



**MANUAL DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**  
**EAGLE EYE POZUELO S.L.U.**  
**CENTRO COMERCIAL**  
**ZIELO SHOPPING POZUELO**

**EDICIÓN 1:**

Diciembre 2023

<b>Elaborado por:</b> <i>Almudena Requena Mora</i> 	<b>Revisado y aprobado por:</b> Gema Ferrer Fernández-Quejo 
Responsable Técnico Zielo Shopping Pozuelo	Gerente Zielo Shopping Pozuelo.  <i>Representante en materia medioambiental de la dirección EAGLE EYE POZUELO S.L.U.</i>

Toda la información recogida en el presente manual tiene carácter "confidencial", comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose al uso formal de esta publicación. El receptor reconoce que la divulgación de este manual, en todo o en parte, puede causar pérdidas sustanciales a EAGLE EYE POZUELO S.L.U.

El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por si mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio a emplear o el fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso por escrito de la Dirección de EAGLE EYE POZUELO S.L.U.

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
<b>Documento: Manual de Gestión Medioambiental</b>	
Nº EDICIÓN / FECHA	PUNTOS AFECTADOS Y NATURALEZA DE LOS CAMBIOS
Edición 0 15/08/16	Edición inicial
Edición 1 06.07.17	Se adapta el Manual de gestión ambiental a los requisitos de la Norma UNE EN ISO 14001:2015
Edición 2 26/12/2023	Se actualiza cambio de firmas y mapa de procesos

**INDICE**

- PORTADA	1
- AVISO	2
- HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	3
- ÍNDICE	4
- CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN	5
- CAPÍTULO 2. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	
- CAPÍTULO 3. DECLARACIÓN DE AUTORIDAD	6
- CAPÍTULO 3. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	7
- CAPÍTULO 4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	8
- CAPÍTULO 5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	15
- CAPÍTULO 6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17
- CAPÍTULO 7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	19
- ANEXO 1. MAPA DE PROCESOS	22
- ANEXO 3: ORGANIGRAMA ZIELO SHOPPING POZUELO	23
- ANEXO 4: ORGANIGRAMA DEL AREA DE RETAIL DE CBRE	24
- ANEXO 5: ORGANIGRAMA DE GERENCIA DEL CENTRO	25
- ANEXO 6: REGISTROS DERIVADOS DEL MANUAL DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	26

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN**

### **1. INTRODUCCIÓN**

**EAGLE EYE POZUELO, S.L.U** es la empresa propietaria del Centro Comercial Zielo Shopping Pozuelo.

**EAGLE EYE POZUELO, S.L.U.** ha subcontratado la gestión del Centro Comercial Zielo Shopping Pozuelo a la empresa **CBRE GESTIÓN INMOBILIARIA, S.L. (en adelante CBRE)**. Parte del personal de esta, la denominada **Gerencia del CENTRO COMERCIAL ZIELO SHOPPING POZUELO**, es la que dirige la gestión del Centro Comercial, actividad que constituye el alcance del Sistema de Gestión Medioambiental descrito en este Manual de Gestión Medioambiental. La gestión patrimonial y la gestión comercial (comercialización y alquiler de locales), por tanto, no se incluyen en dicho alcance.

Los organigramas del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** y la **Gerencia del CENTRO COMERCIAL** se recogen como Anexos a este Manual de Gestión Medioambiental.

### **2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL**

El Centro Comercial Zielo Shopping Pozuelo, ubicado en Pozuelo de Alarcón, es uno de los Centros Comerciales más modernos y completos que se puede encontrar en Madrid.

Dispone de 15.000 m<sup>2</sup> de superficie comercial, con más de 72 establecimientos, incluyendo Moda, Complementos, Hogar-Decoración, Restauración, Supermercado, Tiendas Especializadas, y Servicios.

Poseedor de un concepto fresco y único se ha convertido en un punto de encuentro y destino de shopping, capaz de sorprenderte gracias a sus setenta tiendas y restaurantes.

Un lugar donde poder encontrar las últimas tendencias pertenecientes a las mejores marcas de moda y complementos del panorama nacional e internacional, así como de restauración.

Icono arquitectónico resultado de su cuidado diseño vanguardista, abierto y respetuoso con el medio ambiente, así como por su espectacular imagen, cambiando el color de su fachada en cada estación del año, es como una caja viva de cristal que cambia de luz y de color.

Las espectaculares terrazas de sus restaurantes son otra de las peculiaridades que hacen de Zielo Shopping Pozuelo un lugar especial donde disfrutar del impresionante skyline de la ciudad de Madrid, todo un atractivo.

Se encuentra situado estratégicamente en una de las vías comerciales más dinámicas de Pozuelo de Alarcón, entre la Avenida de Europa y la Vía de las Dos Castillas, junto al parque empresarial Ática.

