo de lucro, ofrecemos a estas entidades un lugar donde dar a conocer su labor. **En el año 2023 han pasado un total de 22 entidades** por este espacio, muchas de ellas en más de una ocasión como es el caso de la Asociación Española Contra el Cáncer, Fundación Josep Carreras o Bigotes Callejeros, entre otros.

Además de nuestro espacio solidario permanente, ocasionalmente cedemos otros espacios a diversas entidades para darles visibilidad y apoyar sus iniciativas. Un ejemplo de ello es la colaboración con Bomberos de Zaragoza, a quienes se les habilitó un espacio en el mes de noviembre para la venta de calendarios solidarios o la "Pasarela de los Deseos" en navidad, dónde nuestros visitantes colgaban sus deseos en tarjetas a cambio de un donativo de 1€ destinado a la Fundació Atención Temprana. Estas acciones puntuales refuerzan nuestro compromiso con la comunidad y permiten a las organizaciones locales llevar a cabo sus actividades benéficas con mayor alcance.

Además, se realizan múltiples campañas de marketing vinculadas a causas sociales. Por ejemplo, durante la campaña de navidad "Winterwonderland", se ofreció un servicio gratuito de empaquetado de regalos en colaboración con los Scouts, facilitando la participación de la comunidad y promoviendo el espíritu de colaboración.

Cada año, **Zagazudos y Puerto Venecia se unen por una causa solidaria a partir de la cual donamos todo lo recaudado por las ventas de nuestro Zagazudo "El Gondolero"** a una asociación. Para elegir a la beneficiaria, invitamos a todas las asociaciones a presentar sus proyectos, con el requisito de que estén siempre enfocados en la infancia. Este año hemos contado con Fundación Atención Temprana, quien destinará este apoyo a espacios de juego e interacción para niños y niñas con autismo.

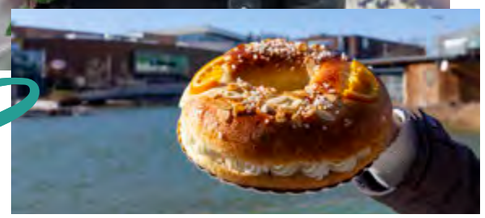
Generando impacto positivo en nuestra comunidad

Colaboramos con diversas entidades a través de donaciones puntuales como es el caso de Fundación Sonrisas, a quien hemos apoyado en varias causas a lo largo del año. A través de una recogida de material humanitario destinado a Siria y Turquía en el mes de abril, y otra en el mes de octubre destinada a Marruecos para paliar los efectos del terremoto que asoló el país. También se realizó una donación de juguetes en navidad, repartidos después entre los distintos hospitales de la ciudad bajo la premisa "ningún niño sin regalo", una acción que se ha convertido ya en una tradición.

Cuando se entregan detalles siempre se busca que tengan un vínculo con nuestro compromiso social y la comunidad, por ejemplo los regalos de navidad para los empleados fueron elaborados por personas con discapacidad intelectual de la Fundación Rey Ardid. O en el Día de la madre, se entregaron flores a nuestros visitantes y por cada flor entregada se donaron 0,5€ a AMASOL (Asociación de Madres Solteras de Aragón).

Como resultado de esta labor, a lo largo del año 2023 se han llevado mas de 120 acciones con impacto directo en nuestra comunidad y un valor del importe donado superior a los 135K€.

Impulsando nuestra cultura



En Puerto Venecia, **nuestro compromiso con la cultura y las tradiciones se refleja en cada una de nuestras acciones, enfocadas en fortalecer y promover el vínculo con nuestra comunidad local.**

Muestra de ello es que **somos patrocinadores oficiales de las fiestas de nuestra ciudad,** y durante estas exponemos una réplica de la escultura de la Virgen del Pilar (muy querida por los aragoneses), participamos en la ofrenda y contamos con la presencia de la comparsa Oficial de Gigantes y Cabezudos. Además, **tenemos nuestro propio cabezudo "El Gondolero",** una iniciativa que nace para promover las tradiciones populares dotada de un componente social a través de la venta de su "Zagazudo", una mini talla de juguete que les encanta a los niños de nuestra ciudad.

