

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2018

CBRE REAL ESTATE, S.A. Y SOCIEDADES
DEPENDIENTES



CBRE

ÍNDICE

Nuestro modelo de negocio	1	Respeto por el medio ambiente	27
CBRE en cifras	3	Riesgos ambientales	27
Últimos premios y reconocimientos recibidos	4	Gestión medioambiental	28
A nivel global	4	Economía Circular	28
En España	4	Cambio Climático	29
Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible	6	Gestión de nuestros clientes	31
Valor económico directo generado y distribuido	8	Satisfacción de nuestros clientes	31
Nuestros grupos de interés y los canales de comunicación	9	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	32
Sostenibilidad en nuestros servicios	11	Cadena de suministro responsable	34
Nuestro desempeño	14	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	34
Ética y cumplimiento	14	Sobre este informe	36
Cumplimiento penal	15	Contenidos de la Ley 11/2018 de diversidad e información no financiera	37
Derechos humanos	15		
Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	16		
Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo	17		
Compromiso con nuestros empleados	18		
Nuestro equipo	18		
Formación	20		
Desarrollo profesional	21		
Remuneración justa	22		
Diversidad e igualdad de oportunidades	22		
Empleados con discapacidad	23		
Accesibilidad	24		
Conciliación y bienestar de nuestros empleados	24		
Desconexión laboral	25		
Salud y seguridad	25		

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

CBRE, con sede central en Los Ángeles, es la compañía de consultoría y servicios inmobiliarios líder a nivel internacional. Cuenta con más de 80.000 profesionales repartidos en 450 oficinas (sin contar afiliados) en 111 países.

Presentes en España desde 1973, CBRE ha apostado desde el comienzo por la diversificación geográfica, a través de una red de oficinas que asegura la cobertura nacional y una fuerte aproximación a los principales mercados locales. En este sentido CBRE desarrolla

su negocio especialmente en: Madrid, Barcelona, Valencia, Alicante, Palma de Mallorca, Zaragoza, Bilbao, Málaga, Sevilla y Alicante. Gracias a ello la empresa obtiene información local con el objetivo principal de alcanzar los resultados más beneficiosos y personalizados para nuestros clientes en el mercado nacional.

Como proveedor líder de servicios inmobiliarios, nos centramos conectar la oferta y la demanda aportando valor, crear y valorar espacios y construir y gestionar activos.

Estamos en...

 **64** países

 Tenemos más de **462** oficinas

 **9** de ellas en España

Trabajamos desde hace **más de 40 años en España**



Conectar oferta y demanda



Crear



Construir



SOLUCIONES GLOBALES PARA ESPACIOS

Generar valor



Valorar



Gestionar



Este enfoque se divide en 5 principales líneas de negocio y dos transversales:

- **Capital Markets:** identificamos oportunidades de inversión interesantes y asesoramos en la venta de activos inmobiliarios en el mercado español, europeo y mundial.
- **Advisory & Transaction Services:** conectamos y hacemos de intermediarios entre la oferta y la demanda en el mercado del alquiler de los inmuebles y desarrollamos los servicios más potentes para crear espacios con potencial para convertirse en una ventaja competitiva para el negocio. Entre otros servicios, en esta línea desarrollamos los proyectos relacionados con workplace, energía y sostenibilidad.
- **Valuation & Advisory Services:** realizamos valoraciones precisas y efectivas que posibiliten a nuestros clientes tomar las mejores decisiones de negocio, según la metodología RICS y la norma de tasaciones del Banco de España. Asimismo, asesoramos en la interpretación de toda la información asociada a la materia.
- **Project Management & Architecture:** aportamos una visión integral que combina el conocimiento técnico -arquitectura, ingeniería, costes, sostenibilidad, procesos constructivos- con el conocimiento del mercado inmobiliario -propietarios, ocupantes, inversores y usuarios-. Ofertamos un asesoramiento creativo y estratégico centrado en fortalecer el valor, la imagen y la productividad del negocio mediante el diseño, la construcción y la transformación de espacios e inmuebles.
- **Property Management:** gestionamos activos inmobiliarios, trabajando para conseguir la máxima satisfacción del propietario y del inquilino. Para conseguirlo, buscamos la excelencia en la gestión y aseguramos el incremento del valor de los activos.

Nuestras dos líneas de negocio transversales son:

- **Transformación Digital:** lideramos la transformación digital del Real Estate. Asesoramos a nuestros clientes en el desarrollo de los mejores servicios y productos digitales para sus necesidades y

cubrimos todas las fases del ciclo inmobiliario como garantía del éxito de sus proyectos.

- **Gestión integral del suelo:** asesoramiento para maximizar los beneficios y gestionar con éxito todo el proceso de desarrollo y transformación de solares. Algunas de las tareas que más realizamos son: análisis urbanístico, análisis de la normativa técnica, gestión de licencias, redacción y tramitación de planes parciales, valoración del suelo, estudio de mercado sobre las posibilidades comerciales del suelo, entre otras.

Todos estos servicios los ofertamos a lo largo de todo el proceso inmobiliario y a lo largo de todos los subsectores: residencial, oficinas, industrial y logística, *retail*, hotelero y emergentes.



Equipo directivo

La estructura de los Órganos de Gobierno de CBRE España está fundamentada en 5 órganos de Gobierno Corporativos:

Consejo

Comisión Ejecutiva

Comité de Dirección

Comité Regionales

Comité de Operaciones

El Consejo se reúne mensualmente para abordar temas relacionados con estrategia corporativa, seguimiento estratégico y estructura organizativa. Este órgano está formado por Adolfo Ramírez-Escudero, Alfonso Galobart, Enrique Martínez Laguna, Javier Kindelan, Íñigo Enrich y Mikel Marco-Gardoqui, junto con Carlos Casado como secretario del Consejo y COO.

La Comisión Ejecutiva órgano de gobierno de reciente creación centrado en negocio (oportunidades, proyectos transversales, clientes...) orientada al desarrollo de los diferentes productos y regiones en los que operamos y orientada al desarrollo de las líneas de negocio y de los clientes estratégicos. Este órgano está formado por los integrantes del Consejo junto con Alberto Larrazábal,

Anna Esteban, Carlos Casado, Gonzalo Senra, Samuel Población, Paloma Relinque, Enrique Carrero, Fernando Fuente, Javier Martínez, Patricia García de Ponga, Soledad López-Cerón, Sonia Orengo y Teresa Grana.

El Comité de Dirección mantiene reuniones trimestralmente teniendo como objetivo principal la alineación de todas las áreas de negocio en torno a los 5 Objetivos Estratégicos (Clientes, Digitalización, Talento, Crecimiento Corporativo y Eficiencia). Este órgano está formado por el Consejo, Directores Nacionales de Negocio, Directores Regionales, Carlos Casado, Patricia García de Ponga y Teresa Grana.

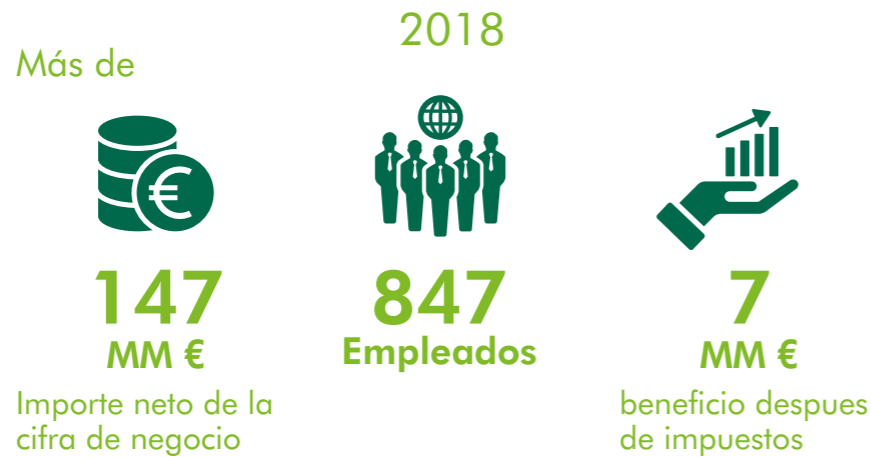
Los Comités Regionales que se reúnen con frecuencia mensual, estando enfocados en el desarrollo de negocio de las Oficinas Regionales. Este órgano está formado por Javier Kindelán, Anna Esteban, Jose Ángel Sospedra, Juan José López del Corral, Miguel Ángel Gómez Rando, Rosa Madrid, y Tonia Vera.

El Comité de Operaciones se reúne mensualmente para revisar temas relacionados con Operaciones, Financiero y Recursos Humanos, impulsando el desarrollo de estas áreas en sintonía con las necesidades de negocio de la compañía. Este comité está formado por el Enrique Martínez Laguna, Carlos Casado, Patricia García de Ponga y Teresa Grana, con la participación del Consejo.



CBRE EN CIFRAS

CBRE España, negocio de Advisory Services desarrollado por CBRE Real Estate, S.A. y Sociedades dependientes.



ÚLTIMOS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

A NIVEL GLOBAL

FORTUNE

Empresa Fortune 500 desde 2008. Incluida en el ranking de las empresas más admiradas por 5º año consecutivo.

IAOP

Destacada por IAOP entre los principales proveedores de Outsourcing por sexto año consecutivo

ETHISPHERE

Nombrada "World's Most Ethical Company" durante 6 años seguidos.

FORBES

15º en el ranking de la lista "500 Best Employer" 2016.

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

Incluida en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones durante 3 años seguidos.

U.S. ENVIRONMENTAL PROTECTION AGENCY

U.S. EPA ENERGY STAR por diez años consecutivos

CORPORATE EQUALITY INDEX

Hemos recibido una puntuación perfecta por 5º año consecutivo en Human Rights Campaign Foundation's 2018 Corporate Equality Index.

NEWSWEEK

Empresa de Real Estate en los "green" rankings de 2016.

LIPSEY

Incluida en el ranking "Top real estate brand" por 16º año consecutivo

COMPANIES THAT CARE

Nombrados al Honor Roll diez años consecutivos

BUSINESS EQUALITY NETWORK

Premiado con el inaugural 2017 LGBTQ Business Equality Excellence.

MORTGAGE BANKERS ASSOCIATION

Honrados con el Inaugural Diversity and Inclusion Award

EN ESPAÑA

Best Workplaces España 2018

Incluida en el ranking Best Workplaces España 2017 como una de las 50 mejores empresas para trabajar en España y la única del sector inmobiliario en todo el ranking entre 500 y 1.000 empleados. En la última edición de 2019 hemos vuelto a liderar este prestigioso ranking, en esta ocasión situándonos entre las mejores empresas de entre 500 y 5.000 empleados.

