

# Plan de gestión ambiental

## Finestrelles Shopping Centre



Propietario del edificio: Equilis

Gestor del edificio: Cushman & Wakefield

Ubicación: Carrer Sant Mateu, 9, 08950  
Esplugues de Llobregat, Barcelona

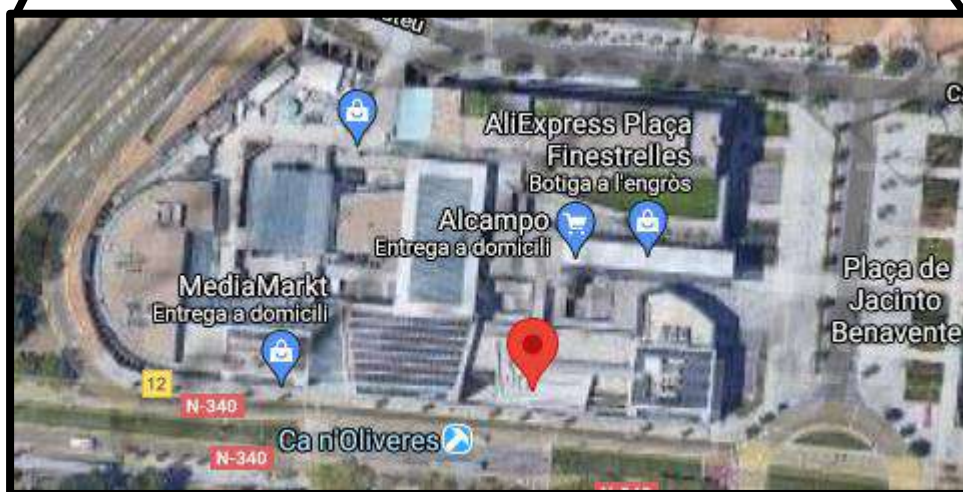
Año: 2021

## Índice

1. Introducción .....	2
2. Objetivo del plan medioambiental .....	4
3. Medidas de aplicación del plan .....	5
3.1 Reducción de consumo de energía .....	6
3.2 Reducción del consumo de agua .....	9
3.3 Salud .....	11
3.4 Compra y contratación responsable .....	13
3.5 Reducción de residuos .....	17
3.6 Reducción de emisiones .....	18
3.7 Protección de la biodiversidad de la parcela y el entorno .....	19
3.8 Comunicación ambiental a arrendatarios y contratistas .....	20
3.9 Revisión de la satisfacción de los usuarios .....	20
4. Protocolo de revisión de satisfacción de los usuarios .....	21
5. Metas anuales .....	22

## 1. Introducció

Ubicado en Carrer Sant Mateu, 9, 08950 Esplugues de Llobregat, Barcelona. El barri combina servicis terciaris com hotels, restaurants, sanitari, oficines, docente y residencial. El edifici est ben connectat amb la ciutat de Barcelona amb el tranvia, el metro y el bus.



Finestrelles Shopping Centre tiene una superficie bruta alquilable de 40.000 m<sup>2</sup>. Dispone de 2 niveles de aparcamiento subterráneo, un nivel de tiendas y cafeterías también subterráneo, dos niveles de tiendas y cafeterías en planta calle y primera y la restauración ubicada en planta segunda, donde también se encuentra la zona de oficinas para la dirección del centro comercial. Las plantas calle, primera y segunda no son cerradas, las tiendas y los restaurantes comunican directamente con los espacios exteriores del edificio.

El edificio está certificado en BREEAM Nueva Construcción con nivel de Muy Bueno. También dispone del certificado de accesibilidad AIS con nivel 5 estrellas.

## 2. Objetivo del plan medioambiental

El objetivo principal del plan es el de establecer unas pautas básicas para el equipo de gestión del edificio, para el buen desempeño ambiental del mismo. Para ello se establecen protocolos a seguir en todos los ámbitos que tienen un impacto directo o indirecto sobre la sostenibilidad y la salud de las personas.

Los ámbitos de actuación son: agua, energía, materiales, residuos y salud. En cada uno, se establecen medidas para garantizar un desempeño óptimo. Estas medidas están diseñadas para encajar con el certificado de sostenibilidad BREEAM ES EN USO. La política aplica a todo el edificio, incluyendo aparcamientos, zonas comunes, instalaciones y zonas arrendadas.



