



Memoria de Sostenibilidad 2023

Índice

Carta del director	3	Gestión del cambio climático	15
Sobre intu Xanadú	4	Compromiso social	26
Estrategia de crecimiento sostenible	8	intu Xanadú	36
Gestión Responsable	13	Sobre este informe	38

Carta del Director

Creciendo en Sostenibilidad: 20 años de Compromiso intu Xanadú.

El 2023, no será recordado como un año más. Su incidencia en la historia de intu Xanadú, estará asociada a su 20 Aniversario recordando el impacto directo que ha tenido en la comunidad a lo largo de todos estos años.

La conservación del medioambiente es una práctica y un carácter diferenciador de cómo nos relacionamos con el mundo, y escenifica nuestro compromiso con el entorno en el que vivimos, así como con las comunidades que nos rodean.

Intu Xanadú ha demostrado su fortaleza como destino comercial y de ocio dominante de carácter suprarregional logrando aumentar su cifra de afluencias **(+5.1% vs 2022)**, crecer en su cifra de ventas totales **(+7.3% vs 2022)**. Hemos incorporado 9.210 m2 de nueva superficie de alquiler y reformada, ascendiendo a 8.5 millones de euros de inversión total **(+18% y +28% vs 2022 respectivamente)**, y consiguiendo ser **el mejor valorado de la Comunidad de Madrid y el segundo de España**, según el estudio publicado por SW Demoscopia en experiencia de cliente en noviembre de 2023.

Todo ello en un ejercicio en el que la emergencia climática ocupa un lugar destacado en la agenda mundial; enfrentándonos a una crisis del coste de la vida con un crecimiento en la inflación subyacente por encima de la tasa general proveniente principalmente del precio del gas, el encarecimiento de los alimentos, apreciación del euro frente al dólar y efectos de segunda ronda de los salarios. Esto significa que avanzar en nuestro camino hacia ser Net Zero Carbon en alcances 1 y 2 en 2030, ser más eficientes, y lograr un impacto positivo en nuestras comunidades, es más importante que nunca.

Me enorgullece presentar **La Memoria de Sostenibilidad 2023**, resaltando logros y avances sólidos, identificando la contribución social y ambiental, así como la estrategia de crecimiento sostenible de intu Xanadú, reforzando aún más su compromiso con la Comunidad Local y los valores de la sostenibilidad.

Alexis Martin de la Peña

Sobre intu Xanadu



Sobre intu Xanadu

Una propuesta que se consolida y se refuerza en el 20 Aniversario

Inaugurado en el año 2003, intu Xanadú se ha posicionado como el destino comercial y de ocio más grande de la Comunidad de Madrid. Con un imponente espacio de 154.000 metros cuadrados, este gigante del comercio alberga más de 220 tiendas, ofreciendo una amplia variedad de opciones para sus visitantes, y cuenta con la capacidad de albergar a 10.000 vehículos en su aparcamiento. Además, intu Xanadu ha firmado un acuerdo con **Galp** para instalar 116 cargadores eléctricos, de los cuales 16 de ellos serán de carga ultra rápida.

En este centro comercial, se encuentran representados algunos de los operadores más importantes del panorama internacional y nacional. Entre ellos destacan el grupo **Inditex, El Corte Inglés, Decathlon, Hollister, Primark, JD Sports, Adidas, Apple y Scalpers**. Estas marcas, junto con otras, han contribuido a que intu Xanadú reciba hasta 14 millones de visitantes anuales, cifra que lo posiciona como un referente en el sector retail.

El destino también cuenta con 'ágora by intu Xanadú', un espacio dedicado a la gastronomía y al entretenimiento. Este lugar ofrece una experiencia culinaria única, con una variedad de hasta **40 restaurantes** y opciones gastronómicas para todos los gustos.

Además de su oferta comercial y gastronómica, ofrece instalaciones de ocio únicas en España. Destaca **SnoZone**, la única pista de esquí cubierta de España y la más grande de Europa, que permite a los visitantes disfrutar del esquí y snowboard durante todo el año. Además, cuenta con **Cinesa Luxe, Zero Latency, Atlantis Aquarium e Ilusiona**, que ofrecen experiencias de entretenimiento únicas para toda la familia.

Cierra además el 2023 siendo el centro comercial mejor valorado de la Comunidad de Madrid y el segundo de España, según el estudio publicado por SW Demoscopia en experiencia de cliente en noviembre de 2023.

intu Xanadú es más que un centro comercial, es un espacio de encuentro, de ocio y de compras, que busca ofrecer a sus visitantes un destino y experiencia única, en un entorno sostenible y responsable.



Sobre intu Xanadu



Perfil de la organización

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

Esta adquisición marcó un hito en el sector inmobiliario, consolidando a Intu Properties y Nuveen como actores clave en el producto retail.

La gestión de intu Xanadu está a cargo de **intu Management Spain (IMS)**, una gestora reconocida por su experiencia y eficiencia en la administración de espacios comerciales. Su gestión se caracteriza por la promoción de prácticas sostenibles y la creación de experiencias comerciales excepcionales para los visitantes.

Además, la **consultora CBRE**, líder mundial en servicios inmobiliarios, se encarga de la administración de intu Xanadu. Su enfoque innovador y orientado al cliente garantiza que intu Xanadu se mantenga a la vanguardia del sector retail, ofreciendo un espacio comercial que supera las expectativas de sus visitantes.

Cabe destacar que nos distinguimos por nuestro compromiso con la transparencia y la divulgación, plasmado a través de la presente Memoria, que editamos por primera vez en 2022 de forma pionera en el sector retail en España. Estos informes evidencian nuestra dedicación para minimizar el impacto ambiental, promover el bienestar social y fomentar un crecimiento económico responsable. Este compromiso con la sostenibilidad, junto con su excepcional gestión y administración, hacen de intu Xanadu un referente en el sector de centros comerciales.

En intu Xanadu, consideramos que el camino hacia la sostenibilidad es un esfuerzo colectivo que precisa de un enfoque transversal e integrador, y por ello, en 2023 hemos incorporado a nuestro equipo de gerencia de CBRE una figura encargada de la gestión y coordinación de nuestras estrategias medioambientales y de sostenibilidad (ESG Programm Manager). Dicha figura tiene la misión de diseñar e implementar la estrategia ESG del centro comercial intu Xanadu, trabajando en estrecha coordinación y colaboración con todas las áreas internas y partner externos para integrar los aspectos de sostenibilidad en nuestra estrategia de crecimiento y la gestión transversal de riesgos y oportunidades del centro.



Sobre intu Xanadu

intu Xanadu en cifras



154.000 M2

Metros de S.B.A., tercer mayor centro comercial de España. 95% ocupación. (Año 2023).