Well Gold

En 2017, fue la primera oficina en España y la segunda de Europa con certificado Well Gold. Este distintivo distingue a las oficinas que han sido diseñadas y desarrolladas pensando en el bienestar y la salud de sus empleados.

Premio Zen

Otorgado a la planta sexta de nuestras oficinas en 2017 por el claro ejemplo de los espacios de trabajo del futuro, poniendo el foco en el factor humano.

Premio Solal Gold

A la tecnología emergente para nuestra herramienta DMI (Digital Marketing Intelligence) en 2017.

100 mejores ideas de Actualidad Económica

En 2018 para nuestra solución de e-commerce para centros comerciales OSS (Omnichannel Sales System).

Placa de honor de la Confederación española de Transportes de Mercancías

En 2017, en reconocimiento a la labor de CBRE de buscar soluciones inmo-logísticas para que las empresas y las instituciones del sector del transporte desarrollen su actividad en las mejores condiciones.

NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde CBRE queremos contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde estamos presentes impactando de manera positiva en el desarrollo de las personas, el crecimiento económico sostenible y el respeto y preservación del medio ambiente.

En el año 2015 la Organización para las Naciones Unidas implantó la agenda 2030 en la que se establecieron 17 objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas que se pretende que tanto el sector privado, como los gobiernos y la sociedad civil adopten en sus estrategias y unifiquen sus esfuerzos mediante alianzas para la consecución de los mismos.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Por ello, desarrollamos nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa basándonos en los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS). A través de nuestro plan estratégico de RSC pretendemos mejorar la sociedad ayudando a diversos colectivos vulnerables para mejorar sus vidas y su comunidad a través de la formación, el asesoramiento y diseño de proyectos inmobiliarios, de esta forma favoreceremos la integración social y laboral de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión.

Para conocer los ODS prioritarios a los que consideramos que podemos contribuir en mayor medida a través de nuestro modelo de negocio, hemos hecho un análisis en base a nuestra actividad y desempeño, en la que hemos obtenido en estos cuatro objetivos prioritarios en los que hemos centrado nuestra estrategia de RSC:



Apoyamos la investigación y el desarrollo de entornos que cuiden de la salud y bienestar de las personas

Entre las iniciativas destinadas a la mejora de la salud y el bienestar de nuestros empleados, se han desarrollado iniciativas deportivas que fomentan el deporte y la actividad en grupo. Así mismo, para fomentar un estilo de vida sana ofrecemos a nuestros empleados snacks, como la fruta y máquinas de vending saludable, además tenemos el objetivo de colaborar con asociaciones destinadas a la investigación en enfermedades.

La iniciativa Workwell es un buen ejemplo de ello. Formada por un equipo heterogéneo de personas que ha estado trabajando en el análisis del ambiente de bienestar laboral y el diseño e implementación de planes de mejora para incrementar el nivel de bienestar de las personas que trabajamos en CBRE, tanto a nivel físico como psicológico.

Adicionalmente, tenemos en marcha colaboraciones de cara a crear un impacto positivo en la sociedad en cuanto a salud y bienestar. Destacamos las alianzas que mantenemos con la Asociación Contra El Cáncer y ANESVAD, que lucha contra las enfermedades tropicales desatendidas en África Subsahariana.



Ayudamos a personas, tanto físicas como jurídicas, en el diseño, implementación y/o desarrollo de sus proyectos inmobiliarios con fines sociales

De igual modo, contribuimos con el objetivo de trabajo decente y el crecimiento económico a través de nuestra propia actividad, mediante la generación de empleo y riqueza en las ciudades donde operamos y a través de la colaboración con entidades sociales como la Fundación San José, la fundación MAAS, la Asociación Zerca y Lejos o las iniciativas “Del cole al trabajo” y “Preparad@s”.

Nos enfocamos en potenciar el valor del conocimiento y habilidades de los más jóvenes, por ello llevamos a cabo diversas colaboraciones con universidades. En ese sentido, en 2018 colaboramos con la universidad de diseño IED en el desarrollo del proyecto fin de master de los alumnos del master de diseño de interiores. Los mejores proyectos fueron premiados a través de una beca remunerada durante unos meses en la compañía o un premio monetario.



Promovemos la inserción laboral a personas con diversidad funcional. Promoción de igualdad de oportunidades

Por otro lado, con el objetivo de reducir las desigualdades en 2018 hemos contribuido a la eliminación de barreras y disminución de las desigualdades entre nuestros empleados. Además, colaboramos con fundaciones como la Fundación A la Par, la Fundación Prodis, Fundación Aura y la Fundación Inserta, cuya misión es la reinserción laboral y colectivos vulnerables.

En este sentido cabe destacar el proyecto IDEA de la Fundación Juan XXIII Roncalli, que consiste en un proyecto de networking cuya finalidad es la generación de empleo de calidad para personas con discapacidad intelectual.

Por último, patrocinamos iniciativas y planes como “Un juguete por Navidad”, Plan de diversidad CBRE y la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad y la Igualdad.



Mejoramos la sostenibilidad de las ciudades. A través de proyectos de mejora de la participación y gestión urbana de manera que sea participativa e inclusiva

Debido a la naturaleza de nuestro negocio y a los servicios que ofertamos, contribuimos con nuestro día a día a mejorar la sostenibilidad de las ciudades. En CBRE disponemos de servicios sostenibles para nuestros clientes, que potencian el desempeño responsable de los espacios y activos inmobiliarios. Describimos nuestros productos y servicios sostenibles en el apartado de Sostenibilidad en nuestros servicios.

Adicionalmente, mantenemos alianzas voluntarias que contribuyen por la vía de la acción social la sostenibilidad de las empresas. Algunas de estas son “Día de voluntariado”, que consiste en proyectos de rehabilitación de edificios, esta iniciativa es a nivel nacional y proyectos internos como “Agua en cartón”.

Para contribuir efectivamente al desarrollo sostenible de nuestras comunidades y contribuir a la consecución de los ODS en concreto desde el objetivo 17 creamos alianzas con diferentes asociaciones sociales y sectoriales como:

- La Asociación Española de Empresas de Consultoría Inmobiliaria (ACI).
- Asociación Española de Análisis de Valor.

Asimismo, hemos contribuido a través del patrocinio con las siguientes entidades:

- Fundación San José
- La fundación MAAS
- La Asociación Zerca y Lejos
- ACEC
- ANESVAD
- Fundación A la Par
- La Fundación Prodis
- Fundación Aura
- Fundación Inserta

En 2018, el total de las aportaciones que hemos realizado a fundaciones ha sido de 25.390€.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Todo nuestro esfuerzo se traduce en un valor económico directo generado y distribuido en 85,8 millones de euros:

Valor económico retenido	8.893.690
Valor económico directo generado	147.383.873
Ventas y otros ingresos de explotación	147.383.873
Ingresos financieros	-
Resultados por enajenación de inmovilizado	-
Valor económico distribuido	138.490.183
Coste de ventas	-
Otros gastos derivados de la actividad	76.638.414
Gastos de personal	59.184.098
Gastos financieros	-19.726
Impuestos y tributos	2.687.397



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Ponemos al alcance de todo el mundo la comunicación con nosotros a partir de nuestra línea de ayuda de CBRE, sin importar que sean **trabajadores, proveedores, sociedades** u otros agentes. Asimismo, ponemos a su disposición nuestros perfiles de redes sociales.

En cuanto a **clientes** disponemos de canales de comunicación para escuchar su opinión, así como cualquier tema que nos quieran hacer llegar. El cliente es en CBRE el centro de la organización, por lo que el contacto con el cliente es permanente y fluido en todo momento. Dentro de nuestra estructura contamos con responsables para cada cliente y proyecto (gestores de cuenta), que están totalmente dedicados a atender cualquier comunicación o necesidad. Para conocer su opinión sobre nuestro trabajo utilizamos encuestas, ya sean telefónicas u online.



Asimismo, como canal de comunicación desde CBRE Global ponemos a disposición de nuestros **accionistas e inversores** el acceso en nuestra web de *Investors Relation*, en el cual la compañía a nivel Global les atiende.

Consideramos que esta comunicación no debe estar enfocada únicamente a nuestros clientes, ni la sociedad civil, sino a los **empleados** que son nuestro principal activo y nuestros principales embajadores. Nuestro objetivo es estar cerca de ellos, fomentando una comunicación sincera y abierta, contribuyendo a que todas las personas que trabajan en CBRE puedan expresar su opinión, y recibir la información que necesita de forma transparente. Para nosotros la comunicación consta de tres vectores con igual relevancia: hablar, escuchar e inspirar:

- **Hablar** es para nosotros la forma de proporcionar información honesta y transparente para que las personas puedan contribuir creativamente a los esfuerzos de la organización. Además, para CBRE es muy importante la gestión del cambio, por lo que cada vez que se producen cambios organizacionales se crean comités de trabajo.
- **Escuchar** consiste en ser accesible para que las personas puedan preguntar, hacer sugerencias y expresar sus preocupaciones. CBRE ha diseñado e implementado diferentes vías de comunicación que permiten a todas las personas de la organización no solo estar en contacto, preguntar y hacer sugerencias, sino también compartir experiencias. Nuestros empleados disponen de diferentes vías de comunicación como los buzones físicos en donde poder dejar sus opiniones de manera anónima, campañas de merchandising, como la campaña “chocolatina y cubo de rubik” a través de la cual los empleados tienen la posibilidad de charlar con su manager y conocer la estrategia de CBRE, sintiéndose parte de ella.
- **Inspirar** es para nosotros la forma de despertar en los demás nuevas formas de hacer y vivir, por ello dentro de

nuestra organización inspiramos a nuestros empleados ayudándoles a conectar su contribución a los objetivos más altos de la organización. Impulsar a la excelencia y la vivencia de los valores.