A continuación, se detallan los objetivos específicos del plan:

- Conseguir la disminución del consumo de agua y los recursos energéticos del edificio.
- Disminuir la generación de residuos y fomentar su gestión eficiente.
- Prevenir y controlar los aspectos ambientales, antes, durante y después de su generación, así como durante todo el ciclo de vida del edificio.
- Educar, sensibilizar y concienciar en temática ambiental a todo el personal de Finestrelles Shopping Centre y los contratistas.
- Asegurar la compra responsable y la contratación de las empresas responsables para el mantenimiento y necesidades diarias del edificio y sus ocupantes.
- Facilitar el desarrollo y mantenimiento de las estrategias corporativas de los arrendatarios a través de iniciativas sostenibles de la propiedad.
- Involucrar a los arrendatarios en prácticas e iniciativas sostenibles.
- Desarrollar un plan de acción alineado con la certificación BREEAM ES EN USO para mantener el nivel en base a una gestión de mejora continua.
- Reducir las emisiones a la atmósfera.
- Reducir las emisiones contaminantes que afectan al bienestar.
- Mejorar el bienestar de los ocupantes.
- Mantener prestación de créditos de certificación BREEAM para mantener el nivel en base a una gestión de mejora continua.

### 3. Medidas de aplicación del plan

Con el fin de cumplir con el objetivo de mejorar el desempeño ambiental del edificio, el plan ambiental incorpora medidas en distintos ámbitos vinculados directa o indirectamente con la sostenibilidad. Estos son:

- 1- Reducción del consumo de energía.
- 2- Reducción del consumo de agua.
- 3- Salud de los usuarios.
- 4- Compra y contratación responsable.
- 5- Reducción de la generación de residuos.
- 6- Reducción de emisiones a la atmósfera.
- 7- Comunicación ambiental a arrendatarios y contratistas.
- 8- Medir la satisfacción de los usuarios y arrendatarios del edificio.

Las distintas medidas se basan en la supervisión continua de maquinaria y datos de consumo para facilitar la detección de posibles mejoras. Medidas correctoras para corregir las anomalías detectadas. Y consulta periódica para revisar la satisfacción de los usuarios del edificio.

Este plan está aprobado por la propiedad del centro comercial, EQUILIS.

### 3.1 Reducción de consumo de energía

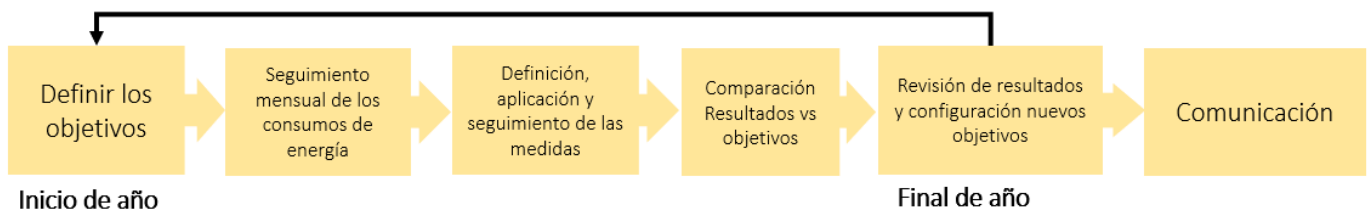
La propiedad está comprometida en la reducción del consumo energético de su edificio para disminuir su huella de carbono y, por lo tanto, la contribución al cambio climático.

Para conseguir los objetivos de reducción de la huella de carbono, EQUILIS tiene el objetivo de reducir el consumo de energía.

#### Monitorización del consumo (electricidad)

En la figura, se representa esquemáticamente el protocolo a seguir para la monitorización y la reducción continua del consumo de electricidad y gas.

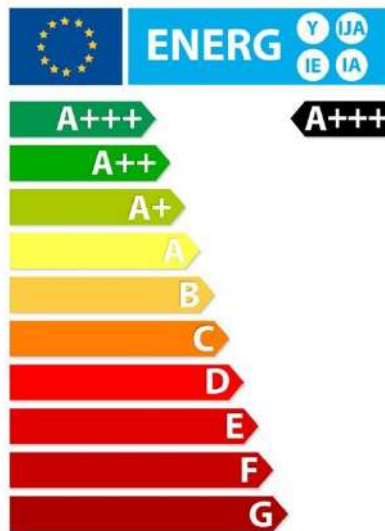
1. Establecer objetivos de consumo anual por ocupante regular del edificio (kWh/ocupante) en función del historial de consumos.
2. Recopilación mensual de los datos de consumo mediante lectura de la factura.
3. Definición, aplicación y seguimiento de medidas para la reducción del consumo energético.
4. Los datos se incorporan en una hoja de seguimiento Excel y se comparan con los objetivos establecidos mensualmente.
5. Revisión de los datos de consumo e incorporación de medidas correctoras. Se establecerán objetivos más estrictos para el próximo curso para garantizar una mejora continua en el consumo de agua. Los datos de consumos son revisados con todas las partes implicadas **y se comunican a la propiedad.**
6. Comunicación de los resultados a los usuarios del edificio mediante comunicado interno.



