

A photograph of a modern glass skyscraper at night, with a dark green semi-transparent overlay containing text. The building's facade is illuminated from within, and the sky is a pale blue. In the foreground, there are stone steps and potted plants.

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

CBRE REAL ESTATE, S.A.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

**CBRE**

# ÍNDICE

<b>Nuestro modelo de negocio</b>	<b>8</b>	<b>Gestión de nuestros clientes</b>	<b>60</b>
Equipo directivo	4	Satisfacción de nuestros clientes	60
CBRE en cifras	10	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	63
Últimos premios y reconocimientos recibidos	11		
<b>Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible</b>	<b>14</b>	<b>Cadena de suministro responsable</b>	<b>64</b>
Valor económico directo generado y distribuido	18	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	65
Información fiscal	18		
Nuestros grupos de interés y los canales de comunicación	19	<b>Sobre este informe</b>	<b>65</b>
<b>Sostenibilidad en nuestros servicios</b>	<b>22</b>	<b>Contenidos de la Ley 11/2018 de diversidad e información no financiera</b>	<b>65</b>
Salud y Bienestar en nuestros servicios	25		
<b>Ética y cumplimiento. Ética y cumplimiento</b>	<b>28</b>		
Cumplimiento penal	30		
Derechos humanos	30		
Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	32		
Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo	33		
<b>Compromiso con nuestros empleados</b>	<b>34</b>		
Nuestro equipo	35		
Formación	38		
Desarrollo profesional	40		
Remuneración justa	43		
Diversidad e igualdad de oportunidades	45		
Conciliación y bienestar de nuestros empleados	47		
Seguridad y Salud	50		
Medidas adoptadas en relación con el COVID-19 durante el 2020	52		
Respeto por el medio ambiente	54		
Riesgos ambientales	55		
Gestión medioambiental			

# Nuestro modelo de negocio

CBRE Group Inc, con sede central en Dallas, cotizada en la bolsa de Nueva York (NYSE) e incluida en la lista Fortune 500 y que forma parte del índice S&P 500, es la compañía de consultoría y servicios inmobiliarios líder a nivel internacional (según los ingresos del ejercicio 2019). Cuenta con más de 100.000 profesionales en más de 530 oficinas en todo el mundo (excluyendo filiales).

Presentes en España desde 1973, CBRE<sup>1</sup> 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 y Sevilla. 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.

<sup>1</sup> En relación con las sociedades objeto del informe remitimos a la Sección "Sobre este Informe" al final del documento.

ESTAMOS EN...

64

Países

462

Oficinas

9

Oficinas en España

TRABAJAMOS DESDE HACE **MÁS DE 40 AÑOS**



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



## 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 desolares. 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 alternativos.



Nuestro plan estratégico a tres años 2020-2022 está basado en las “3P: People, Properties and Places” analizamos las necesidades de las personas (people), sus comportamientos y aspiraciones para crear espacios (places) donde quieran estar, mediante la transformación de los edificios (properties). Este plan es desarrollado por todas las áreas de CBRE en función de la actividad que se realiza.

EQUIPO  
DIRECTIVO

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

1. Consejo
2. Comisión Ejecutiva
3. Comité de Dirección
4. Comité Regionales
5. Comité de Operaciones

1

**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 Kindelán, Iñigo Enrich, Mikel Marco-Gardoqui, junto con Carlos Casado como secretario y Chief Operating Officer (COO).

2

**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, Carlos Casado, Gonzalo Senra, Samuel Población, Paloma Relinque, Fernando Fuente, Javier Martínez, Patricia García de Ponga, Soledad López-Cerón, Teresa Grana, Pablo Callejo, Bernardo Sesma y Eva Jodar.

3

**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 y Directores Senior.

4

**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 Alfonso Galobart, Xavier Güell, José Ángel Sospedra, Rosa Madrid y Juan José López del Corral.

5

**El Comité de Servicios Centrales** 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 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 (CBRE Valuation Advisory, S.A).

Importe neto cifra de negocio



139M



Empleados

857



Beneficio después de impuestos

3M

2020

ÚLTIMOS PREMIOS Y  
RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

A nivel global

**FORTUNE**

Empresa Fortune 500 desde 2008. Incluida en el ranking de las empresas más admiradas durante 9 años. Primera empresa del sector real estate por tercer año consecutivo.

**IAOP**

Destacada por IAOP entre los principales proveedores de Outsourcing durante 12 años seguidos.

**ETHISPHERE**

Nombrada "World's Most Ethical Company" durante 8 años seguidos.