220 locales

Locales de ocio, restauración y moda



365

Días de apertura al año



+5,1%

Visitas a intu Xanadú. (Año 2023 vs 2022).



345 M en ventas € /año

En términos agregados, comparable al volumen de facturación de las mayores empresas de la CAM (Año 2023).



+77

NPS en el percentil más alto. Datos Benchmark 2023 +48. Fuente: Hamilton año 2023.



3.000

Puestos de trabajo estimados. (Año 2023)



92%

Satisfacción de los empleados directos (CSAT). Fuente: Elaboración propia.



31.000 M2

Superficies verdes



10.000

Plazas de aparcamiento gratuitas.



40

Plazas para bicicletas



Estrategia de crecimiento sostenible



Estrategia de crecimiento sostenible

Respeto con el medio ambiente

La estrategia de crecimiento sostenible ambiental de intu Xanadú se enfoca en tres áreas clave: la optimización de la eficiencia operacional, la gestión de nuestras acciones según la metodología y requisitos del esquema GRESB y la obtención de certificaciones ambientales reconocidas.

Nuestro objetivo es lograr cero emisiones netas de carbono en alcances 1 y 2 para el año 2030, considerando el marco regulatorio actual en materia de descarbonización del sector real estate establecido por la UE. Para ello desarrollaremos medidas como la mejora de la eficiencia energética, el uso de energía renovable y la compensación de emisiones mediante la participación en proyectos de captura de carbono certificados.

Hemos adoptado los criterios del esquema GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark) como la base para establecer y evaluar nuestras acciones y estrategias medioambientales y de sostenibilidad. Este marco de trabajo nos proporciona una metodología sólida y reconocida a nivel mundial para evaluar y mejorar nuestro desempeño en los principales aspectos de sostenibilidad que impactan en el sector.

Por último, estamos comprometidos en reforzar la transparencia y responsabilidad medioambiental en nuestra gestión, buscando la obtención de certificaciones externas que reflejen nuestros valores y compromiso con la sostenibilidad. Nuestro objetivo es operar de manera que respete y proteja el medio ambiente, mediante el reconocimiento de las entidades independientes de mayor relevancia del sector.

Net Zero Carbon



GRESB



Certificaciones externas



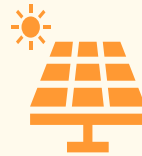


Estrategia de crecimiento sostenible

Estrategia Net Zero Carbon



100% Abastecimiento de energía renovable



Generación de energía solar fotovoltaica in situ



Renovación de los sistemas de climatización



Objetivo de reciclaje de más de 80% de residuos generados



Optimización de eficiencia energética (LED, BMS, ..)

Fuente: Elaboración propia

La estrategia de reducción de emisiones de intu Xanadú se fundamenta en los siguientes pilares y acciones:

Alcance 1:

Las emisiones directas derivadas de nuestra actividad son las relacionadas con la fuga de gases refrigerantes de las máquinas de climatización. Con el fin de minimizar este factor, se ha iniciado un ambicioso plan de inversión en sustituir las máquinas existentes que se inició en 2023 y se implantará en 2024 y los años sucesivos. Además, realizamos un riguroso mantenimiento de los equipos, y estudiaremos la compensación de las emisiones accidentales difícilmente predecibles.

Alcance 2:

Desde 2017, hemos logrado la neutralidad de carbono en cuanto a emisiones indirectas gracias a la adquisición de energía renovable certificada para el consumo de zonas comunes del centro. Además, en 2022 realizamos la instalación de una planta fotovoltaica de 497 kWp para autoconsumo.

Alcance 3:

Hemos comenzado a abordar este componente de nuestra actividad mediante la medición del consumo de energía de los inquilinos. Actualmente contamos con datos de más del 40%* de las zonas privativas y estamos trabajando para alcanzar el 100% y cuantificar sus emisiones totales de carbono. Además, estamos trabajando en un programa de colaboración con los inquilinos para disminuir sus consumos y emisiones, favoreciendo la implantación de medidas de eficiencia energética, como la reciente instalación de una planta solar en Snozone o impulsando el uso de medios de transporte con bajas emisiones de carbono.

Próximamente, comenzaremos con la medición de las emisiones asociadas a otros componentes de nuestra cadena de valor, como nuestros proveedores directos (jardinería, limpieza, seguridad, ...)

*Plataforma de monitorización de consumos Deepki



Estrategia de crecimiento sostenible

Certificaciones externas

Nos implicamos firmemente en reforzar nuestro compromiso medioambiental a través de la obtención de certificaciones externas que reflejen la identidad y valores del centro en este ámbito. Este compromiso subraya nuestra determinación por operar de una manera que respeta y protege nuestro entorno, y por ser reconocidos por ello por entidades independientes.

Una de las certificaciones que adoptamos es BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method). Esta es una de las metodologías de evaluación y certificación de la sostenibilidad en edificaciones más reconocidas y valoradas a nivel mundial.

Intu Xanadu destaca por obtener una calificación 'Excelente' en la Parte 1, que evalúa las características físicas y equipamientos del edificio, y 'Excepcional' en la Parte 2, relacionada con la gestión, políticas y procedimientos del centro en materia de ESG.

Para 2024, se trabajará en obtener la recertificación BREEAM prevista para este ejercicio, aspirando al nivel 'Excepcional' en ambas partes, destacando su dedicación a la sostenibilidad.

Además, en materia específica de gestión de residuos, intu Xanadu está trabajando activamente para obtener la certificación de Hacia Residuo Cero, iniciativa que contribuirá significativamente a la reducción de la huella ambiental y a la promoción de una economía circular, generando valor económico, social y ambiental.





Estrategia de crecimiento sostenible

Cuidando de nuestra comunidad

Intu Xanadu está comprometido con desarrollar una estrategia de crecimiento sostenible social, fundamentada en el cuidado de nuestra comunidad y la promoción de su bienestar.

A nivel interno, uno de nuestros principales esfuerzos ha sido la creación de un programa transversal denominado GenteXana, iniciado en 2021 para todos los empleados de nuestras contratas que operan en el centro. Este programa busca fomentar la inclusión y unidad del equipo, creando un ambiente laboral saludable y productivo donde todos los miembros se sientan valorados y respetados. A través de este programa, promovemos la formación continua, el desarrollo de habilidades y la equidad en las oportunidades de crecimiento, asegurando un trato justo para todos.

Por otro lado, apoyamos a organizaciones sin ánimo de lucro, ofreciendo espacios gratuitos dentro de nuestras instalaciones para que puedan llevar a cabo sus iniciativas y programas. Creemos en su valioso trabajo y queremos ser un facilitador en su lucha por causas alineadas con nuestros valores.