## Aplicación de medidas para reducir el consumo energético

### **Adquisición de electrodomésticos**

1. En caso de sustitución de los electrodomésticos usados en el edificio, se escogerán aquellos que dispongan de un certificado de eficiencia energética **nivel A o superior**. Los electrodomésticos van acompañados de la siguiente etiqueta donde se puede consultar el nivel de eficiencia energética.



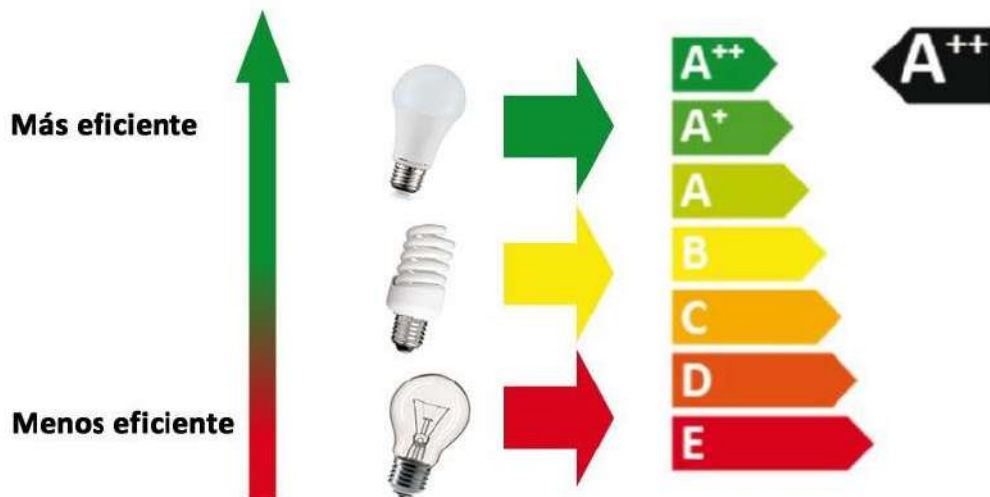
Los electrodomésticos que pueden llevar esta etiqueta son:

- Frigoríficos
- Hornos
- Lavadoras
- Congeladores
- Cafeteras
- Microondas
- Secadoras
- Televisores

### **Adquisición de luminarias eficientes**

De la misma manera que los electrodomésticos, las bombillas también cuentan con etiqueta de eficiencia energética como la siguiente. En caso de sustitución de luminarias se escogerán luminarias tipo LED con nivel A o superior.





En caso de no encontrar bombillas con la etiqueta de eficiencia energética, el criterio a seguir será el siguiente:

1. Para luminarias exteriores, deben ser de tipo LED y la eficiencia debe ser superior a 50 lúmenes/vatio o que la potencia sea igual o inferior a 25W.
2. Para luminarias interiores, deben ser de tipo LED y la eficiencia debe ser superior a 55 lúmenes/vatio o inferior a 25W. Los luxes en los espacios interiores no deben superar los 300 luxes/m<sup>2</sup>.

### Política de mantenimiento preventivo

El edificio cuenta con personal de control de calidad y personal de mantenimiento que supervisa continuamente el consumo energético del edificio y el estado de las máquinas de clima para garantizar el mantenimiento preventivo de las máquinas.

### Responsable del seguimiento

Los responsables del seguimiento de las medidas de sostenibilidad son las personas responsables de la gestión y el mantenimiento del edificio. Cualquier duda, propuesta de mejora o no conformidad con los procedimientos se debe comunicar a:

Technical Manager: [Jordi.Mateu@cushwake.com](mailto:Jordi.Mateu@cushwake.com)

Sustainability consultant: [Miquel.Estelrich@cushwake.com](mailto:Miquel.Estelrich@cushwake.com)