Nos encanta formar parte de los barrios colindantes, por eso no dudamos en apoyar a nuestros vecinos de Parque Venecia o Torrero aportando nuestro granito de arena en sus fiestas.

Y estamos orgullosos de pertenecer a la comunidad de Aragón; Por ello, celebramos las festividades locales como Jueves Lardero, San Vicente o San Valero con los tradicionales repartos de Longaniza, patata caliente y roscón, de los que hacemos participes a nuestros equipos y visitantes. Otra de nuestras fechas señaladas es el día de San Jorge, patrón de Aragón, que coincide con el día del libro. Para conmemorar esta fecha tan señalada para los aragoneses este año se puso en marcha una donación de libros para las estanterías de bookcrossing instaladas en diferentes plantas del Hospital Miguel Servet de Zaragoza. Los libros recogidos se entregaron a la Fundación "El Tranvía" que se encargó de su clasificación, y a la Asociación Española Contra el Cáncer encargada de la gestión y el mantenimiento de dichos puntos de libros. Además, se celebró una exhibición del equipo de combate medieval en alusión a San Jorge.

Fomentando el empleo y desarrollo local

En Puerto Venecia creemos que la creación de empleo local es fundamental para fomentar el crecimiento económico y mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad. **En la actualidad generamos mas de 5.400 puestos de trabajo (directos e indirectos) con una contribución al PIB Aragonés de un 1%.**

A través de nuestras iniciativas buscamos no solo ofrecer oportunidades laborales, sino también promover un entorno donde los talentos y emprendedores locales puedan prosperar. Contamos con marcas aragonesas como Tuco, Muebles Rey o Frutos secos el Rincón, que junto a otros franquiciados locales representan un 25% de nuestros operadores.

Además, **disponemos de una bolsa de empleo propia** en la que las más de 200 firmas comerciales que operan en el complejo pueden acceder en busca de los mejores profesionales.

Colaboramos con empresas y organizaciones locales para garantizar que nuestros esfuerzos contribuyan al bienestar de la comunidad y al fortalecimiento de la economía regional. Mediante convenios de colaboración acogemos alumnos en prácticas procedentes de distintas instituciones y realizamos visitas guiadas con varios centros formativos, como modo de acercar a los alumnos a su futuro entorno laboral.

GESTIÓN

CBRE
Puerto Venecia

Gestión

Desde Puerto Venecia queremos asegurar una gestión ética, transparente y sostenible y que estos valores representan también a nuestros proveedores.

Asegurando una gestión ética, transparente y responsable

Disponemos de un **código ético que recoge nuestros valores y directrices de comportamiento,** y que es conocido y aceptado por todos los profesionales que trabajan con y para nosotros.

El código ético orienta las relaciones entre la plantilla, sus actuaciones con clientes, accionistas, proveedores y colaboradores externos, las relaciones con las instituciones públicas y privadas y con la sociedad en general. Garantiza entre otros la protección del medio ambiente, la igualdad y la conciliación, el respeto por los derechos humanos y laborales, la confidencialidad y protección de la información, la lucha contra la corrupción, la seguridad y salud en el trabajo y la gestión de potenciales conflictos de interés.

A fin de asegurar el cumplimiento del código ético, **contamos con un canal interno de sugerencias y quejas dónde cualquier persona que trabaje con nosotros puede trasladar sus inquietudes.** En el año 2023 se recibieron un total de 11 requerimientos de los cuales 1 era un agradecimiento, y 10 eran sugerencias relacionadas fundamentalmente con los servicios para empleados. Analizamos todos los requerimientos y quejas recibidos y nos ponemos en contacto con los operadores para darles una respuesta.

	2021	2022	2023
Quejas/sugerencias recibidas	111	5	11

Lo malo, lo bueno ¡y lo súper bueno!