Además, participamos activamente en iniciativas locales que benefician a nuestra comunidad. Hemos llevado a cabo acciones sociales bajo nuestro programa de impacto y dinamización social, centradas en la diversidad, inclusión, salud, bienestar y medio ambiente. Destacan nuestras campañas de donación de sangre con Cruz Roja, acciones por el Día del Síndrome de Down y varias campañas de concienciación ambiental.

Nuestro compromiso con el crecimiento sostenible social se basa en la inclusión, el apoyo a la comunidad y la promoción del bienestar común. Creemos que, al cuidar de nuestra comunidad, también nos estamos cuidando a nosotros mismos y construyendo un futuro más fuerte y sostenible para todos.

Gestión responsable



Gestión responsable

Ética y cumplimiento

En nuestra gestión responsable como centro comercial, queremos destacar nuestro firme compromiso con la prevención de delitos, el rechazo al blanqueo de capitales, fraude y corrupción, y la protección y promoción de los derechos humanos.

En el aspecto de la prevención de delitos, implementamos rigurosas medidas de seguridad y protocolos, tanto físicos como digitales, que garantizan la seguridad de nuestros clientes, empleados y proveedores. Nuestro equipo de seguridad está altamente capacitado y equipado con tecnología avanzada para detectar y prevenir actos delictivos.

Enlazado estrechamente con la prevención de delitos, nos encontramos enfocados en la lucha contra el blanqueo de capitales y el fraude. Nuestras políticas de transparencia financiera y el uso de sistemas de contabilidad y auditoría avanzados nos permiten rastrear y reportar cualquier actividad sospechosa, cumpliendo con todas las normativas y leyes aplicables.

La corrupción es otro aspecto que tratamos de forma prioritaria. Nuestra cultura corporativa promueve la ética y la integridad, y aplicamos políticas estrictas y claras contra la corrupción en todas sus formas. Proporcionamos capacitación regular a nuestro personal para asegurar su cumplimiento y mantenemos canales abiertos para la denuncia de cualquier comportamiento inapropiado.

Finalmente, estamos comprometidos con proteger y promover los derechos humanos y aseguramos que todas nuestras prácticas laborales cumplen con las leyes y normas internacionales. Respetamos la diversidad y fomentamos un ambiente de trabajo inclusivo y de igualdad. Además, trabajamos para garantizar que nuestros proveedores y socios comerciales comparten estos valores y se adhieren a las mismas normas.

En resumen, como centro comercial de larga trayectoria, estamos comprometidos con una gestión responsable, abarcando la seguridad de todos los que nos visitan, la integridad financiera, la lucha contra la corrupción, y el respeto a los derechos humanos. Nuestro objetivo es mantener un espacio seguro, inclusivo y ético para todos.

Gestión del cambio climático



Gestión del cambio climático

Principales indicadores del año

DATOS	2022	2023	Var 23-22 %
Emisiones alcance 1 (TnCO ₂ eq)*	236	113	-108%
Emisiones alcance 2 (TnCO ₂ eq)**	0	0	
Emisiones alcance 1+2 (TnCO ₂ eq)	236	113	-10%
Consumo de energía (MWh)***	2.606	2.512	-4%
Energía fotovoltaica producida in situ (MWh)***	180	508,1	64%
% energía autoproducida	-	20%	
Consumo de agua exterior (m ³)****	11.752	13.991	16%
Reciclaje (%)*****	43%	76%	43%

*Emisiones in situ en el edificio, como son la combustión de gas en calderas, el combustible en grupos electrógenos o las fugas de refrigerantes.

**Emisiones indirectas derivadas de la compra de energía para uso propio de zonas comunes del centro comercial

***Superficie de Zonas Comunes

****Superficie de área exterior

*****Superficie total del complejo intu Xanadú



Gestión del cambio climático

Emisiones de Carbono

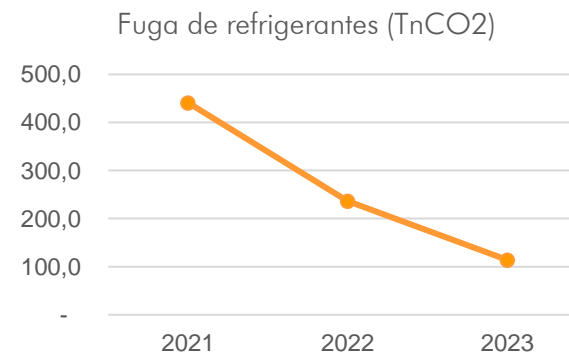
En este campo, nuestro principal objetivo es alcanzar la meta de cero emisiones netas de carbono para el año 2030 en alcances 1 y 2, según el marco regulatorio actual establecido por la Unión Europea en materia de descarbonización del sector real estate. Este marco nos proporciona las pautas y regulaciones necesarias para implementar medidas efectivas que nos permitan reducir y eliminar las emisiones de carbono en alcance 1 y 2. Esto se logrará mediante medidas que permitan la reducción de las emisiones como las relacionadas con la eficiencia energética y operacional. Para aquellas emisiones remanentes, se compensarán a través proyectos de absorción de carbono certificados.

Alcance 1: Reducción de Emisiones Directas

Son aquellas emisiones directas de gases de efecto invernadero que se producen a raíz de actividades que son propiedad o están controladas por la organización. En el caso de intu Xanadú, estas emisiones provienen de las fugas de refrigerantes de las máquinas de climatización. Estas emisiones presentan un gran desafío para reducirlas y mitigarlas y por ello se plantean las siguientes medidas:

- Mantenimiento y renovación de equipos:: Riguroso programa de mantenimiento de instalaciones y plan de inversión en la sustitución de máquinas de climatización que se inició en 2023 y se implantará en 2024 y años sucesivos, por otros más eficientes y que empleen refrigerantes con menor potencial de calentamiento global y que contengan menor carga de refrigerante en su circuito.
- Compensación de emisiones de carbono: Se estudiará en la inscripción de proyectos de compensación de emisiones certificados por organismos competentes.

Emisiones Alcance 1	2021	2022	2023	Variación 23 vs 21 %
Fuga de refrigerantes (TnCO2)	440,9	236,5	113,9	-287,2%



Fuente: Elaboración propia



Gestión del cambio climático

Emisiones de Carbono

Alcance 2: Reducción de Emisiones Indirectas generadas por la electricidad consumida y comprada

Emisiones indirectas, producidas por la generación de energía consumida y comprada en el complejo. Intu Xanadú logró la neutralidad de carbono en 2017 mediante la adquisición de energía verde certificada. Además, en 2022 se culminó la implantación de la instalación solar fotovoltaica, un hito significativo que refleja nuestro compromiso y responsabilidad medioambiental y es parte integral de nuestros esfuerzos para mitigar el impacto del cambio climático.