### 3.2 Reducción del consumo de agua

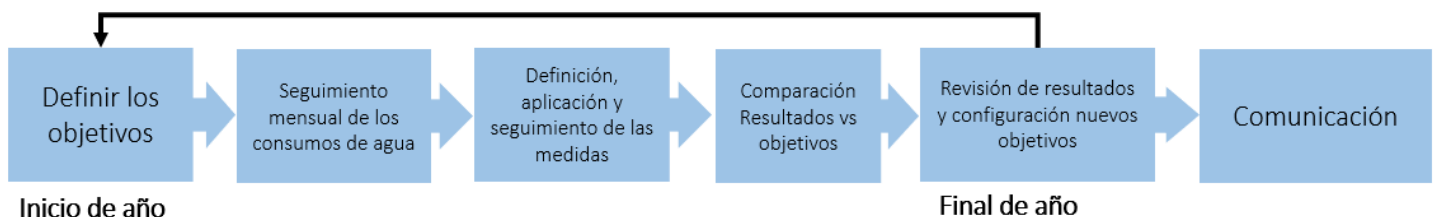
EQUILIS está comprometido en la reducción del uso de recursos como el agua para hacer la actividad más sostenible y respetuosa con el entorno.

Para conseguir los objetivos de reducción de la huella hídrica, EQUILIS tiene el objetivo de reducir el consumo de agua a través de medidas de eficiencia e incorporar a corto plazo el uso de aguas pluviales.

#### Monitorización del consumo (agua)

El procedimiento a seguir para la monitorización y la reducción continua del consumo de agua es el siguiente:

1. Establecer objetivos de consumo anual por ocupante regular del edificio ( $m^3$ /ocupante) en función del historial de consumos.
2. Recopilación mensual de los datos de consumo mediante lectura de la factura.
3. Definición, aplicación y seguimiento de medidas para la reducción del consumo de agua.
4. Los datos se incorporan en una hoja de seguimiento Excel y se comparan con los objetivos establecidos.
5. Revisión de los datos de consumo e incorporación de medidas correctoras. Se establecerán objetivos más estrictos para el próximo curso para garantizar una mejora continua en el consumo de agua. Los datos de consumos son revisados con todas las partes implicadas **y se comunican a la propiedad.**
6. Comunicación de los resultados a los usuarios del edificio mediante comunicado interno.



#### Aplicación de medidas de reducción

1. En caso de sustitución de los aparatos sanitarios actuales se verificará el caudal de los nuevos sanitarios que se instalen. El caudal de los distintos sanitarios será el siguiente:
  - **Grifería de lavabos:** se instalará grifería de lavabos con un caudal inferior a 4 L/min y con temporizador.
  - **Duchas:** se instalará grifería de ducha con un caudal inferior a 6 L/min a una presión de 0,3 MPa y de 37°C.

- **Inodoros:** serán substituidos por inodoros de doble descarga inferior a **4,5/3 L.**
  - **Urinarios:** inferior a **1,5 L/descarga.**
2. Si aumenta el consumo de agua no potable del edificio, como por ejemplo el riego, limpieza de exteriores y descarga de inodoros, se contemplará el uso de las aguas pluviales del edificio si la calidad de esta agua cumple con el RD 1620/2007 de reutilización de aguas.
  3. En caso de detectar anomalías en el consumo de agua mediante la monitorización, se instalará un sistema de detección de fugas para aumentar el control.

### **Política de mantenimiento preventivo**

El edificio cuenta con personal de control de calidad y personal de mantenimiento que supervisa continuamente el consumo de agua del edificio para reducir el uso de recursos naturales.

### **Responsable del seguimiento**

Los responsables del seguimiento de las medidas de sostenibilidad son las personas responsables de la gestión y el mantenimiento del edificio. Cualquier duda, propuesta de mejora o no conformidad con los procedimientos se debe comunicar a:

Technical Manager: [Jordi.Mateu@cushwake.com](mailto:Jordi.Mateu@cushwake.com)

Sustainability consultant: [Miquel.Estelrich@cushwake.com](mailto:Miquel.Estelrich@cushwake.com)

### 3.3 Salud

#### Reducción de compuestos orgánicos volátiles y productos químicos

Los compuestos orgánicos volátiles (COV) son todos aquellos hidrocarburos que se presentan en estado gaseoso a la temperatura ambiente normal o que son muy volátiles a dicha temperatura. La presencia de COV's puede dar lugar a daños directos sobre la salud, estos se producen principalmente por vía respiratoria, aunque también pueden entrar a través de la piel. Como efectos que pueden producir están problemas respiratorios, irritación de ojos y garganta, mareos, etc. También se pueden dar efectos psiquiátricos (irritabilidad, dificultad de concentración, etc.).