**FORBES**

Reconocida como uno de los "best large employers" de América y uno de "World's Best Employers".

**NEWSWEEK**

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

**LIPSEY**

Incluida en el ranking "Top real estate brand" durante 20 años seguidos.

**EUROMONEY**

Asesor inmobiliario mundial del año por sexto año consecutivo.

**DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX**

Incluida en el Dow Jones Sustainability Index World Index por segundo año consecutivo.

**U.S. ENVIRONMENTAL PROTECTION AGENCY**

U.S. EPA ENERGY STAR durante 13 años consecutivos.

**CORPORATE EQUALITY INDEX**

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

**COMPANIES THAT CARE**

Nombrados al Honor Roll diez años consecutivo.

**COMPANIES THAT CARE**

Nombrados al Honor Roll diez años consecutivos.

**BUSINESS EQUALITY NETWORK**

Premiado con el inaugural 2017 LGBTQ Business Equality Excellence.

**EMPRESA FTSE4GOOD**

Siete años consecutivos.

**FINANCIAL TIMES DIVERSITY LEADER**

En Europa los dos últimos años.

**FORBES**

Top company for diversity, women and new graduates.

**BLOOMBERG**

Named to 2021 Gender- Equality Index.

**HUMAN RIGHTS CAMPAIGN**

"Best place to work for LGBTQ Equality".

**MORTGAGE BANKERS ASSOCIATION**

Honrados con el Inaugural Diversity and Inclusion Award.

## Últimos premios y reconocimientos recibidos

### En España

#### BEST WORKPLACES ESPAÑA 2019

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, CBRE ha vuelto a formar parte de este prestigioso ranking, situándonos en esta ocasión en el Top 10 hemos vuelto a liderar este prestigioso ranking, en esta ocasión situándonos entre las compañías reconocidas con el sello Great Place to Work 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.