Dispone de un amplio parking interior con 1.075 plazas, abierto los 7 días de la semana y siendo las 2 primeras horas gratuitas.

Es el primer centro comercial en Europa con la certificación LEED oro

## **CAPÍTULO 2: INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

### **1. OBJETO**

El presente manual de gestión tiene como objeto presentar el Sistema de Gestión Medioambiente de EAGLE EYE POZUELO, S.L.U.

### **2. ALCANCE**

Afecta a la gestión ambiental realizada por el Centro Comercial Zielo Shopping Pozuelo para minimizar el impacto ambiental de las actividades e instalaciones del Centro Comercial. Comprende todos los apartados que describe la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015.

### **3. DESCRIPCIÓN**

El presente Manual de Gestión Medioambiental recoge tanto la política y valores que comparten las personas que participan en la gestión del Centro Comercial Zielo Shopping Pozuelo, como la organización y líneas generales de actuación que se siguen en la realización de los diferentes trabajos y actividades.

La filosofía en materia de Medio Ambiente que se sigue en la gestión del Centro Comercial Zielo Shopping Pozuelo se ve reflejada en la política de gestión, que el personal se compromete a cumplir, y en los objetivos de Medioambientales.

Los diferentes capítulos del manual de gestión hacen referencia a los documentos, que describen más detalladamente la forma en que se desarrollan los diferentes apartados de la Norma.

Esta sistemática de realización del trabajo, así como las responsabilidades asociadas a las diferentes actividades, han de ser conocidas y aplicadas por todo el personal que participa en la gestión del Centro Comercial Zielo Shopping Pozuelo, a fin de garantizar una gestión ambiental eficaz capaz de proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales en materia ambiental y de seguridad industrial.

El propósito de este Manual es, pues:

- Normalizar y unificar los criterios generales de actuación.
- Agrupar en un solo documento de referencia los procedimientos, métodos, criterios, etc., definidos para el adecuado funcionamiento de la empresa.

- Proporcionar una documentación básica para la formación del personal.
- Evidenciar ante nuestros clientes la política y metodología seguida para alcanzar y mantener los estándares de ambientales deseados.

### **CAPÍTULO 3: COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La Dirección de EAGLE EYE POZUELO, S.L.U. ha decidido implantar un Sistema de Gestión Medioambiental en base a la Norma ISO 14001:2015. El presente Manual de Gestión Medioambiental describe el Sistema, creado con el objetivo de la máxima protección al medio ambiente y la prevención de la contaminación y por ello en todas sus actividades está presente la preservación del mismo mediante sistemas de control, ahorro y reciclaje. Fruto de este compromiso hace partícipe de ello a todo el personal humano que trabaja o está relacionado con el Centro Comercial, incluido a nuestros clientes

Es responsabilidad de todos, la efectiva implantación y el mantenimiento del Sistema Ambiental. Para lograrlo, la Dirección se compromete a asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, así como a la toma de las decisiones que sean precisas para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

La Dirección de la empresa, como máxima responsable de la Gestión Medioambiental en la organización, ha designado a una persona como Coordinador de Gestión Medioambiental, quien se responsabiliza del establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema, la información a la Dirección sobre el desempeño del mismo y sus necesidades de mejora, la concienciación del personal en relación al Medio Ambiente, y el conocimiento por él de los requisitos del cliente.

Este Manual, que incluye la Política de Gestión Medioambiental del Centro Comercial, es de aplicación a todas las personas y actividades incluidas en su alcance, por lo que es necesario resaltar el importante papel que juega el personal en la consecución del Medio Ambiente.

El presente Manual de Gestión Medioambiental y la información en él contenida es propiedad de EAGLE EYE POZUELO, S.L.U., y consecuentemente no podrá ser cedido o reproducido total o parcialmente, sin autorización expresa por parte de la Dirección.

*Dña. Gema Ferrer Fernández-Quejo  
Representante en materia medioambiental  
de la dirección EAGLE EYE POZUELO S.L.U.*

## **CAPITULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto**

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** ha establecido la **Ficha de Proceso Contexto y partes interesadas**” para describir la forma en que cumple con los **apartados 4.1 y 4.2 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015**.

### **4.2 Comprensión de las partes interesadas y de sus necesidades y expectativas**

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** ha establecido la **Ficha de Proceso Contexto y partes interesadas**” para describir la forma en que cumple con los **apartados 4.1 y 4.2 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015**.

### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental**

El alcance del sistema de gestión ambiental afecta a todas las actividades desarrolladas en el Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO, que se encuentra ubicado en Pozuelo de Alarcón, en la Avenida de Europa, 26B.