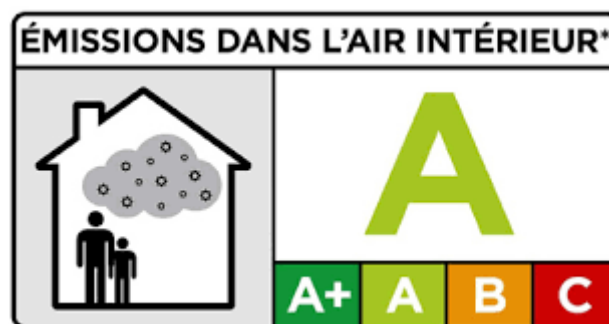
Productos como disolventes, pinturas, limpiadores, líquidos para la industria de lavado en seco, insecticidas, ambientadores, pegamentos, barnices, soluciones fotográficas, tintas de fotocopiadoras o impresoras, y en general, cualquiera de origen petroquímico, pueden originar estos compuestos en hogares y lugares de trabajo.

#### Actuaciones para reducir las emisiones de COV's

##### Materiales de bajas emisiones de COV's.

Para evitar la compra de productos con alto contenido de COV's, se solicitará que los productos que se compren tengan las siguientes etiquetas. **Estos productos incluyen a los mencionados en el párrafo anterior, especialmente pinturas, lacados y barnices utilizados en interiores.**

Certificado de emisiones de COV's: se solicitará que tenga el nivel A o A+.



En caso de no tener esta información se procederá a buscar la información que se indica en la siguiente imagen: Es información que sale en el mismo bote de pintura y que el fabricante debe facilitar. **El nivel de COV's debe ser medido siguiendo la normativa Directiva 2004/42(II) y el límite de emisiones de COV's debe ser inferior a 30 g/L.**

La compra de materiales de bajas emisiones de COV's aplica a:

- 1- Compras de mantenimiento.
- 2- Compras de limpieza.

### **Confort térmico del edificio**

Todos los recintos en los que está dividida la oficina tienen termostato para adecuar la temperatura a la deseada. Entre **21 °C y 23°C** en invierno y **24°C y 26°C** en verano.

La temperatura en las zonas comunes está controlada por BMS y la temperatura está entre 21 °C y 23°C en invierno y 24°C y 26°C en verano.

### **Zonas de descanso**

La oficina de gestión del edificio cuenta con una cocina/comedor destinado al descanso de los trabajadores fijos del edificio. El uso de la sala es exclusivo para el descanso, no puede ser utilizada para el trabajo.

### **Responsable del seguimiento**

Los responsables del seguimiento de las medidas de sostenibilidad son las personas responsables de la gestión y el mantenimiento del edificio. Cualquier duda, propuesta de mejora o no conformidad con los procedimientos se debe comunicar a:

Technical Manager: [Jordi.Mateu@cushwake.com](mailto:Jordi.Mateu@cushwake.com)

Sustainability consultant: [Miquel.Estelrich@cushwake.com](mailto:Miquel.Estelrich@cushwake.com)

### 3.4 Compra y contratación responsable

El impacto ambiental del ciclo de vida de un edificio empieza con la fabricación de los productos y materiales que el edificio utiliza. Por este motivo, EQUILIS, incorpora en el plan medioambiental un conjunto de pautas a tener en cuenta para elegir aquellos materiales con un menor impacto.

El plan de adquisición de materiales con menor impacto aplica a todos los materiales y productos que son utilizados en el edificio. En concreto aplica sobre: materiales de construcción (no madera), instalaciones, materiales de construcción de madera, productos de limpieza y mobiliario.

En la tabla siguiente se pueden consultar por cada categoría de producto, los sellos que pueden solicitarse. Por cada tipología de material o producto se adquirirán aquellos materiales que dispongan de más sellos de las distintas tipologías. Estas tipologías de certificados son: declaraciones ambientales, certificados de aprovisionamiento responsable, registro de huella de carbono de la empresa, certificado COV's y certificado de gestión forestal sostenible.

Material o producto	Tipologías de certificados				
	Declaraciones ambientales	Certificados de aprovisionamiento responsable	Registro de huella de carbono de la empresa	Certificado COV's	Gestión forestal sostenible
Materiales de construcción (no madera)					
Instalaciones					
Materiales de construcción (madera)					
Productos de limpieza					
Mobiliario					

De cada una de las dos tipologías de certificado declaraciones ambientales, certificados de aprovisionamiento responsable, registro de huella de carbono de la empresa, certificado COV's y certificado de gestión forestal sostenible. Hay varias opciones ordenadas por orden de preferencia. Preferentemente se escogerán los fabricantes con las etiquetas del inicio de la lista. En caso de grandes reformas, se incluirá en el pliego de condiciones con el contratista que los materiales utilizados deben disponer de los certificados disponibles en función del material.