Conocer la opinión de las personas que formamos CBRE es muy importante. Por eso, complementamos diversas iniciativas:

- **Encuesta clima:** cada dos años se lanza una encuesta de clima laboral. Este es un momento perfecto para hacer un balance más colectivo acerca de la situación de la organización en general y también de cada departamento.
- **Buzón de Sugerencias:** las personas de CBRE disponen de buzones físicos en donde poder dejar sus opiniones de manera anónima, con la certeza absoluta de que será leído y tratado con la máxima diligencia. Esto se puede comprobar ya que se envían emails y comunicados con las acciones implementadas dando respuesta a las sugerencias recibidas. Por lo que la gestión que se hace del mismo produce un positivo impacto en el empleado que marca la diferencia con otros “buzones de sugerencia”.
- **Breakfast time with the Board:** surge por el interés que tiene siempre la dirección de nuestra compañía por acercarse a las nuevas generaciones, conocer su visión, inquietudes, intereses, y motivación para desarrollar su carrera profesional con nosotros. El formato de estos encuentros es una reunión informal y distendida donde el intercambio de impresiones juega un papel primordial. Estos desayunos se replican igualmente con otros grupos de talento, como el Junior Development Program (JDP), el CBRE Real Estate Analysis (CREA) y el Shadow Board.
- **Engagement survey:** como ejemplo de iniciativa Global para Escuchar, los empleados de CBRE a nivel mundial son invitados a participar en “Your Voice Pulse”, una encuesta que es de gran ayuda para nosotros. El feedback

de nuestros empleados nos ayuda a mejorar tanto el negocio como el día a día en el trabajo. Los resultados son compartidos con todos los empleados, así como los planes de acción que se han hecho en cada país, con una fuerte campaña de comunicación y seguimiento. Las sugerencias recibidas nos ayudan a monitorizar el progreso que estamos haciendo en mejoras que consideramos clave para desarrollar nuestra estrategia. La encuesta es gestionada por un especialista independiente que asegura la confidencialidad de los datos, ya que se contesta de manera anónima.

- **Encuesta de Servicios Centrales:** una forma de escuchar qué es lo que los compañeros/as de las líneas de negocio, que están más en contacto con el cliente, pueden necesitar de sus compañeros/as de servicios centrales para darles soporte.

Entendemos **nuestro compromiso con la sostenibilidad como una oportunidad para proporcionar a nuestros clientes servicios con un valor añadido** por su integración de la variable ambiental, social y tecnológica.

El sector inmobiliario tiene claramente un impacto muy significativo en el medio ambiente; se ha identificado que el parque inmobiliario europeo es el responsable del 40% del consumo de energía y del 36% de las emisiones de CO₂ de la UE. Este potencial de reducción de emisiones promueve el incremento de la regulación para mejorar el desempeño ambiental de los edificios a lo largo de todo su ciclo de vida y, consecuentemente, la demanda del mercado es más exigente.

En ese sentido, desde CBRE, contribuimos a minimizar el impacto medioambiental de nuestros productos y servicios a través de los más de 300 profesionales dedicados a prestar consultoría de Energía & Sostenibilidad alrededor del mundo, lo que nos da una visión global del impacto de la sostenibilidad en el mercado. Con esta visión nos esforzamos por incluir la sostenibilidad con un alcance que cubre todo el ciclo inmobiliario. Entre nuestros servicios de consultoría de energía y sostenibilidad destacan:

- Asesoramiento en la **elaboración de Planes estratégicos** de sostenibilidad para activos inmobiliarios.
- Asesoramiento en **certificaciones de sostenibilidad y eficiencia energética.**
- Asesoramiento en el **diseño e implantación de medidas de ahorro** (ahorro energético, reducción de la huella de carbono, reducción de costes de mantenimiento):
- Consultoría de **movilidad sostenible** para diversos proyectos donde los nuevos contextos de electrificación de la movilidad junto con la disponibilidad de nuevas plataformas y servicios de car/motor/patín sharing o pooling han abierto unas posibilidades nuevas en el uso modal del transporte.

En este sentido, uno de los proyectos más destacados en nuestra línea de servicio ha sido la participación en la **consultoría de sostenibilidad del proyecto Madrid Nuevo Norte** que consiste en un proyecto de regeneración urbana sin precedentes desarrollado por Distrito Castellana Norte (DCN).

Se espera que en el medio plazo este proyecto contribuya de manera efectiva al desarrollo sostenible de la zona norte de Madrid ya que contempla numerosas acciones destinadas al desarrollo de una Smart City estableciendo medidas como la transición hacia un transporte público y no contaminante, diseño de mayores espacios peatonales y espacios verdes. Asimismo, se va a habilitar un nuevo carril bici de 12,8 km. conectado a la red de bicicletas existente de 240.000 m² de caminos cubiertos que se convertirán en espacios públicos para la ciudad.

Asimismo, colaboramos con nuestros clientes en el asesoramiento de **certificaciones de edificación sostenible (certificación BREEAM, LEED)** y las certificaciones de **eficiencia energética**.



+50
certificaciones



86%
oro o platino



480.000 m²
Certificados



15
Proyectos
internacionales

Por otro lado, cuando gestionamos activos propiedad de nuestros clientes trabajamos en aplicar nuestro plan de sostenibilidad donde se busca **fomentar en nuestros clientes la obtención de las certificaciones ISO 14001, ISO 50001 o BREEAM.**

Adicionalmente, en los centros comerciales que gestionamos promovemos actividades de sensibilización ambiental como la Hora del Planeta, donde se apagan las luces durante 1 hora.

Además, en CBRE **quisimos ir más allá de las mejores prácticas de sostenibilidad** conocidas hasta el momento, demostrando nuestro compromiso no sólo con el medio ambiente sino también con la sociedad y **mejorando el bienestar de las personas.** Por todo esto y porque consideramos que el bienestar del empleado es una de las cuestiones clave para la mejora de la productividad, la retención del talento, y, en definitiva, la buena marcha del negocio de nuestros clientes, ofrecemos un servicio destinado a la creación de entornos saludables. Las estrategias a implantar engloban tres principales: comportamiento, diseño y operaciones; pero, sobre todo, se centran en disponer de un espacio saludable gestionado adecuadamente ya que, según numerosos estudios, los edificios en los que vivimos y trabajamos impactan directamente en nuestra salud, nuestro bienestar y nuestra productividad.

Para ello, nos apoyamos en el **WELL Building Standard**, creado en 2014 por el International WELL Building Institute (IWBI) que define 112 medidas de bienestar. El Green Business Certification Inc (GBCI), como certificador externo del certificado WELL, hace lo propio con el certificado LEED, con el que comparte múltiples sinergias en términos de confort térmico, acústico y lumínico, siendo este último reconocido como una de las certificaciones de sostenibilidad más prestigiosas a nivel mundial.

En esta línea, como nuestras plantas 8 y 9 ya estaban certificadas con el máximo nivel de LEED, LEED Platinum, aprovechamos nuestra expansión a la planta 6 en el mismo edificio para crear un espacio cuyos objetivos eran la biofilia y el bienestar para que nos sintiéramos en **un lugar acogedor y, a la vez, de alto rendimiento.** En 2017 obtuvimos la **primera certificación WELL que se otorgó en España para nuestras propias oficinas**, y a raíz de esta especialización decidimos lanzar el servicio de asesoramiento a nuestros clientes para la obtención del certificado WELL o para el desarrollo de un plan estratégico de entornos saludables.



NUESTRO DESEMPEÑO ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

En 2018 hemos asesorado a 14 compañías, tanto propietarios como ocupantes, de las cuales estimamos que 6 obtendrán la certificación en 2019, destacando el asesoramiento realizado a los propietarios Colonial o Royal Metropolitan y empresas como Axa Assistance, Schneider Electric, Intu, Actiu o EDP Energía. Además, como somos referencia para nuestros compañeros de CBRE EMEA por haber certificado nuestras oficinas de Madrid y Barcelona, que nos ha llevado a gestionar también la certificación WELL de nuestras oficinas en Milán y Viena, donde esperamos obtener el distintivo en 2019.

Por haber sido los **primeros en España en certificarnos y los segundos en Europa**, por ser la empresa con más proyectos en España y por divulgar la Certificación WELL en numerosos eventos, hemos sido **premiados en noviembre de 2018 en la primera edición de los IWBI 2018 Leadership Recognition Awards**.

Por otro lado, no debemos olvidar la definición de una estrategia de Workplace que apueste por la integración de la tecnología, la innovación y la conectividad.

En definitiva, en CBRE mejoramos y creamos espacios eficientes, sostenibles, saludables y a la vanguardia. Para conseguirlo, unimos el conocimiento y experiencia de nuestros expertos en Workplace, Gestión de la Ocupación, Energía y Sostenibilidad, Bienestar y Diseño y Arquitectura.

CBRE ha dedicado muchos recursos y esfuerzo para poder alcanzar una posición predominante en el mercado inmobiliario mundial. Nuestro éxito es el resultado de factores como el conocimiento, la experiencia y el talento de nuestros empleados, nuestra estrategia, la calidad de nuestros servicios y, sobre todo, nuestra profesionalidad y excelente conducta corporativa.

Cabe destacar que en 2019 hemos sido incluidos por sexto año consecutivo en el índice de las empresas más éticas del mundo por el Instituto Ethisphere.

En CBRE tenemos un compromiso firme con el comportamiento ético, ya que somos conscientes de que errores éticos pueden destrozar con rapidez el éxito de una compañía, independientemente de la solidez y del liderazgo que ostente en dicho momento.

Por ello, disponemos de unos estándares de Conducta Corporativa que actúan como eje principal para el establecimiento de todas las políticas de nuestra empresa. La finalidad de estos estándares es establecer las normas básicas de comportamiento y las conductas de actuación de todos los trabajadores del Grupo CBRE para procurar un comportamiento ético y profesional bajo los valores RISE de Respeto, Integridad, Servicio y Excelencia.

Los estándares de Conducta Corporativa son de aplicación para todos los empleados de CBRE, incluyendo a la alta Dirección y a los miembros del Consejo de Administración. Todos los empleados deben denunciar cualquier incumplimiento de estos estándares, así como buscar ayuda en caso de tener alguna pregunta o preocupación al respecto. En CBRE fomentamos una cultura abierta de confianza siendo el contacto con el supervisor o directivo un buen punto de partida de la comunicación. No obstante, cuando los empleados no quieren utilizar esta modalidad, disponemos de otras opciones a las que acudir, tales como:

- Cualquier miembro de nuestro equipo directivo
- El Compliance Officer
- Cualquier componente de los departamentos de Recursos Humanos
- La Línea de Ayuda de CBRE, vía telefónica.

Consideramos que nuestros proveedores contribuyen también de forma fundamental al éxito de CBRE, por lo que nuestro compromiso con la ética se extiende a toda la cadena de suministro a través del Código de Conducta de proveedores.