Cuéntanos tu opinión y ayúdanos a mejorar

Ofreciendo un servicio de calidad y adaptado a las necesidades del cliente

En Puerto Venecia **valoramos la opinión de nuestros visitantes y por ello hemos implementado un servicio de Atención al Cliente.** Disponemos de diversas opciones para que todos puedan comunicarse con nosotros, ya sea por teléfono, correo electrónico, en persona, Telegram o WhatsApp.

En 2023, hemos recibido 4.071 interacciones, todas cuidadosamente analizadas y respondidas.

Este feedback nos ayuda a entender mejor las dudas, inquietudes, quejas y sugerencias de nuestros usuarios, lo que es esencial para seguir mejorando la experiencia en nuestro shopping resort.

Promoviendo una cadena de contratas y operadores responsables

Además de nuestro código ético, implementamos diversas acciones y estrategias para alinear a nuestros contratistas y operadores con nuestra visión de sostenibilidad.

Hemos puesto en marcha la 'Guía ESG: Manual del Operador', que compartimos con todos los operadores que se instalan en Puerto Venecia. Esta guía está diseñada para ayudarles a actuar de manera alineada con nuestra estrategia de sostenibilidad. Además, busca reducir el impacto ambiental y mejorar la satisfacción y el bienestar tanto del personal como de los visitantes.

Animamos a nuestros operadores a firmar las denominadas cláusulas verdes, y nos complace ver que cada vez más se suman a esta iniciativa. Al cierre de 2023, el 42% de los inquilinos ya habían dado este paso. Además, hemos logrado una cobertura del 82% en los datos de consumo de los inquilinos, junto con un 100% de cobertura en las zonas comunes. Esto nos proporciona un panorama casi completo del comportamiento en términos de sostenibilidad.

ÍNDICADORES Y CORRELACIÓN CON LOS ODS IDENTIFICADOS

CBRE

Puerto Venecia

Cuidando el planeta

	2022	2023	Cambio	ODS a los que contribuye
Estrategia Net Zero				
Emisiones alcance 1 (Tn CO2 eq)	84,42	67,55	-20%	7, 11, 12, 13
Emisiones alcance 2 (Tn CO2 eq)	0	0	Se mantiene	7, 11, 12, 13
Gestión ambiental responsable				
Consumo de energía total (kWh)	4.473.816	4.235.723	-5,33%	7, 9, 11, 12, 13
Consumo eléctrico (kWh)	4.011.082	3.865.046	-3,64%	7, 9, 11, 12, 13
Consumo Gas natural (kWh)	462.734	370.677	-19,89%	7, 9, 11, 12, 13
Energía verde consumida (%)	100% zonas comunes	100% zonas comunes	Se mantiene	7, 9, 11, 12, 13
Energía cubierta por autoproducción (%)	14%	14%	Se mantiene	7, 9, 11, 12, 13
Consumo de agua (m3)	81.637	76.403	- 6,42%	6, 9, 11, 13, 14, 15
Total residuos generados (Tn)	1.841	1.906	+3%	11, 12, 17
Total residuos reciclados (Tn)	852	925	+8,56%	11, 12, 17
Tasa de reciclaje (%)	46,29	48,52	+2,23%	11, 12, 17
Plazas vehículos eco	22	22	Se mantiene	7, 11, 13

Cuidando nuestra comunidad

	2022	2023	Cambio	ODS a los que contribuye
Compromiso social				
Acciones de carácter social (acciones ralizadas)	98	123	+25%	1, 2, 3, 4, 10, 11, 12, 16, 17
Importe donado (€)	112K	135K	+20%	1, 2, 3, 4, 10, 11, 12, 16, 17

Información sobre la memoria

Puerto Venecia, presenta en esta memoria la información correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Para cualquier cuestión relacionada con el contenido de este informe, puede dirigirse a nosotros a través de la siguiente dirección: info@puertovenecia.com

¡GRACIAS!

CBRE
Puerto Venecia