A continuación, se pueden consultar los distintos certificados disponibles:

### Declaraciones ambientales

Sirven para identificar aquellos materiales que han analizado el impacto de ciclo de vida del producto. De carácter general, los materiales con estos certificados tienen un impacto menor que los materiales que no han realizado este análisis del impacto del ciclo de vida.

Certificado	Definición
	<p><b>DAP Cons, Global EPD o PEPECOPASPORT</b> (Declaración Ambiental de Producto) reconocen aquellos materiales que han realizado un estudio de impacto de los materiales siguiendo la ISO 14025 de Análisis de ciclo de vida.</p> <p><b>Materiales o productos:</b> materiales de construcción, elementos de mobiliario, instalaciones y elementos de acabado de interiores. Si es instalaciones dispondrán del PEP ecopassport.</p>
	<p><b>EU Ecolabel</b> es una etiqueta regulada por la Unión Europea que identifica los materiales y productos que están hechos con productos más respetuosos y menos tóxicos con el medio ambiente.</p> <p><a href="http://www.ecolabel.eu">www.ecolabel.eu</a></p> <p><b>Materiales o productos:</b> productos de limpieza, materiales de construcción, elementos de mobiliario, elementos de acabado de interiores e elementos de instalaciones, papel.</p>
	<p><b>Cradle to Cradle</b> es un sello que reconoce aquellos materiales que se hacen con principios de economía circular, uso de renovables y son menos tóxicos.</p> <p><a href="http://www.c2certified.org">www.c2certified.org</a></p> <p><b>Pueden tener la etiqueta:</b> materiales de construcción, elementos de mobiliario, elementos de acabado de interiores y elementos de instalaciones.</p>

## Certificados de aprovisionamiento responsable

Son certificados que garantizan las buenas prácticas de sostenibilidad y o salud de la empresa.

Certificado	Definición
 <p><b>Certificado ISO 14001 de gestión ambiental</b></p>	<p><b>Certificado ISO 14001</b> de gestión ambiental distingue los materiales de fabricantes que cumplen con el estándar de calidad ambiental que marca la norma ISO.</p> <p>Empresas que pueden disponer de la etiqueta: todo tipo de empresa puede ser certificado con ISO 14001.</p>
	<p><b>Certificado ISO 45001 salud y seguridad</b> distingue aquellas empresas que cumplen con los estándares de salud y seguridad que marca la norma ISO.</p> <p>Empresas que pueden disponer de la etiqueta: todo tipo de empresa puede ser certificado con ISO 14001.</p>
 <p>The mark of responsible forestry</p>  <p>Reciclado PEFC Este producto [o nombre del producto] proviene de reciclado y fuentes controladas. PEFC/XX-XX-XX www.pefc.org</p>	<p><b>Forest Stewardship Council</b> o Asociación para la Certificación Española Forestal etiqueta que distingue a los productos de madera, fabricados con una gestión sostenibles de los bosques.</p> <p>Pueden tener la etiqueta: materiales de construcción o de acabado o elementos de mobiliario fabricados con madera.</p>

## Registro de huella de carbono

A continuación, se pueden consultar los sellos que distinguen aquellas empresas que miden su huella de CO<sub>2</sub>. De carácter general, las empresas que miden su huella de carbono asumen el compromiso de reducir la huella de carbono. Cualquier empresa puede tener alguno de los dos sellos.





**Aplica a:**

La compra y contratación responsable aplica a:

- 1- Compras de mantenimiento.
- 2- Compras de limpieza.

**Proveedores locales**

Se evalúa positivamente que los proveedores cuenten en su plantilla con trabajadores que tienen su residencia cerca del edificio para reducir la huella de carbono asociada a los desplazamientos y crear empleo local.

**Responsable del seguimiento**

Los responsables del seguimiento de las medidas de sostenibilidad son las personas responsables de la gestión y el mantenimiento del edificio. Cualquier duda, propuesta de mejora o no conformidad con los procedimientos se debe comunicar a:

Technical Manager: [Jordi.Mateu@cushwake.com](mailto:Jordi.Mateu@cushwake.com)

Sustainability consultant: [Miquel.Estelrich@cushwake.com](mailto:Miquel.Estelrich@cushwake.com)

### **3.5 Reducción de residuos**

La generación de residuos es una de las problemáticas ambientales más relevantes en la actualidad. Es necesario reducir el consumo de materiales que pueden ser nocivos para el medio ambiente, en caso de utilizar estos materiales es de vital importancia que sean reutilizados o reciclados. Para aumentar la reutilización y el reciclaje, los edificios juegan un papel clave ya que deben facilitar las instalaciones necesarias para poder hacerlo. Reciclando y reutilizando más podremos cuidar mejor los ecosistemas más frágiles.