La línea de ayuda de CBRE

Se trata de un canal confidencial y anónimo para plantear preguntas y escalar preocupaciones sobre todas las pautas establecidas en los estándares de Conducta Corporativa. La Línea de Ayuda de CBRE está abierta para externos y para personal interno, funciona de manera continuada las 24 horas del día, 7 días a la semana y es operada por una compañía independiente.

Cuando un empleado llama a la Línea de Ayuda de CBRE, contacta con un especialista que prepara un resumen de su llamada, el cual no se identificará en caso de haber escogido la vía de reporte anónima.

El resumen de la llamada se envía al responsable de Compliance para realizar el seguimiento del tema. Según la importancia y naturaleza de la denuncia, se puede desarrollar una investigación donde analizaremos el asunto y, en caso de que proceda, aplicaremos acciones correctivas.

En 2018 no se han recibido a través de la Línea de Ayuda de CBRE denuncias asociadas con el incumplimiento de nuestros estándares de conducta.

CUMPLIMIENTO PENAL

En CBRE hemos realizado un detallado análisis de los riesgos penales que potencialmente pueden producirse en las distintas áreas de CBRE, teniendo en cuenta, por un lado, las políticas y controles ya existentes, y por otro, la sensibilidad detectada a los riesgos penales en los procesos concretos, en función del sector y las actividades que CBRE realiza.

En consecuencia, hemos establecido el Modelo de Prevención de Riesgos Penales mediante la adopción de las medidas de vigilancia, supervisión y control para prevenir, detectar y gestionar los posibles riesgos penales que se puedan producir en la Compañía. Algunas de estas medidas han consistido en revisar y ajustar las políticas, manuales, procedimientos y contratos-modelo más relevantes para favorecer la prevención eficaz de riesgos penales.

El Comité de Prevención de Riesgos Penales es el órgano responsable de la vigilancia y control del modelo. En este sentido, hemos definido un sistema disciplinario en caso de incumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos penales.



DERECHOS HUMANOS

Nuestro conocimiento del sector inmobiliario y nuestra presencia mundial nos permite marcar la diferencia en los servicios que prestamos a nuestros clientes, ya que contamos con profesionales con experiencia local, en cualquier lugar del mundo. Sin embargo, este enfoque global de nuestra actividad y de nuestro personal, puede generar preocupaciones éticas, de cumplimiento y sociales a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

En este sentido, de acuerdo con nuestros valores RISE (Respeto, Integridad, Servicio y Excelencia) y nuestros estándares de Conducta Corporativa, en CBRE mantenemos un compromiso firme con el respeto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU a través de nuestra política de derechos humanos. Como compañía, tenemos la responsabilidad de promocionar y respetar los derechos humanos, especialmente, erradicar los prejuicios y la discriminación contra las personas por cualquier motivo, proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, respetar el derecho de libertad de asociación y negociación de nuestros trabajadores, así como proporcionarles salarios y jornadas laborales justas. De igual manera, trabajamos en impulsar la lucha contra el trabajo infantil, la esclavitud, el trabajo forzoso y la trata de personas.

En CBRE analizamos anualmente los riesgos a los que estamos expuestos en España, entre los que destacan aquéllos relacionados con la ética empresarial, la vulneración de los derechos humanos, los asociados a las relaciones con terceros y los asociados a competencia desleal. Asimismo, analizamos los riesgos desde una perspectiva global, identificando los riesgos financieros, operativos, estratégicos y de cumplimiento a los que eventualmente estamos expuestos por nuestra actividad.

Analizamos nuestras actividades para detectar prácticas que sean necesarias e integrarlas en nuestra cultura corporativa. Estas conclusiones se han elevado a CBRE Global, donde se consolidan todos los riesgos identificados en una única matriz a nivel mundial. Cabe destacar que en 2018 no se han identificado riesgos de vulneración de los derechos humanos.

En este sentido, la cadena de suministro de CBRE es fundamental para nuestro éxito. Por ello, cuando es necesario, incorporamos controles a terceros con el fin de integrar nuestros estándares en toda la cadena de valor, aumentando así nuestro campo de influencia.

Del mismo modo, esperamos que todos nuestros proveedores se adhieran a nuestro Código de Conducta de proveedores y presten servicios de manera responsable. Desde CBRE, estamos comprometidos a revisar y fortalecer constantemente nuestros procesos y sistemas para minimizar el riesgo de violaciones de los derechos humanos en cualquier lugar de nuestra cadena de suministro.

GESTIÓN DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Por la actividad que desarrollamos en un ámbito geográfico tan amplio, nos exponemos a un riesgo inherente relacionado con delitos económicos, los cuales también pueden acabar dañando nuestra reputación.

En CBRE disponemos de una Política Anticorrupción del Grupo que aplica a todas nuestras transacciones comerciales, donde se establecen las siguientes directrices:

- Prohibición de todo tipo de sobornos y compensaciones ilegales o pagos de facilitación, ya sea directamente o a través de un tercero en nombre de un cliente.
- Seguimiento y aprobación específica de transacciones con Entidades Gubernamentales, incluyendo empresas estatales.
- Prohibición de contribuciones políticas y benéficas para conseguir un beneficio empresarial indebido.
- Los gastos en desplazamientos, comidas, ocio, eventos con clientes y obsequios razonables están permitidos siempre que se realicen de buena fe y con un propósito empresarial documentado y aprobado.
- Todas las decisiones de contratación deben tomarse en base a los méritos, y la cualificación del candidato para el puesto, estando estrictamente prohibido hacer cualquier oferta de este tipo con el fin de obtener una ventaja comercial indebida.
- Necesidad de autorización de todos los pagos o transacciones con una Entidad Gubernamental

La supervisión del cumplimiento con esta Política es competencia del Compliance Officer.

Por otro lado, en el momento de establecer relaciones con clientes o socios comerciales, realizamos análisis de debida diligencia en materia de prevención de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y corrupción. La verificación y selección de clientes de manera clara, precisa y oportuna nos permite detectar actividades inusuales o sospechosas (potencialmente delictivas) en el curso de la relación comercial, y tomar las medidas adecuadas.

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En CBRE somos sujeto obligado en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Por ello, con la finalidad de luchar contra estas actividades ilícitas y en cumplimiento de la normativa vigente, tenemos implantado un modelo de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Como parte de los procedimientos internos establecidos, disponemos de un manual de prevención de blanqueo de capitales; de órganos de control interno encargados de la supervisión del modelo, así como de medidas internas para el cumplimiento de la normativa que nos es aplicable. Adicionalmente, nuestro modelo de prevención de blanqueo de capitales es auditado anualmente por un experto externo en la materia.



COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS

Nuestros empleados son, junto a nuestros clientes, el centro de nuestro negocio ya que es a través de ellos como conseguimos aportar los máximos estándares de calidad a nuestros clientes. Prueba de ello es que uno de los cinco pilares que guían la estrategia de nuestra compañía está orientado a la atracción desarrollo y compromiso del talento, ya que solo a través del crecimiento profesional y el bienestar de nuestros empleados conseguiremos aportar el máximo valor a nuestros clientes.

En ese sentido, entre los principales pilares estratégicos en el área de Recursos Humanos, destaca la promoción de la diversidad en todas sus formas, la atracción desarrollo y compromiso del talento y la prevención de la seguridad y salud de nuestros empleados que controlamos a través del Sistema de Gestión Integral.

Nuestro compromiso con el bienestar de nuestros empleados y otros agentes de interés se va más allá de nuestros sistemas de gestión, en ese sentido en 2017 comenzamos en España a integrar estas certificaciones en los productos y servicios que ofrecemos. En 2017 nuestras oficinas de Madrid recibieron la primera certificación WELL Gold otorgada a nuestra compañía en España y desde entonces son numerosos clientes los que han recibido esta certificación gracias a nuestro asesoramiento.

En CBRE basamos nuestra política de Recursos Humanos en los valores de nuestra firma: el respeto, la integridad, el servicio y la excelencia (RISE). Nuestra propuesta de valor para los empleados es un objetivo al que aspiramos cada día: representa los valores que nos permiten elegir nuestro propio camino, explorar nuevas ideas y trabajar juntos para lograr grandes resultados. Igualmente somos una empresa que ofrecemos retos, desafíos y oportunidades para que las personas puedan desarrollarse profesionalmente y somos una empresa flexible que se adapta a las necesidades de nuestros empleados.



NUESTRO EQUIPO

En los últimos años hemos trabajado en reforzar la cultura de la compañía enfocándonos en la captación y retención del talento. En este sentido hemos desarrollado un plan para llegar a los mejores candidatos: "We believe our people make the difference".

Nuestro plan dispone de varios programas de atracción de talento a través de diversos canales como portales de empleo, *headhunters* o foros de empleo de universidades y escuelas de negocio. El fin de nuestros planes de captación de talento consiste en seleccionar a los mejores candidatos que se alineen con las aptitudes que consideramos prioritarias para nuestro negocio.

Asimismo, hemos desarrollado numerosas iniciativas que han empezado a dar sus frutos, ya que, en 2019 hemos sido incluidos en el índice *Great Place To Work* por segunda vez. Este distintivo nos reconoce como una de las mejores empresas para trabajar, siendo la primera compañía del sector inmobiliario reconocida con este prestigioso sello.

Este índice mide no solo la percepción de los empleados sobre las políticas de recursos humanos o las medidas de conciliación, sino que también valora la confianza que los empleados tienen sobre nosotros. Esta confianza es entendida como la credibilidad de la dirección, el respeto y la manera en que se sienten tratados los empleados. En esta línea nuestros empleados son conscientes de que ellos son los principales decisores de su carrera profesional, pero que desde CBRE siempre van a contar con el apoyo necesario para llegar al puesto que deseen ocupar.