El alcance del sistema de gestión ambiental es:

**Gestión y mantenimiento de las instalaciones e infraestructuras del Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO.**

### **4.4 Sistema de gestión ambiental**

La gerencia del Centro Comercial, establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente el Sistema de gestión ambiental incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.

Para identificar los procesos necesarios y sus interacciones, el Centro Comercial elabora un **Mapa de Procesos** ambientales que adjunta al presente Manual de gestión ambiental **como anexo nº1**

## **CAPÍTULO 5: LIDERAZGO**

### **5.1 Liderazgo y compromiso**

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** para dejar evidencia de su compromiso y liderazgo en la implantación y mantenimiento de sistema de gestión ambiental, ha documentado y firmado el documento denominado “**COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**” (ver capítulo 3 de este Manual de Calidad)

Dicho documento estará expuesto en la oficina de la empresa para el conocimiento del personal de la empresa.

### **5.2 Política ambiental**

La gerencia del centro como representante de la propiedad del Centro Comercial ha elaborado y aprobado una política de gestión ambiental.

Todo el personal de la organización incluido en el alcance del sistema debe realizar y hacer que se realicen las actividades que se le encomiendan en el Manual de gestión ambiental y en los documentos que de él se derivan.

La Política ambiental es comunicada, implantada y mantenida al día por todos los niveles de la empresa. Para ello, se expondrá un ejemplar de la Política ambiental en la gerencia del centro y en el Punto de atención al cliente.

La política ambiental será revisada anualmente durante la revisión del Sistema por la Dirección para su continua adecuación.

La política ambiental servirá de marco para el establecimiento de objetivos medibles, cuyo grado de cumplimiento es analizado en las reuniones de revisión del sistema por la dirección.

La política ambiental será publicada en la web de la empresa con el objetivo de que esté a disposición de las partes interesadas.

## POLÍTICA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL C.C. ZIELO SHOPPING POZUELO


La política empresarial del Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO está basada en una continua mejora de su capacidad para satisfacer las necesidades que el cambiante y competitivo mercado demanda en la actualidad, así como prevenir y reducir el impacto ambiental negativo que pueda producirse por nuestras actividades.

Para lograr este objetivo, el Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO tiene por líneas estratégicas básicas las siguientes:

- *Implantar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión ambiental, así como nuestro desempeño ambiental, adquiriendo el compromiso de cumplir los requisitos incluidos en las Normas UNE-EN-ISO 14001:2015, bases del Sistema.*
- *Compromiso de toda la Organización con el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable, de carácter ambiental en los distintos procesos de nuestras actividades. Teniendo en cuenta la tendencia legislativa y otros requisitos que la Organización establezca.*
- *Mejorar nuestra capacidad y medios técnicos y tecnológicos para asegurar al máximo la protección del medioambiente incluida la prevención de la contaminación y cualquier otro compromiso ambiental pertinente con respecto al contexto de la organización.*
- *Promover y dar una formación continua a todos los niveles, especialmente al Personal implicado en las tareas de gestión ambiental, proporcionando conocimientos en nuevas técnicas y herramientas, de manera que se conozca la importancia de sus actuaciones en el logro de los objetivos propuestos.*
- *Compromiso de la Organización encaminado hacia una mejora continua del sistema de gestión ambiental para la mejora del desempeño ambiental.*
- *Conocer y evaluar de manera consecuyente los aspectos ambientales inherentes a las actividades desarrolladas por el Centro Comercial., con el fin de conocer su naturaleza, magnitud e incidencia.*
- *Mantener buenas relaciones de colaboración con Administraciones, organizaciones no gubernamentales y entidades públicas y privadas, cuando así lo requieran, en todo lo relacionado con la gestión ambiental.*
- *Informar a nuestros suministradores de productos y servicios de los requisitos ambientales inherentes a sus productos o servicios, estableciendo medios para asegurar su cumplimiento.*
- *Mantener prácticas destinadas a la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación y a la minimización de los aspectos ambientales más significativos con el fin de prevenir o reducir la contaminación.*

En Pozuelo de Alarcón, a 10 de octubre de 2023

Dña. Gema Ferrer Fernández-Quejo  
Representante en materia medioambiental  
de la dirección EAGLE EYE POZUELO S.L.U.

	<b>EAGLE EYE POZUELO S.L.U.</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>	<b>Edición: 2</b> <b>Fecha: 26.12.23</b> <b>Página 13 de 20</b>
---	--	---

### **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La gerencia del **centro comercial ZIELO SHOPPING POZUELO**, ha documentado un **organigrama** que permiten conocer cómo se organiza el personal que participa en la gestión del Centro Comercial Zielo Shopping Pozuelo, así como aquel del que depende.