La empresa de recogida de residuos monitoriza el peso de los residuos generados y se hace un seguimiento de los datos obtenidos.

#### **Actuaciones**

Para incrementar el reciclaje de materiales y reducir el consumo de plástico se aplicarán las siguientes medidas:

- En caso de obra y reforma se aplicará un plan de gestión de residuos (PGR) de la obra que contemple el reciclaje de todos los residuos con un gestor que garantiza más del 80% de valorización.
- El edificio dispondrá de contenedores para el reciclaje de los residuos ordinarios: Papel, Vidrio y Plástico en todos los espacios donde se generen estos residuos.
- El edificio cuenta con un servicio de recolección de residuos que mide el volumen de residuos generados. Se establece como objetivo reducir la generación de residuos un 3%.

### 3.6 Reducción de emisiones

El edificio tiene las siguientes fuentes directas de emisiones:

- Caldera de gas.
- Posibles fugas de refrigerante del sistema de climatización.

El edificio también genera emisiones de manera indirecta por los siguientes puntos:

- Generación de energía off site (proveedor de energía).
- Adquisición de materiales.
- Desplazamientos del personal.
- Generación de residuos.
- Consumo de agua.

Por lo tanto, con la aplicación de las medidas del plan (reducción del consumo energético, reducción del consumo de agua, adquisición de materiales más sostenibles, contratación de proveedores de proximidad y reducción de la generación de residuos) se genera un impacto directo en la reducción de las emisiones vinculadas al edificio.

#### Actuaciones

- o El consumo de gas y el funcionamiento de las calderas se revisa mensualmente para comprobar el correcto funcionamiento de las máquinas.
- o En caso de tener que sustituir la caldera se sustituirá por una de mayor eficiencia y menos emisiones.
- o Cuando deban substituirse las máquinas centralizadas de aire acondicionado, se escogerán máquinas que puedan funcionar con refrigerante con una potencial de calentamiento global PCG<100.
- o Las máquinas de clima cuentan con un dispositivo integrado de detección de pérdida de refrigerante que corta directamente el suministro cuando se detecta una bajada de presión.

### 3.7 Protección de la biodiversidad de la parcela y el entorno

El centro comercial Finestrelles Shopping Centre dispone de amplias zonas exteriores con presencia de vegetación que mejora la biodiversidad del entorno. Las plantas seleccionadas no constan en el listado de plantas invasoras y además son de bajo consumo.

#### **Para la protección de la biodiversidad del entorno se llevan a cabo las siguientes medidas:**

- Selección de plantas de bajo consumo hídrico. Las especies elegidas deberán tener un coeficiente de Ks inferior a 0,3. Para ello deberán seguirse la guía para la selección de especies de verde urbano de la Diputación de Barcelona.  
<https://xarxaenxarxa.diba.cat/documents/document-guia-per-seleccio-despecies-de-verd-urba-jardineria>
- Selección de plantas que no consten en el listado de plantas invasoras. Queda prohibido el uso de plantas que consten en el siguiente listado.  
<https://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/sites/default/files/GuiaPlanteInvasores.pdf>
- Uso de herbicidas que no contengan glifosato para evitar la toxicidad a la fauna.
- Uso de plaguicidas menos tóxicos para proteger a la fauna del entorno. Los pesticidas menos tóxicos están definidos por los criterios de Nivel 3 de Peligro de la Ciudad de San Francisco (menos peligrosos):  
<http://www.sfenvironment.org/article/residents/leasttoxic-pesticides-for-green-buildings>

Además, la herramienta petsmart de los institutos de investigación de plaguicidas se puede utilizar para identificar de forma más inmediata los productos que se encuentran dentro de los criterios de peligro del nivel 3 de San Francisco (menos peligrosos):

<http://pesticideresearch.com/site/pestsmart/>

El estado de pesticida menos tóxico también se aplica a cualquier producto pesticida, que no sea cebo para roedores, que se aplique en una estación de cebo cerrada y autónoma colocada en un lugar inaccesible.