A cierre del ejercicio 2018 contamos con un total de **847 empleados, siendo el 51% mujeres**. A continuación, desglosamos la plantilla según diversos criterios. Todos estos desgloses dejan a los empleados *freelance* fuera del alcance:

Empleados por tipo de contrato

Número de empleados	Hombres	Mujeres
Contrato indefinido	375	384
Contrato temporal	36	52

Número de empleados	Edad <35	Edad >36 y <50	Edad <51
Contrato indefinido	347	369	43
Contrato temporal	66	13	9

Número de empleados	Personal Administrativo	Personal. técnico y mandos intermedios	Directores	Consejeros
Contrato indefinido	56	599	98	10
Contrato temporal	10	78	-	-

Empleados por tipo de jornada

Número de empleados	Hombres	Mujeres
Contrato indefinido	406	425
Contrato temporal	5	11

Número de empleados	Edad <35	Edad >36 y <50	Edad <51
Contrato indefinido	404	377	50
Contrato temporal	9	5	2

Número de empleados	Personal Administrativo	Personal. técnico y mandos intermedios	Directores	Consejeros
Contrato indefinido	61	666	98	10
Contrato temporal	5	11	-	-

Número de despidos en 2018

Debido que somos una empresa líder en el sector de la consultoría inmobiliaria y a la naturaleza del negocio, nuestros empleados tienen una mayor exposición a otras empresas, por ello en el ejercicio 2018 la rotación salidas sobre la plantilla representó un 15% en el caso de las bajas voluntarias y un 3,7% en las bajas obligatorias.

	Hombres	Mujeres
Número de despidos	16	12

	Edad <35	Edad >36 y <50	Edad <51
Número de despidos	12	16	-

	Personal Administrativo	Personal. técnico y mandos intermedios	Directores	Consejeros
Número de despidos	2	22	4	-

Formación

En el campo de la formación desde CBRE contamos con un equipo Global de Talento, aprendizaje y diversidad a través del cual desarrollamos los programas de desarrollo de nuestros empleados, proporcionándoles herramientas para impulsar su carrera a través de métodos de aprendizaje innovadores.

Nuestra estrategia de formación sigue la visión de aprendizaje 70-20-10 que sugiere que el desarrollo del talento ocurre a través de tres actividades clave: 70% en el puesto de trabajo (aprender haciendo), 20% a través de coaching a través de la retroalimentación directa de un jefe, mentor o compañero y un 10% de formación adicional para mejorar habilidades o aumentar la experiencia. Por ello nuestro plan de formación está orientado en este sentido.

Asimismo, desde CBRE somos conscientes de que todas las personas poseen talentos ocultos complementarios a nuestro negocio y que desarrollan en sus vidas personales, por ello nos esforzamos en que más allá de desarrollar aquellas capacidades necesarias para su

trabajo diario, puedan desarrollar aquellas que, sin ser estrictamente necesarias, aportan un gran valor a nuestros servicios. Además, nos gusta poder participar de los reconocimientos a los logros de estos compañeros/as, animarles y celebrar sus éxitos. Por eso, a través de la campaña "El Otro Talento de CBRE" divulgamos ese talento "oculto" que tenemos y que aporta valor fuera y también dentro de CBRE.

Durante 2018 las horas de formación que recibieron nuestros empleados fueron **6.287 horas**. Por limitaciones informáticas no podemos obtener la información por rol.

Desarrollo profesional

El desarrollo del talento de nuestros profesionales se trata de un aspecto clave para la compañía. Por ello invertimos en diversidad iniciativas tanto de evaluación de las competencias de nuestros empleados como de escucha de sus ideas y asesoramiento en sus dudas.

Nuestra herramienta online de **evaluación del desempeño** es el instrumento que utilizamos para articular nuestra conversación con los managers. En estas conversaciones no solo se habla del desempeño realizado durante el año, sino que también se habla de las necesidades de las personas y de los equipos para alcanzar los objetivos fijados. Además, esta herramienta permite conocer también la opinión de otras personas que colaboran con los empleados/as en sus proyectos, por lo que es una herramienta de 360°. Estas conversaciones se producen a lo largo del año. Pues la realidad de las personas puede cambiar en 12 meses.

El *feedback 360* es un método que CBRE implementa tanto en su proceso de evaluación del desempeño, como en la evaluación de sus gestores de equipo. Abre el espacio a escuchar la opinión de las personas que están en contacto con el evaluado/a, ayudando a poner el foco en aquellas áreas que hay que desarrollar, pero también ayudando a ser conscientes de lo que esa persona hace bien. Lo que ayuda a su reconocimiento posterior.

Por otro lado, el programa **Junior Mentoring Program** se ha creado para compartir, crecer y desarrollarnos juntos. Entorno al sistema de *mentoring* se crea un ambiente en el que se escucha las experiencias y vivencia de la otra persona. Lo que no solo ayuda

a tener otra perspectiva de los temas, sino a crear un ambiente de camaradería e igualdad, pues se rompen las barreras inherentes a la categoría profesional.

Del mismo modo, después de nuestra experiencia con los programas de *mentoring* para junior, hemos dado el salto a los perfiles con más antigüedad en la empresa a través de **Senior Mentoring Program**. El objetivo de este programa es transmitir la visión, misión y valores de CBRE a los líderes de la compañía.

En CBRE tenemos claro que las nuevas generaciones que se incorporan al mercado de trabajo son las más preparadas. Por eso contamos con un programa de desarrollo del nuevo talento **Junior Development Program**. Consiste en escuchar lo que estas nuevas generaciones tienen que aportar. Esto nos ayuda a que CBRE esté siempre alineada con la sociedad, de forma que contribuimos a la sociedad con nuestra actividad, integrando a todas las personas. Por otro lado, dar responsabilidades a las personas sin importar la edad o la antigüedad, sino basados en el reconocimiento profesional es otra de las bases de esta CBRE. Con el **Client Care Junior Program** no solo se consigue que las ideas de las nuevas generaciones sean escuchadas por la organización, también por nuestros clientes.

Finalmente, en CBRE somos conscientes de que en ciertas ocasiones es mucho más cómodo para el empleado que sea otra persona de fuera quien le escuche. Por eso, se ofrecen los programas de *coaching*, donde se respeta siempre la privacidad de las personas y se busca ofrecer el mejor apoyo.

REMUNERACIÓN JUSTA

En CBRE disponemos de un **sistema de retribución meritocrático** que retribuye a sus empleados en base a su función, categoría y aptitudes, desempeño y *benchmark* mercado. Así mismo todos nuestros empleados están suscritos a convenio, por lo que nuestros salarios en cada una de las categorías profesionales están reglados por el mismo, evitando de esta forma cualquier tipo de discriminación por sexo o cultura.

Euros (€)	Personal Administrativo	Personal. técnico y mandos intermedios	Directores
Remuneración media	23.700,91	35.716,26	89.320,33

Nuestras políticas retributivas no hacen distinciones por género. CBRE presenta unas diferencias de entre el 5 y 30 por ciento a favor de las mujeres en algunas posiciones, invirtiéndose en otras posiciones en porcentajes del 5 al 10 por ciento, respectivamente. Asimismo, el personal de menos de 35 años percibe una remuneración media anual de 30.323,23 euros y los mayores de 35 de 50.893,80.

Por otro lado, en línea con nuestros principios, valoramos el talento que detectamos en el mercado. Por ello, ofertamos a nuestros candidatos la mejor oportunidad posible. En este sentido, destacamos que **el salario más bajo de la compañía está un 43% por encima que el mínimo local.**

Euros (€)	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)
España	18.000	10.303	43%



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Una forma significativa de avanzar en la diversidad en el lugar de trabajo es a través de nuestros grupos o redes de empleados, que han sido siempre una parte clave de nuestro éxito. El objetivo fundamental de estos grupos es promocionar el sentimiento de pertenencia entre nuestros empleados y proporcionarles los recursos que les permita seguir creciendo personal y profesionalmente.

Uno de los grupos más relevantes de los que disponemos en CBRE es el UK Women's Network, a través del cual se reúnen las mujeres con alto potencial en la compañía y se les proporcionan los recursos para que puedan seguir desarrollando sus capacidades y aportar al resto mayor valor compartiendo sus conocimientos. Adicionalmente somos parte de un grupo de trabajo que consiste en reunir a mujeres de diferentes países para apoyar en su desarrollo laboral. Al hilo de esto, participamos en un grupo informal de mujeres que son miembro de Women in Real Estate (Wires) para intercambiar experiencias.

La igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres es para nosotros uno de los pilares básicos de nuestra gestión de recursos humanos. Promocionamos la diversidad funcional, de género, de nacionalidad y cultural y cognitiva.

Por ello, en España disponemos de un Plan de Diversidad donde se establece el punto de partida en el que nos encontramos y el punto al que queremos llegar.

Diversidad	Objetivo
Género	1. Aumentar la presencia femenina en el comité de dirección para conseguir un equipo más heterogéneo.
	2. Estudiar la presencia de género en el personal con alto potencial identificados con el fin de conseguir la máxima paridad. Plan de sucesión.
	3. A Promover equipos más heterogéneos en cuanto al género mediante selección.
Edad o generación	1. Ser conscientes de la importancia de tener diferentes generaciones en los equipos.
	2. Promover la diferencia de experiencia y competencias dentro de los equipos.
Discapacidad	1. Aumento de personas con capacidades distintas, no solo psíquicas sino físicas.
Formación y cambio cultural	1. Promover el conocimiento y las ventajas de la diversidad.
	2. Compartir las ventajas de trabajar con equipos heterogéneos.

Rol de los líderes CBRE

Fomentar una cultura inclusiva, liderando con el ejemplo.

Aprovechar y optimizar todo el talento.

Participar en el Plan de mentores senior.

Ser conscientes de la ventaja de equipos con conocimiento diverso y cultural.

Desde CBRE nos esforzamos por mantener un lugar de trabajo inclusivo libre de acoso y discriminación basada en la raza, el color, la religión, el origen nacional, el género, la orientación sexual, la identidad de género, edad o grado de discapacidad de la persona. En este sentido cada región, línea de negocio y país se asegurará de que tenga las políticas y prácticas necesarias para fomentar un entorno libre de acoso y represalias.

CBRE en cumplimiento con todas las regulaciones en los países donde operamos, hemos establecido políticas y prácticas que apoyan la posición de la compañía en prohibir la discriminación o acoso por cualquier motivo.

En este sentido en España CBRE dispone de medidas para identificar y gestionar cualquier tipo de acoso que se pudiera producir y desde el departamento de Compliance se forma al personal para que conozca este procedimiento.

Empleados con discapacidad

A cierre del ejercicio 2018 contábamos con **15 empleados con discapacidad en nuestra plantilla**, no obstante, durante los próximos años esperamos incrementar esta cifra debido a la reciente firma del Convenio Inserta, un acuerdo de colaboración con la Fundación ONCE a través del cual pretendemos incrementar la formación y el empleo de las personas con discapacidad.

Accesibilidad

Desarrollamos nuestra actividad en España en oficinas alquiladas, no obstante, nos aseguramos de que todas ellas cumplen con la normativa aplicable sobre condiciones básicas de accesibilidad de las personas con discapacidad.