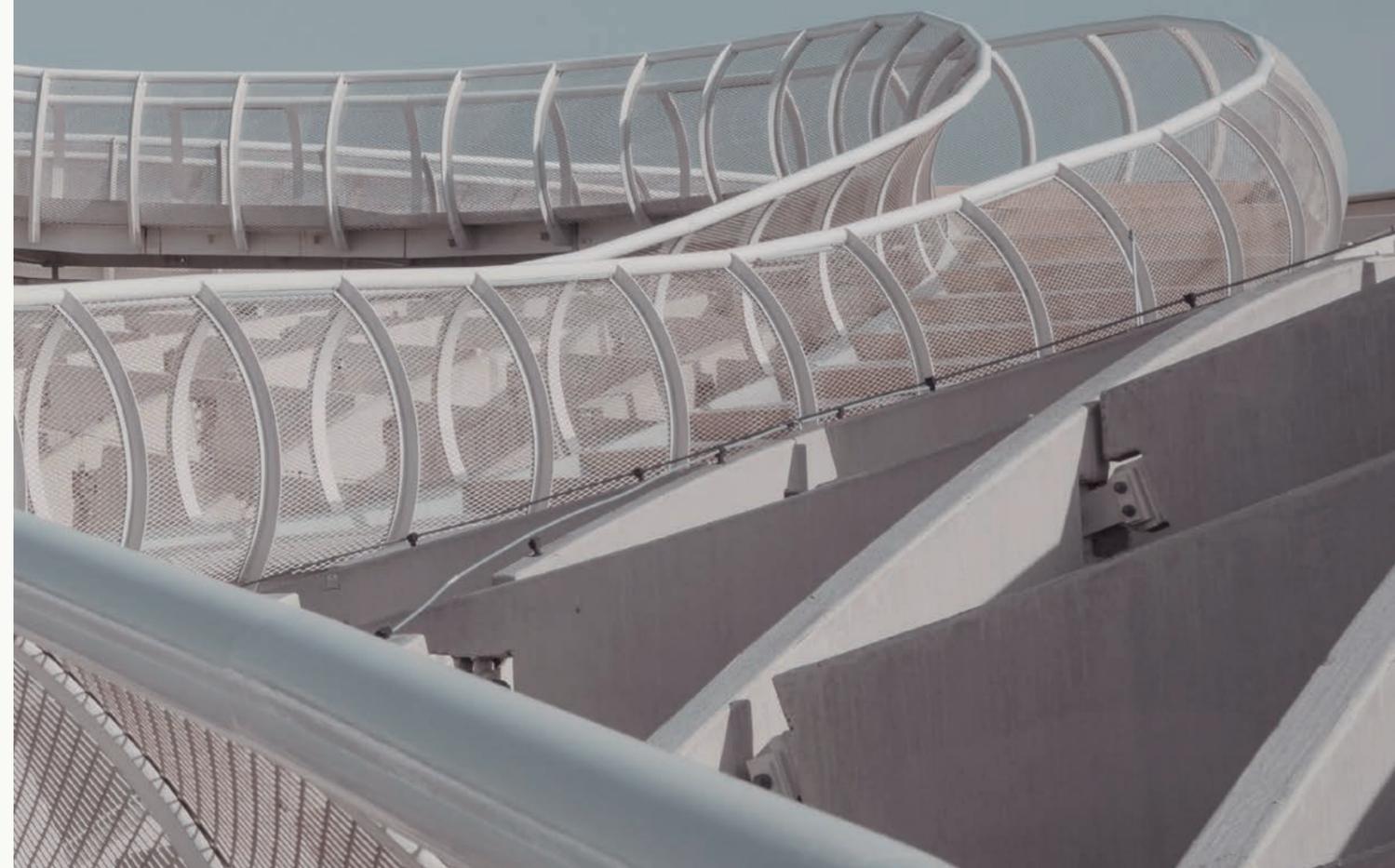
### En España

#### 100 MEJORES IDEAS DE ACTUALIDAD ECONÓMICA

En 2018 para nuestra solución de e-commerce para centros comerciales OSS (Omnichannel Sale 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.



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.

Importante recalcar que durante el 2020 se ha llevado a cabo iniciativas de salud relacionado con la pandemia provocada por el covid. Se detallan en la parte de seguridad y salud. Entre ellas cabe destacar el apoyo médico y psicológico gratuito para empleados los 3 meses de confinamiento. Y la herramienta toolkit para empleados donde se incluían formaciones de gestión de equipos, resiliencia y programa de nutrición y ejercicios de estiramientos y wellbeing.



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 que nombramos más abajo. Ayudamos a organizaciones propuestas por nuestros empleados, mediante el concurso de nuestro proyecto solidario. En ellos se pueden encontrar distintos proyectos que ayudan en distintos países.



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

En 2020 seguimos teniendo un 2% de personas discapacitadas, tanto psíquicas como físicas. Seguimos velando por la inclusión y esperamos aumentar el número.



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 ofrecemos, 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. Se está trabajando en temas de desarrollo sostenible y huella de carbono. Más información en sostenibilidad.

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", este año debido a la pandemia se ha hecho un tema de KM andando y donación para la educación.

Asimismo, hemos contribuido a través de donaciones con las siguientes entidades.

En 2020, el total de las aportaciones que hemos realizado a fundaciones ha sido de 93.563€.

PROYECTO	SOLIDARIO
CAMPAMENTOS SOLIDARIOS	2.000
VOLUNTARIOS POR AFRICA	2.000
FILHAS DE CARIDADE DE SV	2.000
ASSOCIACIO SUPERA	2.000
2000	2.000
KUBUKA	2.000
CLUB BASICO NATACION	2.000
CARITAS - FUNDACION FDI	5.000
FUNDACION FDI	17.000
FUNDACION LYDIA CACHO	2.000
AFRIKABLE	5.000
ASU PROYECTO SOLIDARIO	4.000
AENILCE	3.000
CBRE CLINIC	500
AECC	300
CRUZ ROJA	2.000
CSIC INVESTIGACIONES	42.416,42

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Todo nuestro esfuerzo se traduce en un valor económico directo generado y distribuido:

	2020	2019
<b>Valor económico retenido</b>	<b>5.341.837,00</b>	<b>8.472.029,00</b>
<b>Valor económico directo generado</b>	<b>139.534.646</b>	<b>159.150.007</b>
Ventas y otros ingresos de explotación	139.534.646	159.150.007
Ingresos financieros	-	-
Resultados por enajenación de inmovilizado	-	-
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>134.192.809</b>	<b>150.677.978</b>
Coste de ventas	-	-
Otros gastos derivados de la actividad	66.508.762	82.488.085
Gastos de personal	65.310.911	65.171.791
Gastos financieros	84.092	179.450
Impuestos y tributos	2.289.044	2.838.652

## INFORMACIÓN FISCAL

Durante el ejercicio 2020 se ha aportado 1.221.448,22 euros en concepto de impuestos sobre beneficios y durante el ejercicio la sociedad no ha recibido subvenciones públicas.