### **3.8 Comunicación ambiental a arrendatarios y contratistas**

Mediante un comunicado interno, se comunican a los arrendatarios y contratistas los resultados de consumo de agua y energía, más la comparación con los objetivos.

En los distintos comunicados también se comunican periódicamente acciones vinculadas a la sostenibilidad, como las buenas prácticas de residuos o el uso de modalidades de transporte más sostenible, entre otras.

### **3.9 Revisión de la satisfacción de los usuarios**

El edificio cuenta con distintas medidas de seguimiento para garantizar el buen desempeño ambiental del edificio:

1. Anualmente se emiten cuestionarios de satisfacción para conocer si los inquilinos del edificio consideran que el edificio tiene un buen desempeño ambiental y si gozan de confort en el interior.
2. El edificio es gestionado por un Technical Manager y un Building Manager que se reúnen mensualmente con los inquilinos para tratar posibles deficiencias de las instalaciones.
3. Mensualmente el Building y el Technical Manager se reúnen con la propiedad del edificio para tratar los temas más relevantes y valorar los presupuestos de mejora del edificio.
4. Buzón a disposición de los usuarios para reclamaciones anónimas. Las cartas son revisadas por el Building Manager que es el responsable de gestionar la mejora.
5. Trimestralmente el Asset y el Technical Manager se reúnen con los contratistas.

La responsable del seguimiento de la satisfacción de los usuarios es la building manager del edificio.

Building Manager: [Carla.balart@cushwake.com](mailto:Carla.balart@cushwake.com)

#### **Responsable del seguimiento**

Los responsables del seguimiento de las medidas de sostenibilidad son las personas responsables de la gestión y el mantenimiento del edificio. Cualquier duda, propuesta de mejora o no conformidad con los procedimientos se debe comunicar a:

Technical Manager: [Jordi.Mateu@cushwake.com](mailto:Jordi.Mateu@cushwake.com)

Building Manager: [Carla.Balart@cushwake.com](mailto:Carla.Balart@cushwake.com)

Sustainability consultant: [Miquel.Estelrich@cushwake.com](mailto:Miquel.Estelrich@cushwake.com)

#### **4. Protocolo de revisión de satisfacción de los usuarios**

El edificio cuenta con distintas medidas de seguimiento para garantizar el buen desempeño ambiental del edificio:

1. Anualmente se emiten cuestionarios de satisfacción para conocer si los inquilinos del edificio consideran que el edificio tiene un buen desempeño ambiental y si gozan de confort en el interior.
2. El edificio es gestionado por un Building Manager y un Asset Manager que se reúnen mensualmente con los inquilinos para tratar posibles deficiencias de las instalaciones.
3. Los usuarios pueden comunicar de manera anónima sus reclamaciones mediante un buzón y también mediante la web.
4. Mensualmente el Asset y el Technical Manager se reúnen con la propiedad del edificio para tratar los temas más relevantes y valorar los presupuestos de mejora del edificio.

La responsable del seguimiento de la satisfacción de los usuarios es la building manager del edificio.

Building Manager: [Carla.Balart@cushwake.com](mailto:Carla.Balart@cushwake.com)

Sustainability consultant: [Miquel.Estelrich@cushwake.com](mailto:Miquel.Estelrich@cushwake.com)

## 5. Metas anuales

Se fijan las siguientes metas numéricas de reducción en los diferentes aspectos: agua y energía. Los metas para 2021 se han establecido en comparación al 2019, ya que en el 2020 el edificio estuvo unos meses cerrado debido a la pandemia provocada por el SARS-CoV 2.

### **Objetivo de reducción del consumo de energía: 2,0%**

- Acciones a realizar:
  - Análisis mensuales de los consumos.
  - Concienciación de los usuarios.
  - Análisis de propuestas de mejora.

### **Objetivo de reducción de consumo de agua: 1,5%**

- Acciones a realizar:
  - Análisis mensuales de los consumos.
  - Concienciación de los usuarios.
  - Análisis de propuestas de mejora.

### **Objetivo de reducción de consumo de gas: 1,5%**

- Acciones a realizar:
  - Análisis mensuales de los consumos.
  - Concienciación de los usuarios.
  - Análisis de propuestas de mejora.

### **Objetivo de reducción de generación de residuos: 1,2%**

- Acciones a realizar:
  - Análisis mensuales de los consumos.
  - Concienciación de los usuarios.
  - Análisis de propuestas de mejora.

Para el próximo año (2022) se incluirá como meta el incremento de la satisfacción de los usuarios y la reducción de las no conformidades. Para este año (2021) no pueden establecerse estas metas al no tener datos previos.