Emisiones	2021	2022	2023	Variación 23 vs 21 %
Emisiones alcance 1* (TnCO ₂ eq/m ²)	0,014	0,008	0,004	-287,2%
Emisiones alcance 2** (TnCO ₂ eq/m ²)	0	0	0	0

*Emisiones in situ en el edificio, como la combustión de gas en calderas, el combustible en grupos electrógenos o las fugas de refrigerantes.

**Emisiones indirectas derivadas de la compra de energía para uso propio de zonas comunes del centro comercial



Gestión del cambio climático

Emisiones de Carbono

Alcance 3: Disminución de emisiones indirectas de productos y servicios

Aunque el sector está avanzando en la evaluación e intervención en este alcance, que representa un componente muy relevante del impacto global de los activos, hoy en día sigue suponiendo un gran reto en el que se focalizan muchos de los esfuerzos del sector.

Estas emisiones de este ámbito corresponden al consumo energético y emisiones de la actividad de los inquilinos que operan en los diversos locales comerciales del centro y en menor medida, las asociadas a las cadenas de valor de los servicios que se contratan, entre otros. Conscientes de la relevancia de estos elementos y con el fin de evaluar el desempeño global del activo, intu Xanadú ha comenzado a trabajar en la evaluación de estos componentes de la huella de carbono de Alcance 3.

Actualmente ya contamos con una monitorización del consumo energético del 40%* de la superficie de áreas privadas, gracias a un proceso de captura y reporte automático digitalizado de datos. Se trabaja para conseguir la monitorización del total de inquilinos, habiendo fijado el objetivo de alcanzar la monitorización del 60% de la superficie de cara al ejercicio 2024, para cuantificar las emisiones totales derivadas de su consumo de energía.

También se reforzarán las iniciativas de formación y cooperación con los inquilinos focalizadas en reducir sus consumos y emisiones de gases de efecto invernadero y favorecer la utilización de energías renovables. En este sentido, cabe destacar las medidas adoptadas por Snowzone, inquilino con especial relevancia en materia de consumo e impacto ambiental, que ha incorporado a sus instalaciones de pista de nieve una planta solar fotovoltaica de 800 kWp en su cubierta, lo que le permitirá consumir su propia energía a partir de fuentes renovables y que cuenta además con el máximo nivel de eficiencia energética.

El seguimiento del consumo de los inquilinos y la colaboración con ellos son claves para identificar y aprovechar oportunidades de reducción de emisiones e implementar medidas efectivas.

Posteriormente, abordaremos la evaluación de las emisiones provenientes de nuestros proveedores y las cadenas de valor, para estimar las emisiones asociadas a la compra y contratación de servicios como jardinería, seguridad, limpieza, entre otros.

*Plataforma de monitorización de consumos Deepki



Gestión del cambio climático

Uso de la energía

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la protección de nuestro entorno, hemos implementado diversas medidas para minimizar nuestro consumo de electricidad y reducir nuestro impacto en el medio ambiente. En primer lugar, hemos equipado nuestras instalaciones con equipos de monitorización y sistemas energéticamente eficientes que nos permiten operar con el menor consumo de energía posible. Esto incluye desde la iluminación hasta los sistemas de climatización.

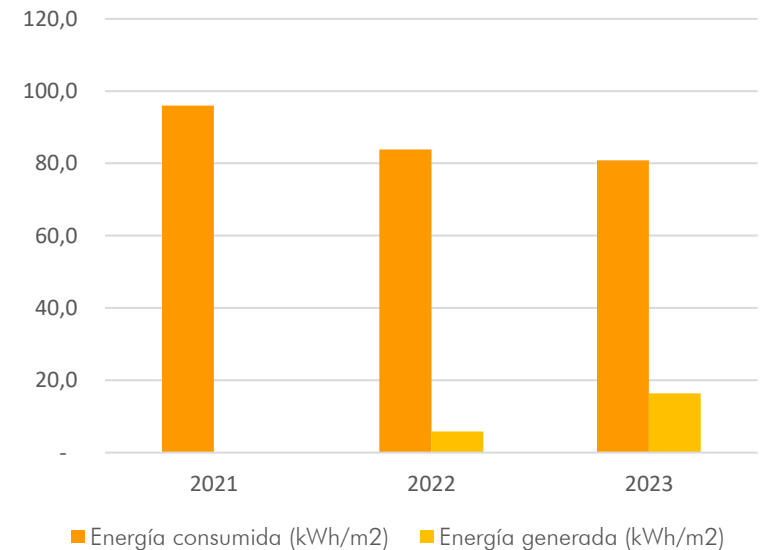
Además, contamos con una planta solar fotovoltaica instalada en 2022, con 497 kWp. Esta instalación solar nos permite generar nuestra propia energía renovable, reduciendo aún más nuestra dependencia de la energía de red. En 2023, logramos que el 20% de la energía utilizada en las áreas comunes del centro provenga de la instalación de paneles solares. Para la energía que necesitamos adquirir, optamos por la energía con certificado de origen renovable.

Desde 2017, intu Xanadú está comprometido a realizar un seguimiento minucioso de los consumos energéticos, analizando su progresión y explorando estrategias para reducirlos año tras año. Como resultado de estos esfuerzos, hemos logrado reducir el consumo de energía de 120 kWh/m² en 2017 a 80 kWh/m² en 2023, lo que representa una disminución del 48%.

Energía	2021	2022	2023	Variación 23 vs 21 %
Energía consumida (kWh/m ²)	96	83	80	-18%
Energía generada (kWh/m ²)	-	5	16	64%

Consumo de energía:

- Energía consumida áreas comunes del centro comercial (kWh/m²).
- Energía generada por la instalación fotovoltaica, inició su funcionamiento en 2022 (kWh/m²)



Fuente: Elaboración propia



Gestión del cambio climático

Gestión del agua

Conscientes de la importancia vital del agua y su impacto en el medio ambiente, nos esforzamos para reducir el consumo de agua en intu Xanadú. Por ello hemos implementado medidas específicas.

Dentro de las instalaciones, hemos incorporado elementos sanitarios eficientes que minimizan el uso de agua sin comprometer la funcionalidad ni la comodidad de nuestros visitantes. Esto incluye soluciones como grifos automáticos e inodoros de bajo flujo.