## 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.

# Sostenibilidad en nuestros servicios

## 2

**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.

Nuestro compromiso con la mitigación del Cambio Climático nos lleva a adoptar estrategias para la reducción de la Huella de Carbono con el objetivo de ser neutrales en carbono en el año 2025 (alcance 1 y 2) y alcance 3 en 2030.

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 CO<sub>2</sub> 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 m<sup>2</sup> 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**.



Cabe destacar el proyecto desarrollado con MERLIN PROPERTIES sobre Sostenibilidad y Movilidad donde CBRE dirige la primera Oficina de Sostenibilidad y Movilidad con el objetivo de mejorar las ratios de sostenibilidad y movilidad en 21 edificios con más de 100 ocupantes para más de 20.000 trabajadores.

+50

Certificaciones

86%

ORO o PLATINO

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.

## SALUD Y BIENESTAR EN NUESTROS SERVICIOS

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.

En 2020 hemos asesorado a 21 compañías, certificación WELL para 9 propietarios y 7 ocupantes de los cuales hemos certificado 2 en 2020, y asesoramiento en estrategias de bienestar a 5 empresas. De estos certificados caben destacar el proyecto de CBRE Milán, obteniendo la certificación Gold, y lo que demuestra que somos referencia para nuestros compañeros de CBRE EMEA. Además, estamos gestionando también la certificación WELL de nuestras oficinas en Lisboa y Viena, donde esperamos obtener el distintivo en 2021.

Como continuidad a la estrategia corporativa de CBRE, certificamos en 2017 nuestras oficinas de Madrid y en 2019 las de Barcelona obteniendo en ambas nivel Gold. CBRE Barcelona ha sido la primera empresa en certificarse en la ciudad condal.

Debido a nuestra experiencia en la certificación y para dar ofrecer soluciones de bienestar a todas aquellas empresas que quieren transformarse en saludables, pero no perseguir un certificado, creamos el servicio de consultoría de bienestar. En este sentido, hemos asesorado a empresas como Ericsson, Naturgy, Prologis o Enaire. Esta experiencia nos ha llevado a conocer todas las soluciones de bienestar que hay en el mercado tanto para la creación de un espacio saludable como para la transformación de una empresa saludable y así ofrecer una estrategia integral de entorno saludable.

En 2020 hemos desarrollado una nueva línea orientada a fomentar la salud en los espacios, destacando la consultoría Be Well Feel Safe para un portfolio de edificios de Iberdrola, en el que se ha demostrado que los espacios son seguros de acuerdo a una auditoría de higiene y ventilación. Además, estamos gestionando el sello WELL Health Safety Rating para nuestras oficinas de CBRE en Madrid y Barcelona, y para Nationale Nederlanden.

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 por segundo año consecutivo con el IWBI 2019 Leadership Recognition Awards**.

Por otro lado, no debemos olvidar la importancia de una estrategia de Gestión del Cambio de Workplace para conseguir que la transformación hacia una empresa saludable cale en la organización y se valore el esfuerzo y la inversión que supone un proyecto de esta envergadura. 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.



# Nuestro desempeño Ética y cumplimiento

## 3

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 2021 hemos sido incluidos por octavo año consecutivo en el índice de las empresas más éticas del mundo por Ethisphere.

En CBRE tenemos un compromiso firme con el comportamiento ético, ya que somos conscientes de que errores éticos pueden destrozarse 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 (SOBC) 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 (SOBC) 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 departamento de Compliance.
- cualquier componente de los departamentos de People y Legal.
- CBRE Ethics HelpLine, vía online o 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.

**CBRE Ethics HelpLine** 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. CBRE Ethics HelpLine 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 CBRE Ethics HelpLine , 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 2020 no se han recibido a través de CBRE Ethics HelpLine 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 promover 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 a través del proceso Risk Assessment coordinado por el departamento de Compliance con la colaboración de los responsables de las distintas áreas del negocio, analizando los riesgos desde una perspectiva global, identificando los riesgos financieros, operativos, estratégicos y de cumplimiento a los que eventualmente estamos expuestos por nuestra actividad. Entre los riesgos analizados, se incluyen especialmente aquellos relacionados con la ética empresarial, la vulneración de los derechos humanos, los asociados a las relaciones con terceros y los asociados a competencia desleal.

Analizamos nuestras actividades para detectar potenciales riesgos y desarrollamos políticas y procedimientos necesarios para mitigarlo y los integramos 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 2020 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.