En este sentido, destacamos que en 2018 hicimos un ejercicio en nuestras oficinas de Madrid para asegurarnos de que no existían barreras de ningún tipo en nuestras oficinas para personas con cualquier discapacidad.

De la misma manera, cuando nuestros proyectistas diseñan un nuevo espacio o edificio, lo hacen conforme a la legislación aplicable.

CONCILIACIÓN Y BIENESTAR DE NUESTROS EMPLEADOS

El bienestar del empleado es primordial para el desarrollo de nuestros servicios y productos de con los mayores estándares de calidad, por ello en CBRE consideramos que para desarrollar el máximo potencial de nuestros empleados debemos esforzarnos en crear un ambiente y un espacio de trabajo que les permita potenciar sus habilidades y aportar mayor valor a los proyectos en los que estén involucrados.

Por ello se lanzó la encuesta Workwell a todos los empleados con el fin de saber qué era para ellos el bienestar, y con esos resultados poder realizar mejoras continuas. Los resultados fueron muy significativos y se han implementado varias mejoras. El 78% de los trabajadores de CBRE consideran que lo más importante para su bienestar es la conciliación personal y laboral.

En esta línea, con el fin de inspirar a nuestros empleados, desarrollamos la filosofía "New Ways of Working" que consiste en considerar que hay que proporcionar a los empleados las herramientas adecuadas para explotar su creatividad y su máximo potencial. New Ways of Working se basa en los siguientes conceptos clave:

- Trabajo en equipo
- Enfoque Corporativo
- Empowerment
- Transparencia
- Más comunicación
- Meritocracia

En ese sentido nuestros empleados, cuentan con flexibilidad horaria de entrada y de salida del trabajo (ya que nuestra jornada laboral está más enfocada a la consecución de objetivos que al cumplimiento horario) y con los medios tecnológicos que les permite desarrollar su trabajo desde cualquier lugar. Disponemos de sistemas que les permite estar conectados con personas de cualquier lugar del mundo de manera accesible, así como estar a la vanguardia de las novedades del sector y tener acceso a formación online adaptada a las necesidades formativas y horarias.

Adicionalmente, nuestros empleados no tienen puestos fijos en la oficina con el fin de adaptar los espacios disponibles a la actividad diaria a desarrollar (trabajo individual, trabajo de concentración, trabajo en grupo, reunión, etc.). Nuestras oficinas están concebidas con espacios dinámicos y versátiles que fomentan la inspiración y que se adecuan a cada tipo de actividad. Con este objetivo, nuestros empleados no disponen de sitio fijo y todos los espacios están disponibles para todos los empleados sin distinción de categoría ni función.

Para cuantificar la influencia de las características de los entornos de trabajo en el aumento de productividad, y bienestar, hemos diseñado una herramienta científica de medición llamada **CBRE Lab**. Los resultados del experimento piloto llevado a cabo destacan el aumento del 63.34% en productividad y 137.50% en creatividad cuando combinamos un entorno de trabajo con diseño biofísico, actividad física y *mindfulness*, y una adecuada formación en el uso de este tipo de espacios.

En CBRE valoramos los beneficios que para el empleado y para la empresa, conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y las personales de nuestros empleados, por lo que fomentamos medidas orientadas a conciliar estos dos ámbitos:

Número total de empleados	Hombres	Mujeres
Con derecho a permiso parental	17	25
Disfrutado del permiso parental	17	25
Regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	17	25
Regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	17	25
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	100%	100%

Cabe destacar que, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 “Trabajo decente y Crecimiento económico sostenible” el 100% de nuestros trabajadores están suscritos a convenios sectoriales o propios de empresa, entre los que destacan las medidas destinadas a la organización del trabajo, que a su vez favorecen el disfrute de la conciliación.

Desconexión laboral

Nos esforzamos para que nuestros empleados puedan disfrutar de su tiempo personal de manera que puedan aportar mayor valor a su trabajo, por ello estamos trabajando en un plan de formación a través del cual aportar a nuestros empleados pautas de desconexión y descanso físico mental.

SALUD Y SEGURIDAD

En materia de seguridad y salud en el trabajo desde CBRE tenemos aplicado un Sistema de Gestión a través del cual establecemos una serie de requisitos internos en esta materia. El objetivo de nuestro sistema de Gestión en materia de Salud y Seguridad es crear una relación de confianza entre nuestros empleados, proveedores, clientes y otras partes interesadas. Por ello trabajamos diligentemente para mantener una fuerte cultura de seguridad que garantice un entorno de trabajo seguro y saludable.

En este sentido, nuestra política global de Seguridad y Salud integrada en la política de Gestión Integral, refleja nuestro compromiso por:

- proporcionar un lugar de **trabajo seguro y saludable a nuestros empleados** y otros agentes de interés que se vean afectados por nuestras actividades
- garantizar la **disponibilidad de recursos adecuados** para administrar de forma eficaz nuestro sistema de Prevención de Riesgos Laborales
- **cumplir con los requisitos legales**, medir y **comunicar** nuestro rendimiento
- **implementar y mantener políticas**, procedimientos y sistemas dedicados a la mejora continua.

La eficacia de nuestro Sistema de Seguridad y Salud se materializa en diferentes acreditaciones y certificaciones como la OSHAS 18001 que disponemos en nuestras oficinas de Madrid, Barcelona, Valencia y Palma de Mallorca.

Como resultado a estas iniciativas el número total de horas de absentismo durante el ejercicio 2018 fue de 29.456 horas. Debido al carácter flexible de la organización no se producen ausencias del puesto de trabajo sin justificar, por lo que estas horas hacen referencia exclusivamente a bajas médicas y paternidad/maternidad.

A continuación, se muestran los accidentes de trabajo del Grupo en 2018, en particular su frecuencia y gravedad desagregada por sexo. En 2018 no han existido casos de enfermedades profesionales.

	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia ¹	3,7	0,7
Índice de gravedad	0,1	0
Enfermedades profesionales	0	0
Número de fallecimientos	0	0

¹ El cálculo se ha realizado con teniendo en cuenta los accidentes *in itinere*.



RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

En CBRE nos esforzamos por mejorar continuamente los procesos internos y la eficacia de los sistemas **buscando la excelencia empresarial y la protección del medio ambiente**, por ello, contamos con una política de medio ambiente y un sistema de gestión ambiental (SGA) y, sobre todo, destacamos nuestra apuesta por certificar nuestras oficinas bajo el estándar LEED.

Este certificado está expedido por el Consejo de la Construcción Verde en Estados Unidos (USGBC), máximo organismo a nivel mundial que certifica el nivel y la calidad de la sostenibilidad de edificaciones y espacios.

En 2009, CBRE fue la primera compañía a nivel internacional en consultoría y servicios inmobiliarios, que obtuvo el certificado LEED – CI de interiores en categoría Oro por sus antiguas oficinas ubicadas en la planta 24 de Torre Picasso. Esta certificación, además de ser un logro para la compañía, marcó un hito en España y en Europa al convertir a CBRE en la primera oficina LEED Oro de España y la primera oficina LEED CI de interiores Oro de Europa.

Posteriormente, hemos obtenido la certificación LEED con la categoría Platinum de nuestras oficinas de Madrid en 2013 y de Barcelona en 2017.

La obtención de estas certificaciones ha sido posible, entre otros, gracias a la gestión ambiental que ponemos en práctica a través del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001, que sigue las directrices establecidas en nuestra Política de gestión integrada.

Nuestro SGA está certificado desde 2013 en la oficina de Madrid. Esta herramienta nos sirve para integrar el enfoque de precaución en nuestro negociado y nos compromete a minimizar nuestros impactos en el medio ambiente. Para ello, disponemos de un amplio catálogo de normas que nos ayudan a incorporar la variable ambiental en toda nuestra cadena de valor, incluyendo a nuestros proveedores.

Por otro lado, debido a la actividad que desempeñamos no hemos tenido que constituir ninguna provisión o garantía de carácter ambiental.

RIESGOS AMBIENTALES

Dentro del marco del SGA, realizamos anualmente una evaluación de los aspectos ambientales de nuestras actividades que pueden tener un impacto en el entorno y que, consecuentemente, puedan suponer un riesgo.

Nuestro procedimiento de identificación y gestión de riesgos comienza con el análisis de nuestras actividades directas e indirectas (las relacionadas con los bienes adquiridos y con las actividades subcontratadas) de nuestros productos y servicios desarrollados a lo largo de todo su ciclo de vida. Se tienen en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos o vectores ambientales: Vertidos de aguas residuales, Emisiones atmosféricas, Generación de residuos, Afección al suelo, Generación de ruidos, Consumo de agua, Consumo de energía y Consumo de productos. Este análisis considera tanto las condiciones normales de funcionamiento como las anormales, así como previsibles situaciones de emergencia.

Para cada una de las actividades, se identifican aquellos aspectos que pueden causar un impacto ambiental en base a su probabilidad, frecuencia y magnitud. Una vez se obtienen las conclusiones de esta evaluación, se actualiza el registro general de identificación de aspectos ambientales.

En base al procedimiento descrito y a la naturaleza de nuestro negocio, los aspectos ambientales sobre los que ejercemos un control directo son aquellos derivados de la actividad de nuestras oficinas y los derivados de la actividad de la línea de negocio de Project Management.

Finalmente, a través del plan anual de auditoría evaluamos, entre otros, la eficacia de los controles del sistema de gestión medioambiental.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL²

En línea con los compromisos adquiridos a través de nuestra política ambiental, **hemos puesto en marcha diferentes iniciativas asociadas a la gestión ambiental, la reducción de consumos y compra de suministros responsables y la reducción de emisiones y mejora de la eficiencia energética.**

Adicionalmente promovemos iniciativas de sensibilización ambiental tanto para nuestros empleados como para el público en general, especialmente a partir de publicaciones en materia de sostenibilidad.

Economía Circular

Uso sostenible de los recursos

Los principales suministros que se desglosan a continuación proceden de nuestras oficinas de Madrid en el año 2018.

Consumo	2018	2017
Agua (m ³)	1.825	1.791
Tóner (Unidades)	207	163 ³
Papel (Cajas)	526	554
Cuadernos (unidades)	1.000	2.500

Cabe destacar que todo el suministro de agua procede de la red pública de la localidad en la que se sitúa nuestra actividad.