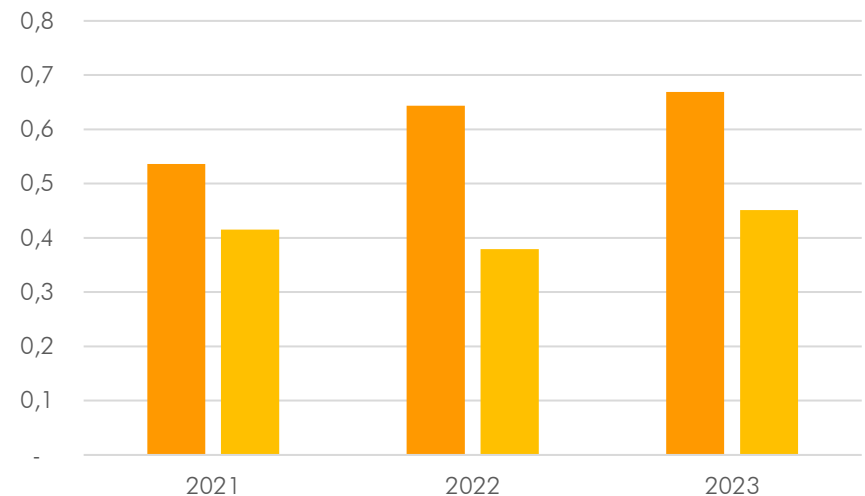
Además, para el cuidado de nuestras áreas verdes y paisajismo exterior, contamos con un sistema de riego eficiente. Este sistema está diseñado y monitorizado para proporcionar la cantidad adecuada de agua necesaria para la vegetación, eliminando el desperdicio y garantizando que cada gota se utilice de manera óptima. Disponemos también de un plan de jardinería que impulsa especies autóctonas de baja irrigación.

En 2023, los consumos totales han aumentado en comparación con años anteriores, principalmente debido al incremento en la afluencia de personas en intu Xanadú. A pesar de este aumento, este año y los anteriores hemos logrado mantener el ratio de consumo de agua por visitante en alrededor de 1.65 litros.

Agua	2021	2022	2023	Variación 23 vs 21 %
Agua interior (l/m2 zonas comunes)	536,4	643,2	669,0	19,8%
Agua exterior (l/m2 zona exterior)	415,4	379,1	451,3	8,0%

Consumo de agua:

- Agua interior de zonas comunes (servicios clientes, empleados de zonas comunes, ...) l/m2 zonas comunes
- Agua exterior (áreas ajardinadas exteriores)



■ Agua interior (l/m2 zonas comunes) ■ Agua exterior (l/m2 zona exterior)



Gestión del cambio climático

Protección de la biodiversidad

En intu Xanadú, somos conscientes de la importancia de preservar el medio ambiente y la biodiversidad. Por ello, nos enorgullece destacar que contamos con una gran superficie de zonas verdes, las cuales son cuidadas y preservadas meticulosamente a través de nuestro plan de biodiversidad.

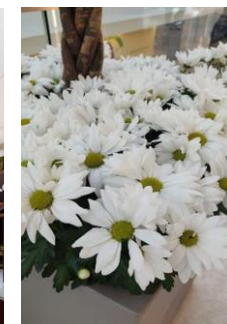
Este plan se basa en la protección y mejora de la biodiversidad existente, a la vez que se promueve la creación de nuevos espacios verdes. Nuestro objetivo es potenciar el valor ecológico de nuestras instalaciones, contribuyendo de esta forma a la sostenibilidad y al bienestar de la comunidad.

Siguiendo nuestro plan de biodiversidad, en 2023 hemos incorporado un refugio para murciélagos, promoviendo la diversidad de especies y ayudando a mantener un equilibrio ecológico en la zona.

Además, hemos mejorado notablemente nuestra jardinería exterior mediante la introducción de especies frutales. Este cambio no solo mejora la estética de nuestro centro comercial, sino que también proporciona alimento para diversas especies de fauna. En un esfuerzo por fomentar a los polinizadores, hemos sustituido las praderas de cespitosas por prados naturalizados. Este cambio representa un hábitat más favorable para estos vitales organismos.

Hemos inaugurado un hotel de insectos para alentar la presencia de especies beneficiosas que ayudan a controlar las plagas de forma natural.

Finalmente, estamos comprometidos con la mejora constante de la jardinería interior. Realizamos renovaciones regulares de acuerdo a la temporada, asegurando un ambiente interior fresco, atractivo y diverso para nuestros visitantes.





Gestión del cambio climático

Gestión de Residuos

Durante hace varios años, intu Xanadu se distingue en el sector retail español por contar con uno de los sistemas de gestión de residuos más completos y eficaces. Dicha gestión incluye los residuos generados en las zonas comunes y los generados por los inquilinos en zonas privadas, y para ello se han implementado medidas avanzadas para la recogida, separación y reciclaje de residuos, demostrando un compromiso sólido con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. La gestión de residuos en intu Xanadu no sólo cumple con la normativa vigente, sino que va más allá, estableciendo nuevos estándares para la industria retail en España.

Nuestra gestión se basa en los pilares de segregación en origen, tratamiento optimizado y mejora continua de procesos. Gracias a estas prácticas, intu Xanadu ha logrado una tasa de reciclaje del 76% en 2023. Este índice, uno de los más altos en la industria, demuestra nuestro compromiso con el medio ambiente. Las medidas específicas implementadas para lograr este objetivo incluyen:

- Instalación de contenedores de recogida selectiva en todo el centro comercial.
- Campañas de concienciación y educación ambiental para enfatizar la importancia del reciclaje a visitantes y clientes.
- Implementación de sistemas de gestión de residuos para los locales comerciales, incluyendo formación, procedimientos detallados y programas de auditoría y control.

Seguiremos trabajando para minimizar la cantidad final de residuo destinada a vertedero, y en esta línea nos hemos planteado como objetivo la obtención de la certificación Hacia Residuo Cero, que identifica a las entidades más comprometidas y avanzadas en esta materia.

Residuos	2021	2022	2023	Variación 23 vs21 %
Toneladas (Tn)	826	905	1.668	50%
Reciclaje (%)	45%	43%	76%	43%

La información sobre el reciclaje se basa en datos obtenidos off site, aportados por el operador de residuos tras el procesamiento y cuantificación final, considerando el rechazo real de residuos identificado en planta de reciclaje. Esto garantiza que los resultados sean una representación precisa de la separación y reciclaje efectivo de residuos realizados por el edificio.