Adicionalmente, el departamento de Compliance, a través de la herramienta corporativa Data Analytics, desempeña procedimientos de monitoreo anticorrupción

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 DEL BLANQUEO DE CAPITALES 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.

En el Informe anual para el período comprendido entre el 1 de abril de 2019 y el 31 de marzo de 2020 emitido con fecha 31 de mayo de 2019 por el experto externo, se manifiestan una serie de aspectos y recomendaciones de mejora sobre el modelo de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo establecido por CBRE. El departamento de Compliance, ha elaborado un Plan de Acción para trabajar en la implementación de estas recomendaciones y sugerencias de mejora. Puesto que nuestro período de referencia ha terminado el 31 de marzo, en el mes de abril comenzará la auditoría anual en la materia.

Por último, añadir que el departamento de Compliance realiza auditorías internas trimestralmente revisando expedientes de clientes de las distintas áreas de la compañía con el fin de verificar que todos los expedientes están completos y cumplimos con las obligaciones en materia de diligencia debida, identificando a aquellas personas físicas o jurídicas que pretendan establecer relaciones de negocio con CBRE.

# Compromiso con nuestros empleados

## 4

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 2020** contamos con un total de:

# 819

Empleados

# 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 12/20	Hombres	Mujeres
Contrato indefinido	390	405
Contrato temporal	10	14

Número de empleados 12/20	Edad <35	Edad >35 y <50	Edad >50
Contrato indefinido	330	400	65
Contrato temporal	13	5	6

Número de empleados 12/20	Personal administrativo	Personal. técnico y mandos intermedios	Directores	Consejeros
Contrato indefinido	47	647	95	6
Contrato temporal	-	24	-	-

#### EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA

Número de empleados 12/20	Hombres	Mujeres
Contrato indefinido	397	374
Contrato temporal	3	45

Número de empleados 12/20	Edad <35	Edad >36 y <50	Edad >51
Contrato indefinido	330	376	65
Contrato temporal	13	29	6

Número de empleados 12/20	Personal administrativo	Personal. técnico y mandos intermedios	Directores	Consejeros
Contrato indefinido	40	630	95	6
Contrato temporal	7	41	-	-

Promedio anual de contratos	Hombres	Mujeres
Permanente	410	423
Temporal	11	13

Promedio por categoría	Hombres	Mujeres
Director General	6	0
Directores	98	0
Personal técnico	680	22
Personal administración	48	2
<b>TOTAL</b>	<b>832</b>	<b>24</b>

Promedio por edad	Permanente	Temporal
< 25 años	19	1
26-30	165	4
31-35	195	5
36-40	136	2
41-45	159	2
46-50	106	4
> 50 años	52	6
<b>TOTAL</b>	<b>832</b>	<b>25</b>

## NÚMERO DE DESPIDOS EN 2020

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 2020 la rotación de las salidas sobre la plantilla representó un 11% en el caso de las bajas voluntarias y un 9% en las bajas obligatorias.

	Hombres	Mujeres
Número de despidos	29	38

	Edad <35	Edad >35 y <50	Edad >50
Número de despidos	30	28	9

	Personal administrativo	Personal técnico y mandos intermedios	Directores	Consejeros
Número de despidos	3	52	12	-

## 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.

Tenemos una herramienta *Talent Coach*, donde los empleados pueden acceder a muchas formaciones de carácter gratuito de LinkedIn y de la universidad de Harvard, además de las formaciones internas que realizamos. El empleado realiza su propio itinerario formativo según sus intereses.

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, animarlos 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 2020 las horas de formación que recibieron nuestros empleados fueron 9.280 horas. Por limitaciones informáticas no podemos obtener la información por rol.

# 9.280

Horas de formación de nuestros empleados  
en 2020



## DESARROLLO PROFESIONAL

El desarrollo del talento de nuestros profesionales se trata de un aspecto clave para la compañía. Por ello invertimos en diversas 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.

360°  
**100**  
Participantes

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.

	2019-2020 participantes	2020-2021 participantes
Mentores	10	6
Mentees	10	6

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. Destacando este año el programa DISC, enfocado al comité de dirección, donde a través de diferentes pruebas hemos podido facilitar un mejor y más detallado *mentoring*, muy personalizado para cada uno de ellos. Este programa se lleva haciendo desde el 2019 con 10 participantes.

Por otro lado se ha lanzado el **Property Management Mentoring Program**, programa de *mentoring* enfocado a un área de negocio de más de 400 personas que necesitaban un desarrollo específico.