Las medidas que hemos planteado para la reducción de consumos y compra de suministros responsables, se ha enfocado en:

- la disminución del suministro de papel de un 1%, aunque destacamos que finalmente se ha podido reducir un 2% de nuestro consumo.
- se ha trabajado en la oficina de Barcelona para aumentar la adquisición de productos sostenibles.
- colaboramos con la fundación A LA PAR, para que nos suministre cuadernos, de esta forma consumimos productos realizados por personas con discapacidad.

² La información ambiental derivada de nuestras oficinas en las que tenemos control solo la tenemos disponible en la oficina de Madrid, puesto que al ser nuestra sede principal es donde realizamos la monitorización de los datos.

³ Datos correspondientes a los 10 primeros meses de 2017. La información restante está pendiente de ser emitida por parte del suministrador.

Prevención y gestión de residuos

En cuanto a la gestión de los residuos, debido a la actividad del Grupo, diferenciamos dos tipos:

- Aquellos derivados del **uso de nuestras oficinas**: la mayoría son residuos asimilables a urbanos y residuos de luminarias, tóner y pilas. Todos ellos son gestionados por empresas autorizadas para ello. Los datos que se presentan a continuación son de la oficina de Madrid:

	2018	2017
Papel (kg)	7.009	6.342
Pilas (kg)	14	14
Toner (kg)	115	234
RAEEs (unidades)	47	236

- Aquellos generados en la **actividad de Project Management**: esta línea de negocio oferta servicios, entre otros, que conllevan la reforma de activos inmobiliarios. Derivada de esa actividad, generamos y gestionamos los residuos de construcción y demolición (RCD) que en 2018 ha incurrido en un gasto de 103 mil euros.

Las medidas para la prevención y reducción en 2018, hemos emitido comunicaciones de sensibilización a todo el personal sobre la gestión de los residuos, de cara a poder concienciar sobre el impacto de su gestión en el medio ambiente.

Cambio Climático

Desde CBRE buscamos reducir nuestras emisiones de CO₂ a través del cálculo y monitorización de nuestra Huella de Carbono. En este sentido, reportamos las emisiones derivadas de los viajes de trabajo de nuestros empleados. Esto es debido a que en nuestras oficinas no tenemos consumos que contribuyan a las emisiones directas de alcance 1 y porque el suministro eléctrico de todas nuestras oficinas es de origen renovable, por lo que tampoco consideramos tener emisiones de alcance 2. En 2018, consumimos en nuestras oficinas de Madrid 453.242 kWh de electricidad con origen renovable, un 16% menos que el año anterior donde el consumo fue de 540.422 kWh.

CBRE es una empresa multinacional, factor que propicia que nuestros empleados tengan que viajar frecuentemente. Las emisiones indirectas procedentes de los viajes de trabajo de nuestros empleados por tren, avión y por una empresa de alquiler de las flotas de vehículos que representa el 52% de nuestro alquiler, se han contabilizado a través del registro de la agencia de viajes:

ton CO ₂	2018
Flota de vehículos alquilada	129
Transporte Aéreo	536
Transporte Tren	64
TOTAL	729

En 2018 las medidas que se han implementado para la reducción del consumo energético y de las emisiones han sido:

- a) sustitución de las luminarias por LED en la oficina de Madrid. Según el proyecto planteado, se espera que se reduzca en un 70% el consumo energético de la oficina.
- b) fomentar la contratación de vehículos eléctricos e híbridos en la flota alquilada
- c) instalar puntos de carga eléctrica en el parking del edificio de Castellana 200.



GESTIÓN DE NUESTROS CLIENTES

En CBRE **el cliente es el centro de nuestro negocio**, por ello todos nuestros sistemas, innovaciones y mejoras están diseñadas con el fin de ofrecerles un servicio de máxima calidad. En este sentido, además de cumplir estrictamente las leyes vigentes del sector, hace unos años dimos un paso más allá y desde nuestra área de *Global Work Place Solutions* ofrecemos la posibilidad de preparar las instalaciones para obtener certificaciones de salud y seguridad como la ISO 9001, la certificación BREEAM o la certificación WELL en la que somos pioneros en España. En base a nuestra experiencia certificadora en este campo, desde CBRE realizamos todos **nuestros proyectos con este enfoque, para que nuestros proyectos siempre estén diseñados para generar el máximo bienestar a las personas** que utilicen los espacios diseñados o gestionados por CBRE.

Asimismo, no se han producido casos de incumplimiento en cuanto a la salud y seguridad de los productos y servicios en 2018.

SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra mejor recompensa. Por ello, para mejorar continuamente, desde CBRE disponemos del departamento de *Client Care*, encargado de la gestión estratégica de clientes, destacando la coordinación de los sistemas y procedimientos de satisfacción y atención al cliente.

Nuestro objetivo es ofrecer nuestra mejor solución a los clientes y que la relación entre ambos sea perfecta, para eso nos esforzamos por estar cerca de ellos y conocerlos de cerca para poder enfocar el producto o servicio a sus necesidades y requerimientos. Este conocimiento pasa por una fase previa de análisis de su empresa, el mercado y sus competidores, un buen seguimiento durante todo el proceso de diseño y ejecución del proyecto y una fase final de escucha activa con igual relevancia que las anteriores. La última fase descrita se realiza a través de unas breves encuestas o cuestionarios online donde los clientes valoran nuestro servicio entorno a diferentes parámetros (calidad, tiempo, equipo involucrado, etc.).

Las encuestas de satisfacción a través de la cual nos valoran nuestros clientes, están compuestas por dos partes:

- 1) un cuestionario común a todas las líneas de negocio
- 2) un conjunto de preguntas específicas de cada línea de negocio involucrada en el proyecto.

El conjunto de preguntas específicas de cada línea de negocio es diseñado por el equipo de *Client Care* junto al Responsable del departamento o el Director.

Tras el envío de la encuesta de satisfacción y con la recepción de las respuestas de nuestros clientes, diseñamos un plan de acción siempre y cuando hayan surgido respuestas valoradas con niveles bajos o negativos en algún aspecto.

Disponemos de un *dashboard* que se actualiza periódicamente con las respuestas recibidas por parte de nuestros clientes. En este sentido los resultados de las encuestas de satisfacción han presentado unos resultados muy satisfactorios en los últimos años donde **nuestros clientes valoran especialmente de una manera muy positiva a nuestros profesionales (habiendo sido puntuados con un 4,5 sobre 5)**. Por otra parte, cabe destacar que el grado de satisfacción reflejado en las encuestas ha mejorado en los dos últimos años.

Adicionalmente al procedimiento descrito, realizamos una selección de clientes en base al volumen de facturación a los que se les invita a responder, una vez al año, a una entrevista telefónica realizada por un proveedor externo. El contenido de dichas encuestas se basa en las directrices de CBRE a nivel global, haciendo foco en los bloques se detallan a continuación:

- Contexto competitivo.
- Satisfacción general del cliente.
- Valoración del responsable de la cuenta.
- Proyección a futuro.
- Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

Una vez el informe es recibido por el Responsable y el Sponsor se analiza los resultados obtenidos y se define un plan de acción con ese cliente. En este sentido, en el año 2018 se obtuvieron las siguientes conclusiones en el último análisis realizado a 27 personas clave:

- Net Promoter Score: **El 96% de los entrevistados son "promoters"**; es decir, en una escala del 0 al 10, 26 valoran con un 9 o 10 la probabilidad de recomendar a CBRE.
- Al realizar esta comparación con otras empresas del sector, **el 79% sitúan a CBRE posicionada como la mejor compañía**, de manera única o compartida con otro competidor
- El **55% sitúan a CBRE como empresa líder** –en solitario- frente a la competencia.

En resumen, el procedimiento de encuestas con nuestras cuentas estratégicas se resume como se indica a continuación en el gráfico:



SISTEMAS DE RECLAMACIÓN, QUEJAS RECIBIDAS Y RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS

En CBRE disponemos de un canal donde se reciben y gestionan las incidencias y reclamaciones de clientes. Las incidencias se pueden registrar internamente a partir del empleado y externamente por parte de cualquier cliente, ya sea por teléfono o por escrito.

Las incidencias registradas las analizamos y tratamos directamente con los Directores de cada actividad.

Para evitar que la reclamación vuelva a ocurrir, el responsable de la actividad o persona asignada abrirá una acción correctiva para el análisis y eliminación de la de la causa, evitando así su repetición.

Del mismo modo, el responsable de la actividad o persona asignada, con la información recopilada por los departamentos implicados, realizará el seguimiento de las acciones correctivas, supervisando su implantación y dejando constancia de ello.

En este sentido, se han detectado dos reclamaciones por parte de nuestros clientes, actualmente bajo trámite jurídico. Una demanda interpuesta anterior al año 2018 y otra demanda del año en curso.



CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

Consideramos que nuestro compromiso social y medioambiental debe ir más allá que nuestra propia actividad, por ello disponemos de un Código de Conducta a Proveedores a nivel global a través del cual establecemos los requisitos fundamentales que desde CBRE exigimos en lo relativo a las prácticas empresariales y la conducta de nuestros proveedores.

A través de este código vigilamos que nuestros proveedores actúen de la forma más correcta posible en varios campos como la corrupción y el soborno en las relaciones comerciales que mantenemos. Asimismo, a través del Código de Conducta a Proveedores evitamos trabajar con proveedores que ejerzan prácticas comerciales desleales e incumplan las Leyes en materia de protección de datos. De igual modo, obliga a evitar cualquier posible conflicto de interés o situación que pueda propiciarlo y a que todos nuestros proveedores respeten a todas las personas y su valía.

La responsabilidad del cumplimiento de este código es expresamente de nuestros proveedores, no obstante, CBRE podrá verificar el cumplimiento de este código con el fin de seguir manteniendo relación comercial.

En CBRE somos proveedores de servicios inmobiliarios y contamos, principalmente, con proveedores locales que trabajan en todo el ámbito nacional. Estos dos factores nos permiten afirmar que nuestra cadena de suministro no supone un riesgo que requiera unos procedimientos específicos de gestión con criterios sociales y ambientales. Asimismo, al realizar su actividad en España, se garantiza un desempeño en la actividad de la cadena de suministro respetuosa y que cumple con las normativas vigentes en cuanto a la sociedad y el medio ambiente. Desde el punto de vista medioambiental, el Código compromete a los proveedores a buscar la minimización de los efectos adversos en la comunidad y el medio ambiente.