Gestión del cambio climático

Sistemas de Gestión y Certificaciones de Sostenibilidad

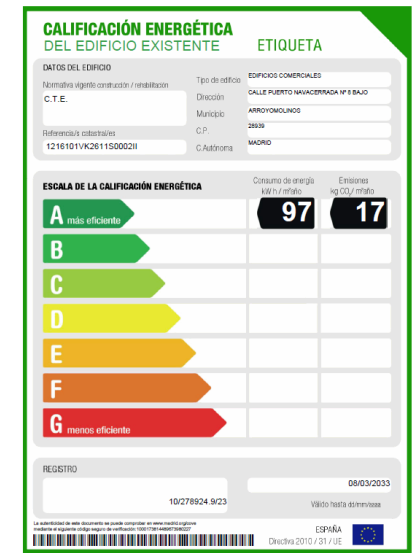
Nuestro compromiso con la sostenibilidad se materializa a través de nuestras certificaciones de sostenibilidad según diversos esquemas y sellos

Desde el año 2010 el edificio tiene implementado un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado bajo la norma UNE-EN ISO14001:2015.

Dicho esquema tiene como objetivo evaluar y supervisar el rendimiento ambiental de las operaciones del centro, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos legales ambientales aplicables y la gestión de los riesgos ambientales asociados, demostrando así su compromiso con la mejora continua del desempeño ambiental.

En términos de eficiencia energética, en cumplimiento con el Real Decreto 235/2013, y su actualización según el RD 390/2021, intu Xanadú ha renovado en 2023 su Certificado de Eficiencia Energética, obteniendo la calificación AA, la categoría más alta en eficiencia energética para un edificio según este sistema de calificación, que evalúa el consumo de energía primaria y las emisiones asociadas.

Para lograr la calificación A en energía y emisiones, un edificio debe tener implementadas medidas específicas para reducir su demanda energética y emisiones de CO2. Intu Xanadú dispone de instalaciones de alta eficiencia y produce energía renovable in situ, lo que le ha llevado a alcanzar este destacado nivel que lo sitúa a la vanguardia del sector retail en este aspecto.





Gestión del cambio climático

Certificaciones de Sostenibilidad del sector Real Estate

Otra de las certificaciones que adoptamos es BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method). Esta es una de las metodologías de evaluación y certificación de la sostenibilidad en edificaciones más reconocidas y valoradas a nivel mundial.

Nos enorgullece informar que actualmente disponemos de un nivel Excelente en la Parte 1 de esta certificación, una evaluación que se basa en el comportamiento de nuestro edificio, tomando en cuenta las características inherentes a sus instalaciones y equipamientos. Este logro demuestra nuestra dedicación en crear un espacio que es tanto funcional como respetuoso con el medio ambiente.

Además, disponemos del nivel Excepcional en la Parte 2 de BREEAM. Esta parte se enfoca en la evaluación cualitativa de las políticas, los procedimientos y las prácticas de gestión relacionadas con la operación, funcionamiento y mantenimiento de nuestro edificio.

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, manteniendo el compromiso de excelencia y actualmente ya se está trabajando en las medidas que nos permitirán alcanzar la más alta categoría en ambas partes.

Como líderes en nuestra industria, entendemos la importancia de mantenernos a la vanguardia en materia de responsabilidad y seguiremos esforzándonos por mejorar de forma continua en este ámbito.



Parte 1: El edificio



Parte 2: La gestión





Compromiso Social

Compromiso social

Misión, visión y valores

En intu Xanadu, nuestra misión es consolidarnos como el destino de referencia. Nos esforzamos por brindar un ambiente acogedor y vibrante, amplia variedad de productos, ocio y entretenimiento y un servicio al cliente excepcional.

Nuestra visión en intu Xanadu es ser más que un simple centro comercial. Aspiramos a brindar a nuestros clientes experiencias únicas y memorables que superen sus expectativas. Queremos ser reconocidos como un lugar en el que nuestros clientes disfrutan y donde quieren volver una y otra vez.

La misión y visión que tenemos la materializamos a través de los siguientes valores:

1. **Generosidad:** En intu Xanadu, nos importa profundamente nuestra comunidad. Nos esforzamos por demostrar nuestra generosidad a través de nuestras acciones, mostrando a nuestros empleados, clientes y proveedores que estamos comprometidos en la creación de un mundo mejor.
2. **Integridad y Respeto:** Creemos firmemente en la honestidad y la transparencia. Nos comportamos de manera justa y ética en todas nuestras interacciones y trabajamos para construir relaciones sólidas basadas en la confianza con nuestros clientes, empleados y proveedores.
3. **Generar Emociones:** Nos esforzamos por entender las necesidades y deseos de nuestros clientes para poder crear una experiencia emocionalmente positiva y memorable para ellos.
4. **Atención al Detalle:** En intu Xanadu, nos comprometemos por ir más allá de lo esperado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nos comprometemos a brindar un servicio al cliente excepcional y a ofrecer productos y servicios de la más alta calidad.





Compromiso social



Compromiso intuXanadu

Como activo líder, somos conscientes de que nuestras operaciones generan un impacto significativo en la sociedad y la comunidad que nos rodea. Para nosotros, ser un destino comercial y de ocio va más allá, implica ser un actor responsable y comprometido con el bienestar de todos los que nos rodean.

En este sentido, hemos desarrollado "Compromiso intuXanadú" una iniciativa y marco de trabajo que tiene como objetivo generar un impacto positivo y transversal en nuestra comunidad local, creando valor social sostenible.



Para materializar el Compromiso intuXanadu, llevamos a cabo diversas acciones:

1. **Espacio Solidario:** Ofrecemos un lugar gratuito a asociaciones sin ánimo de lucro para realizar actividades benéficas, reforzando su contribución comunitaria.
2. **Eventos Comunitarios:** Realizamos eventos para estimular la cohesión y participación comunitaria, fortaleciendo las relaciones sociales.
3. **Días Especiales:** intu Xanadu reconoce la importancia de días e iniciativas globales como el día de la tierra o el medio ambiente y se esfuerza por alinear nuestras acciones con los objetivos de estos.
4. **GenteXana:** Programa que mejora el bienestar de los empleados y promueve la diversidad, inclusión, sostenibilidad y responsabilidad ambiental.

En intu Xanadú, creemos en la importancia de equilibrar los aspectos económicos, sociales y medioambientales, y estamos comprometidos con la creación de un valor sostenible a largo plazo para nuestra comunidad.

Compromiso social



Gente Xana

En 2021 creamos GenteXana, 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 a la que se pertenezca. Este concepto se encuentra 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.

Como base de nuestros valores integridad y respeto, creemos firmemente en la igualdad y la inclusión, y GenteXana es un reflejo de estos valores. Este programa no solo une a todos nuestros empleados directos bajo un mismo techo, sino que también promueve una serie de iniciativas destinadas a mejorar su bienestar y calidad de vida. A través de este programa, se llevan a cabo diversas acciones para mejorar la calidad de vida de los empleados, fomentar la diversidad y la inclusión, y promover la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental.