Las responsabilidades ambientales asignadas a los puestos indicados en el organigrama, se evidencian en los **Perfiles de puesto de trabajo** los cuales serán comunicados y entendidos por todos los miembros de la organización

La Propiedad DESIGNA como coordinador de gestión ambiental y como representante de la misma en materia ambiental al gerente del centro comercial que se asegurará que:

- a) El sistema de gestión ambiental es conforme con los requisitos de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.
- b) Informar, especialmente a la alta dirección, sobre el desempeño del sistema ambiental, las oportunidades de mejora y sobre la necesidad de cambio

## **CAPITULO 6: PLANIFICACION**

### **6.1 Acciones para abordar Riesgos y oportunidades**

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** ha establecido la **Ficha de Proceso Planificación** para describir la forma en que cumple con los apartados 6.1 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4) y 6.2 de la Norma **UNE EN ISO 14001:2015**.

### **6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos**

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** ha establecido la **Ficha de Proceso Planificación** para describir la forma en que cumple con los apartados 6.1 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4) y 6.2 de la Norma **UNE EN ISO 14001:2015**.

## CAPITULO 7: APOYO

### 7.1 Recursos

La gerencia del centro comercial se encarga de proporcionar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para la correcta realización de los trabajos que permitan garantizar la mejora continua del sistema de gestión ambiental

### 7.2 Competencia

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** ha establecido la **Ficha de Proceso Recursos** para describir la forma en que cumple con los **apartados 7.2 y 7.3 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.**

### 7.3 Toma de conciencia

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** ha establecido la **Ficha de Proceso Recursos** para describir la forma en que cumple con los **apartados 7.2 y 7.3 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.**

### 7.4 Comunicación

#### Comunicación Interna

La comunicación interna es aquella que se produce entre los empleados de la gerencia del **Centro comercial ZIELO SHOPPING POZUELO**

La comunicación puede ser en sentido ascendente cuando los empleados se dirigen a su superior jerárquico, o descendente cuando son los superiores jerárquicos los que se dirigen a sus empleados.

La gerencia del Centro comercial, ha dotado a la organización de los medios adecuados para facilitar la comunicación interna de los empleados.

Con objeto de dar cumplimiento a los requisitos del apartado 7.4 de la Norma ISO 14001:2015, el Centro Comercial, establece los siguientes preceptos:

- **Qué comunicar:** Se deberán comunicar todos aquellos acuerdos que afecten a todos los empleados así como los registros y acciones que afecten al Sistema de Gestión Ambiental
- **Cuándo comunicar:** Cuando se llegue a acuerdos o se aprueben las acciones que afecten al Sistema (política, objetivos, acciones formativas...).
- **A quién comunicar:** A todo el personal afectado.
- **Cómo comunicar:** Mediante correo electrónico, tablón de anuncios.
- **Quién comunica:** Gerente o el Coordinador de Gestión Ambiental.

### Comunicación Externa

La comunicación externa es aquella que realizan los clientes y partes interesadas externas al personal del Centro comercial

- **Qué comunicar:** Todo aquello que requieran los clientes y demás partes interesadas, siempre que la gerencia lo estime oportuno
- **Cuándo comunicar:** Cuando sea solicitado por las partes interesadas externas.
- **A quién comunicar:** Al solicitante.
- **Cómo comunicar:** Mediante correo electrónico.
- **Quién comunica:** Gerente del centro o el Coordinador de Gestión Ambiental que esté habilitado por la gerencia

La organización ha decidido comunicar, dando cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 14001:2015, la Política, objetivos, resultado de los objetivos, pudiendo además comunicar el desempeño ambiental de la organización, resultados de evaluación de aspectos ambientales y requisitos legales...

### 7.5 Información documentada

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** ha establecido la **Ficha de Proceso Información documentada** para describir la forma en que cumple con el **apartado 7.5 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015**.

## **CAPITULO 8: OPERACIÓN**

### **8.1 Planificación y control operacional**

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** ha establecido la **Ficha de Proceso Control operacional** para describir la forma en que cumple con los **apartados 8.1 y 8.2 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.**

## **CAPITULO 9: EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

La gerencia del Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO ha establecido la **Ficha de Proceso Evaluación del desempeño** para describir la forma en que cumple con los apartados 9.1 y 9.3 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.

### **9.2 Auditoría interna**

La gerencia del Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO ha establecido la **Ficha de Proceso Auditoría Interna** para describir la forma en que cumple con los apartados 9.2 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.

### **9.3 Revisión del sistema por la dirección**

La gerencia del Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO ha establecido la **Ficha de Proceso Evaluación del desempeño** para describir la forma en que cumple con los apartados 9.1 y 9.3 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.

**CAPITULO 10: MEJORA**

La gerencia del **Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO** ha establecido la **Ficha de Proceso Mejora** para describir la forma en que cumple con los **apartados 10 de la Norma UNE EN ISO 14001:2015**.

**ANEXO 1: Mapa de Procesos**