SISTEMAS DE SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS Y RESULTADOS DE LAS MISMAS

En CBRE disponemos de un procedimiento de supervisión de proveedores a través del cual se realizan auditorías por parte de nuestro departamento de Compliance. En el proceso se selecciona una muestra aleatoria y se comprueba si los proveedores están dados de alta en la herramienta corporativa y si se adjunta el código de conducta firmado, entre otros documentos.

En relación con las actuaciones fijadas para el ejercicio pasado:

- En febrero de 2018 se impartió formación sobre el proceso de Compras a empleados de CBRE y se envió un comunicado desde el Departamento de Legal & Compliance, señalando la importancia de cumplir con este procedimiento.
- Se han seguido realizando las auditorías por parte del departamento de Compliance.

Si bien es cierto, nuestro mapa de proveedores difiere ligeramente en nuestra línea de negocio "Project Management", donde se llevan a cabo proyectos de construcción y de reformas de activos inmobiliarios. Las compras que realizan desde Project Management representan más de la mitad del volumen de compras total.

En esta línea, durante el proceso de homologación de proveedores para servicios de obras utilizamos una plataforma específica de homologación donde nos aseguramos de que estos han procedido a la firma del código de conducta antes de iniciar la relación, así como otros asuntos de cumplimiento normativo. Con carácter obligatorio solicitamos al proveedor que rellene un cuestionario sobre su gestión de calidad y del medio ambiente. Cabe destacar que, en relación a la gestión medioambiental consultamos si disponen del certificado ISO 14001 de "Sistemas de Gestión medioambiental". Pese a que no se trata de una cuestión discriminatoria, la disposición de este certificado incrementa las posibilidades de contratación de dicho proveedor en igualdad de condiciones.



SOBRE ESTE INFORME

El presente informe de estado de información no financiera se publica en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Este documento hace referencia a la actividad de la compañía CBRE, en concreto a las sociedades de CBRE Real Estate S.A y CBRE Valuation Advisory, S.A.

Para la elaboración del presente Estado de Información no Financiera se ha tomado como estándar de reporting la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente, siguiendo los principios y contenido definidos por la versión de la guía más actualizada, GRI Standards.

Asimismo, también se han tenido en cuenta el contexto y regulación del sector, así como las principales demandas de los asociados, las tendencias sectoriales y las mejores prácticas para determinar qué aspectos no financieros son relevantes para la compañía CBRE. De esta forma, y de acuerdo con el modelo de negocio de la compañía CBRE, se han identificado como principales aspectos relevantes:

- Diversidad e igualdad
- Gestión del personal
- Satisfacción de clientes
- Servicios sostenibles
- Cambio Climático
- Gestión Ambiental
- Economía circular
- Cadena responsable de suministro
- Desarrollo sostenible

En respuesta a dichos aspectos materiales, se describen a lo largo de todo el informe las principales líneas del desempeño no financiero relativos a las cuestiones medioambientales, sociales, relativas al personal y a los derechos humanos, y los referidos a la lucha contra la corrupción y el soborno.

CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 DE DIVERSIDAD E INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Contenidos	Estándar utilizado	Página del Informe
Modelo de negocio		
Descripción del modelo de negocio del grupo	<ul style="list-style-type: none"> Descripción del modelo de negocio. Presencia geográfica. Objetivos y estrategias. Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura. 	GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-15
Principales riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos. 	GRI 102-11, GRI 102-15
Información sobre cuestiones medioambientales		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque de gestión. 	GRI 103-2, GRI 103-3
General	<ul style="list-style-type: none"> Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad. 	GRI 102-15, GRI 102-29, GRI 102-31
	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. 	GRI 102-15, GRI 102-29, GRI 102-30
	<ul style="list-style-type: none"> Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. 	GRI 102-29
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación del principio de precaución. 	GRI 102-11
	<ul style="list-style-type: none"> Provisiones y garantías para riesgos ambientales. 	
Contaminación	<ul style="list-style-type: none"> Medidas para prevenir la contaminación. 	GRI 103-2 GRI 302-4, GRI 302-5

Contenidos	Estándar utilizado	Página del Informe
Información sobre cuestiones medioambientales		
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos. 	GRI 103-2, GRI 301-1, GRI 306-2
Uso sostenible de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> Consumo de agua. 	GRI 303-1
	<ul style="list-style-type: none"> Consumo de materias primas. 	GRI 303-1
	<ul style="list-style-type: none"> Consumo, directo e indirecto de energía. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética. Uso de energías renovables. 	GRI 103-2, GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 302-5
Cambio Climático	<ul style="list-style-type: none"> Emissiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). 	GRI 305-1, GRI 305-2, 305-3
	<ul style="list-style-type: none"> Medidas para adaptarse al Cambio Climático. 	GRI 102-15, GRI 103-2
	<ul style="list-style-type: none"> Metas de reducción de emisiones GEI. 	GRI 103-2
Protección de la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Impactos causados por la actividad. 	

Contenidos		Estándar utilizado	Página del Informe
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque de gestión. 	GRI103-2, GRI 103-3, GRI 102-35	pág. 31-42
Empleo	<ul style="list-style-type: none"> Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional. 	GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 401-1, GRI 405-1	pág. 33
	<ul style="list-style-type: none"> Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo. 		pág. 33
	<ul style="list-style-type: none"> Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional. 		pág. 33
	<ul style="list-style-type: none"> Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional. 		pág. 34
	<ul style="list-style-type: none"> Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. 		pág. 38
	<ul style="list-style-type: none"> Brecha Salarial. 	GRI 102-35, GRI 102-36, GRI 201-3, GRI 202-1, GRI 405-2	pág. 38
	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad. 		pág. 38
	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo. 		pág. 38
	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de desconexión laboral. 	GRI 103-2	pág. 40-42
	<ul style="list-style-type: none"> Empleados con discapacidad. 	GRI 405-1	pág. 39
Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Organización del tiempo de trabajo. 	GRI 102-8, GRI 103-2	pág. 40-42
	<ul style="list-style-type: none"> Número de horas de absentismo. 	GRI 403-2	pág. 40-42
	<ul style="list-style-type: none"> Medidas para facilitar la conciliación. 	GRI 103-2, GRI 401-3	pág. 40-42
Salud y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones de salud y seguridad en el trabajo. 	GRI 103-2	pág. 40-42
	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo. 	GRI 403-2, GRI 403-3	pág. 40-42
	<ul style="list-style-type: none"> Enfermedades profesionales. 	GRI 403-2, GRI 403-3	pág. 40-42

Contenidos		Estándar utilizado	Página del Informe
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> Organización del diálogo social. 	GRI 102-43, GRI 403-1	pág. 17-18, 35, 42-43. Si bien se ha recordado mediante comunicado el derecho de constituir comités de representación, actualmente no existen en CBRE España.
	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo. 	GRI 102-41	pág. 42-43
	<ul style="list-style-type: none"> Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo. 	GRI 403-4	pág. 17-18, 35, 42-43
	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de formación. 	GRI 103-2	pág. 34-35
Formación	<ul style="list-style-type: none"> Horas totales de formación por categorías profesionales. 	GRI 404-1	pág. 34
	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. 	GRI 103-2, GRI 103-3	pág. 40
Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de igualdad entre hombres y mujeres. 	GRI 103-2	pág. 38-39
	<ul style="list-style-type: none"> Planes de igualdad. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Medidas para promover el empleo. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. 	GRI 103-2, GRI 406-1	
<ul style="list-style-type: none"> Política contra la discriminación y gestión de la diversidad. 			

Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque de gestión. 	GRI103-2, GRI 103-3	pág. 27-28
Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de procedimientos de debida diligencia. 	GRI 103-2, GRI 416-1, GRI 419-1	pág. 27-28
	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT. 		
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque de gestión. 	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-2	pág. 27-28
Corrupción y soborno	<ul style="list-style-type: none"> Medidas para prevenir la corrupción y el soborno. 	GRI 103-2	pág. 29-30
	<ul style="list-style-type: none"> Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. 	GRI 103-2, GRI 201-1, GRI 203-1	pág. 16

Información sobre la sociedad			
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque de gestión. 	GRI103-2, GRI 103-3	pág. 12-17
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. 	GRI 203-1, GRI 413-1	pág. 12-17
	<ul style="list-style-type: none"> Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Canal de diálogo con los actores de las comunidades locales. 	GRI 102-43, GRI 413-1	pág. 9-10
	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de asociación o patrocinio. 	GRI 102-13, GRI 201-1	pág. 16
Subcontratación y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras. 	GRI 102-9, GRI 103-3, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 407-1, GRI 409-1, GRI 414-1	pág. 25-30 y pág. 34-35
	<ul style="list-style-type: none"> Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental. 		pág. 53-54
	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas. 		pág. 53-54
Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> Medidas para la salud y seguridad de los consumidores. 	GRI 103-2, GRI 417-1	pág. 11-12 y pág. 49-52
	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas. 	GRI 102-17, GRI 103-2	pág. 49-52
Información fiscal	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios obtenidos por país. 	GRI 201-1	Nota 34 de las Cuentas anuales consolidadas 2018.
	<ul style="list-style-type: none"> Impuestos sobre beneficios pagados. 		Durante el ejercicio 2018 se ha aportado 3.227.663 euros en concepto de impuestos sobre beneficios.
	<ul style="list-style-type: none"> Subvenciones públicas recibidas. 	GRI 201-4	Durante el ejercicio la sociedad no ha recibido subvenciones públicas.

Madrid

Edificio Castellana 200
Paseo de la Castellana, 202, Planta 8º
28046 Madrid, España

Barcelona

Edificio Alta Diagonal
Avenida Diagonal, 640, Planta 8º
08017 Barcelona, España

Valencia

Edificio Green Building
Calle Pintor Sorolla, 11, Planta 5º
46002 Valencia, España

Palma de Mallorca

Avda. Alejandro Rosselló, 34, 1º- 2
07002 Palma de Mallorca, España

Zaragoza

Paseo de la Independencia, 22,
Planta 4º
50004 Zaragoza, España

Bilbao

Edificio Torre Iberdrola
Plaza de Euskadi, 5, Planta 15º
48009 Bilbao, España

Sevilla

Avda. Eduardo Dato, 69
Edificio Galia Nervión, Planta 6º
41005 Sevilla, España

Málaga

Plaza de la Solidaridad, 12, Planta 5º
29006 Málaga, España

Alicante

Edificio Business World
Muelle de Poniente, s/n, Planta 5º
03003 Alicante, España

CBRE

cbre.es