Además, GenteXana fomenta la comunicación abierta y sencilla entre todos sus integrantes, creando un ambiente de trabajo que se siente como una gran familia. Creemos que una comunicación efectiva es clave para un ambiente de trabajo positivo y productivo.

GenteXana es más que un programa de empleados; es una declaración de nuestros valores y un compromiso con nuestros empleados, nuestros clientes y nuestra comunidad.





Compromiso social



Gente Xana

El programa GenteXana se desarrolla a lo largo del año mediante actividades que promueven la salud y el bienestar, fomentando la nutrición equilibrada y celebrando su esfuerzo mediante sorteos de regalos y actividades entre otras.

En 2023, hemos realizado 15 actividades de teambuilding, fomentando un fuerte espíritu de equipo. Además, se llevaron a cabo 46 acciones "Joy", con el objetivo de hacer que nuestros empleados se sientan valorados y consideren a intu Xanadú como su lugar de trabajo preferido.

En el ámbito de la salud y la seguridad, hemos proporcionado 38 consejos útiles a lo largo del año. También nos enorgullece haber ofrecido más de 80 descuentos especiales, gracias a las colaboraciones con nuestros comercios. Se realiza un trabajo de mejora continua de las instalaciones del personal para conseguir un mejor confort durante sus descansos y hacer ejercicio simultáneamente con productos de higiene en los aseos y bicicleta estática para desconectar.

Se siguen manteniendo ofertas especiales en máquinas de vending, así como una biblioteca. Además, hemos implementado un plan de formación continua, con siete jornadas divulgativas sobre una variedad de temas esenciales, desde la filosofía y cultura de trabajo de intu Xanadú, hasta la gestión de conflictos y residuos, primeros auxilios, 0 seguridad y nutrición.

La diversidad y la inclusión también son prioritarias en nuestra agenda, supervisando la composición de género y la tasa de accidentes laborales con un objetivo del 0%. La rotación del personal se analiza para potenciar la retención de empleados. Todas estas medidas subrayan nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de todos los que forman parte de intu Xanadú.



100
Empleados del programa GenteXana.
Diciembre de 2023



7
Jornadas divulgativas al personal
directo



60%
Empleados de GenteXana proviene
de una distancia menor de 20 km
Año 2023



15
Acciones Teambuilding que
fomentan la construcción de
sentimiento de equipo



92%
Satisfacción de los empleados
directos (CSAT)



3%
Personas con diversidad funcional
del programa GenteXana. Año 2023



46
acciones para que el empleado se
sienta diferente y elija a intu Xanadú
como el lugar preferido para
trabajar



44%
Mujeres del programa GenteXana
Diciembre de 2023



38
Consejos de salud y seguridad



56%
Hombres del programa GenteXana
Diciembre de 2023



Compromiso social



20 Aniversario - Gente Xana

Con motivo del 20º aniversario en 2023, el programa GenteXana ha promovido la plantación del bosque GenteXana.

Esta acción no solo fortalece el espíritu de equipo, sino que también refuerza nuestro compromiso con el medio ambiente. Al fomentar la plantación de árboles, estamos contribuyendo a la conservación de la biodiversidad y la lucha contra el cambio climático.

Este bosque simboliza el crecimiento y la unidad de nuestro equipo, y demuestra que, al igual que los árboles en un bosque, somos más fuertes juntos. La plantación del bosque GenteXana es un recordatorio de nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad y nuestra responsabilidad con el medio ambiente, reflejando el espíritu de equipo único en intu Xanadú.



Compromiso social

Cuidando de la comunidad



Preservar nuestra comunidad nos incentiva a mantener nuestras instalaciones óptimas y seguras, implica también impulsar una economía robusta y un entorno inclusivo. El fomento del empleo local es un pilar esencial que alimenta el crecimiento y el progreso económico. Al priorizar la contratación local, brindamos no solo oportunidades laborales, sino que fortalecemos la economía local, generando un impacto positivo en el ámbito social del ESG.

El respeto y la integridad son pilares que sustentan a intu Xanadú. Nos esforzamos en construir un entorno donde todos se sientan acogidos y valorados. Estamos convencidos de que la diversidad de ideas, experiencias y culturas enriquece nuestra comunidad, impulsa la innovación y propicia el crecimiento. Contamos con una certificación de accesibilidad y disponemos de una guía de uso para personas con diversidad funcional, reafirmando nuestro compromiso con la inclusión y la diversidad.

El transporte y la movilidad son aspectos vitales para asegurar que intu Xanadú sea accesible para todos. Nos esforzamos por optimizar las opciones de transporte, mejorando la movilidad y disminuyendo la congestión vehicular. Además, incentivamos el uso del transporte público y las alternativas ecológicas como la bicicleta, contribuyendo así a la sostenibilidad ambiental.

Nos comprometemos de manera decidida con las iniciativas locales que benefician a nuestra comunidad. Ya sea a través del patrocinio de eventos o la colaboración con organizaciones sin fines de lucro, nos dedicamos a contribuir activamente a la dinamización de la misma.

La participación es fundamental para mantener nuestra vibrante y próspera sociedad. Promovemos la interacción y la participación activa de nuestros miembros en eventos y actividades locales. Creemos firmemente que la colaboración y el apoyo mutuo son la clave para una sociedad sólida y unida.



+15
Colaboraciones con organizaciones aliadas



3.000
Puestos de trabajo indirectos estimados (Año 2023)



+57K €
Concesión gratuita de espacio solidario 2023
Elaboración propia



10
Fundaciones han recibido donaciones

Compromiso social

ArroyoInclusión



En 2023, intu Xanadú ha firmado un convenio de colaboración con la entidad Arroyo Inclusión, una de las principales asociaciones de Arroyomolinos centrada en mejorar la vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias. Esta alianza refleja el compromiso y la responsabilidad social que intu Xanadú asume para garantizar la inclusión y accesibilidad de todos los ciudadanos.

Como parte de este compromiso, hemos trabajado conjuntamente en la elaboración de una guía para personas con discapacidad intelectual. Este manual está diseñado para asegurar que cualquier persona, independientemente de su discapacidad intelectual, pueda acceder y permanecer en nuestras instalaciones sin ningún problema. La guía incluye información detallada sobre las medidas de accesibilidad disponibles, así como consejos prácticos para mejorar la experiencia de compra y ocio.

A través de este convenio, ambas entidades nos comprometemos a colaborar en una serie de proyectos y programas orientados a mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional y sus familias. Entre las iniciativas previstas se incluyen la realización de jornadas, seminarios y eventos centrados en la discapacidad intelectual, la formación especializada de nuestro personal, y la cooperación en campañas de sensibilización social.

Estamos convencidos de que esta alianza con Arroyo Inclusión nos permitirá avanzar en la creación de un centro comercial y de ocio más inclusivo y accesible para todos. Seguiremos trabajando para asegurar que cada visita a Intu Xanadú sea una experiencia positiva y enriquecedora para todos nuestros clientes.

Esta colaboración supone un avance y refuerzo en nuestro compromiso con la accesibilidad iniciado en 2010 con la obtención de la certificación ISO 170.001-2 de accesibilidad universal, lo que demuestra nuestra dedicación a la creación de un entorno accesible y acogedor para todos nuestros visitantes. Disponemos de itinerarios accesibles, ascensores y baños adaptados para personas con movilidad reducida, señalización clara y legible para personas con visión limitada o ciega, así como audio descripciones y subtítulos para personas con discapacidad auditiva.

Este sello y nuestro reciente convenio subrayan el compromiso con la sostenibilidad, la inclusión y la accesibilidad.



Compromiso social

Cuidando de la comunidad

Nos orgullece de nuestro compromiso continuo y proactivo con la comunidad local. Una de nuestras iniciativas sociales más destacadas es la cesión gratuita de espacios a asociaciones sin ánimo de lucro. Esta iniciativa se basa en nuestra firme creencia en la importancia del apoyo mutuo y la colaboración comunitaria. A través de esta acción, facilitamos a las organizaciones locales la capacidad de alcanzar a una audiencia más amplia, fomentar la conciencia social y promover sus causas.

Este es un claro reflejo de nuestro compromiso Social de apoyar y enriquecer la comunidad local en la que operamos. En Intu Xanadú, creemos que nuestra responsabilidad va más allá de ofrecer una experiencia de compra excepcional; estamos comprometidos a ser un agente de cambio positivo en nuestra sociedad.



En el marco de nuestro programa de impacto y dinamización social en 2023 se han realizado **36 acciones** sociales con foco en aspectos como la diversidad y la inclusión, la salud y el bienestar, el medio ambiente, colaborando con entidades especializadas de ámbito nacional y local, para maximizar la repercusión en aquellos aspectos prioritarios para el entorno del centro. Podemos destacar campañas de donación de sangre junto a Cruz Roja, acciones en torno al Día Del Síndrome De Down, ayuda a nuestro mayores junto con Adopta un Abuelo, y diversas campañas de sensibilización ambiental.



Compromiso social

Maximizar el bienestar de las personas

Trabajamos de forma integral la experiencia y el bienestar en intu Xanadú, cuidando a nuestros usuarios y empleados para generar un espacio acogedor y seguro. Implementamos sistemas de seguridad en el lugar de trabajo, ofrecemos jornadas divulgativas y proporcionamos equipos de protección individual para prevenir accidentes y lesiones laborales. Fomentamos la salud y el bienestar a través de consejos y tips saludables y promocionando la actividad física y el deporte.

Supervisamos de forma permanente la salud laboral de nuestros empleados y nos enfocamos en minimizar los riesgos laborales específicos para cada rol. Esto nos permite asegurar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos.

En intu Xanadú, valoramos y apoyamos a nuestros empleados, reconociendo su importancia en el éxito de nuestra empresa. Fomentamos un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, donde se promueve el trabajo en equipo y se brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Además, evaluamos nuestra gestión de seguridad y salud laboral a través de indicadores como el índice de siniestralidad y la tasa de absentismo laboral. Esto nos permite identificar áreas de mejora y continuar fortaleciendo nuestras políticas y procedimientos.

Cabe mencionar que según un reciente estudio llevado a cabo por SW Demoscopia sobre el Índice de Satisfacción de Centros Comerciales (ISCC), Intu Xanadú se ha destacado como el mejor de la Comunidad de Madrid y el segundo a nivel nacional.

El estudio, que mide la valoración de los clientes basándose en diez indicadores clave para la experiencia del cliente, ha posicionado a Intu Xanadú en segundo lugar con un índice de satisfacción de 842,5 sobre 1,000 puntos.







Mejor vivirlo



2023

Año de apertura



154.000 M2

Metros de S.B.A., tercer mayor centro comercial de España. 95% ocupación. (Año 2023).



+5.1%

Visitas a intu Xanadú. (Año 2023 vs 2022).



10.000

Plazas de aparcamiento gratuitas.



40

Plazas para bicicletas



220 locales

Locales de ocio, restauración y moda



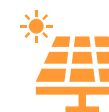
AA

Certificado energético



100%

Abastecimiento de energía renovable



20%

Uso de energía fotovoltaica in situ



0,004

TnCo2/m2

Emissiones de Co2 Alcance 1 + 2



80,8 kWh/m2

14.001
170.001-2



76%

Reciclaje offsite 2023



BREEAM

Parte 1: Excelente
Parte 2: Excepcional



ISO 14.001

Sistema de Gestión ambiental



ISO 170.001-2

Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal



+57K €

Concesión gratuita de espacio solidario 2023
Elaboración propia



+77

NPS en el percentil más alto. Datos Benchmark 2023 +48. Fuente: Hamilton año 2023.



3.000

Puestos de trabajo indirectos estimados (Año 2023)



100

Empleados del programa GenteXana. (A Diciembre de 2023)



38

Consejos de salud y seguridad



46

acciones de Employee engagement



Sobre este informe



Sobre este informe

Perímetro de información y principios de elaboración

Este informe de sostenibilidad abarca el desempeño económico, social y ambiental de intu Xanadu durante el año 2023. Se ha incluido información relevante de años anteriores para ilustrar la evolución del desempeño de nuestro centro comercial en estos ámbitos clave.

En la preparación de este documento, hemos seguido principios de redacción de memorias de sostenibilidad, incluyendo:

1. **Exhaustividad:** Hemos buscado incluir todos los aspectos relevantes para entender nuestro desempeño en sostenibilidad, asegurando que la información es completa y suficientemente detallada.
2. **Equilibrio:** Hemos procurado presentar tanto los logros como los desafíos, para dar una visión equilibrada de nuestro desempeño.
3. **Comparabilidad:** Donde sea posible, hemos proporcionado datos de años anteriores para permitir una comparación de nuestro desempeño a lo largo del tiempo.
4. **Precisión:** Nos hemos esforzado por asegurar que la información presentada es precisa y verificable.

Nuestro objetivo es proporcionar una visión clara y completa de nuestro desempeño en sostenibilidad, para ayudar a nuestros stakeholders a entender cómo estamos contribuyendo a un futuro más sostenible.