	2020-2021 participantes
Mentores	25
Mentees	25

	2019-2020 participantes	2020-2021 participantes
JDP 2019 - 20	10	4/6
JDP 2020 - 21	6	4/6

Dentro de nuestra organización hemos trabajado con el *Middle Management*, son un colectivo con un fuerte impacto dentro de CBRE, tienen responsabilidades sobre equipos de personas, consecución de objetivos y de cómo alinear estrategias al buen desarrollo de sus equipos. Encargados en muchas ocasiones de hacer fluir la información en ambos sentidos, siempre con el objetivo de crear un buen ambiente de trabajo, desarrollo y compromiso. Fueron 8 jornadas, en las que participaron alrededor de 80 personas de los departamentos de PJM y PM. De aquí salieron planes de acción. Se ha hecho por ejemplo en PM 12 meses 12 acciones, habiendo iniciativas como compartir las *best practices*, *mentoring program*, formaciones internas específicas para técnicos...

Siguiendo la línea de desarrollar y crear personal interno especializado en *Real Estate*, damos la oportunidad a aquellas personas con interés en ampliar su formación y compromiso con CBRE de poder hacerlo con la 4ª convocatoria del Programa CREA, que abarca una formación en detalle y profunda de diferentes aspectos de nuestro negocio. Han participado 15 personas este último año.

En paralelo, se participa activamente con el resto de EMEA, con la creación de un center of excellence de colaboración en formación y desarrollo con el resto del mundo para gestión de formación transversal internacional.

Con el fin de acercar más a la dirección de la compañía, se han realizado desayunos con el presidente para compartir mejores prácticas e ideas innovadoras para la gestión y desarrollo de los empleados. El presidente se ha reunido con más de 200 personas de todos los niveles organizativos. De estas reuniones se han sacado planes de acción de mejora de la compañía.

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. Durante el 2020 se han llevado a cabo dos.

Ha sido un año muy diferente, donde se ha aportado mucha formación y desarrollo a distancia, siempre intentando velar por el desarrollo y el cuidado de nuestro empleado. Se ha hecho hincapié en el conocimiento de la compañía, creando una formación de "conociendo CBRE" a distancia con más de 20 formaciones de todas las áreas de negocio de la compañía. Asimismo, se ha realizado formación online en cuidado y bienestar del empleado, creando un *toolkit* específico para ello.

## 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 (Convenios oficinas de despachos de Madrid, Barcelona, Zaragoza, Sevilla, Bilbao y Palma de Mallorca), 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 (€) (2020)	Personal administrativo	Personal técnico y mandos intermedios	Directores
Remuneración media	25.265,77	37.014,03	88.322,55

Euros (€) (2019)	Personal administrativo	Personal técnico y mandos intermedios	Directores
Remuneración media	25.138,39	36.088,37	91.123,25

Euros (€) (2018)	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 10 y 15 por ciento a favor de las mujeres en algunas posiciones, invirtiéndose en otras posiciones en porcentajes del 3 al 8 por ciento, respectivamente. Asimismo, el personal de menos de 35 años percibe una remuneración media anual de 32.915,36 euros y los mayores de 35 de 53.885,15 euros (CCAA Consolidado, nota 19 C\_ Información relativa a los Administradores y personal de la Alta Dirección).



Los administradores de las sociedades del grupo no perciben remuneración alguna en virtud de tales cargos, si bien son retribuidos por las labores ejecutivas que realizan como miembros del equipo directivo.

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 35% por encima que el mínimo local.**

Euros (€) (2020)	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)
España	18.000	13.300	35%

Euros (€) (2019)	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)
España	18.000	12.600	43%

Euros (€) (2018)	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)
España	18.000	10.303	43%

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En 2020 lanzamos una propuesta para crear el **I Plan de Igualdad** de las sociedades CBRE Real Estate SA y Valuation Advisory SA.

En marzo del 2020 se instauró el primer comité de igualdad formado por 15 personas de negocio, de diferentes departamentos y roles. Durante todo el 2020 se ha estado trabajando en este plan.

Tras realizar un exhaustivo diagnóstico en materia de diversidad e igualdad, diez meses de negociaciones con nuestro Comité de Igualdad y muchas horas de trabajo, os podemos anunciar que nuestro I Plan de Igualdad fue presentado en el mes de octubre al Ministerio de Trabajo.

Este Plan de Igualdad establece un conjunto de medidas, en nuestro caso **40 mejoras en diferentes áreas de la compañía: acoso laboral, comunicación interna y externa, conciliación, formación, promoción, retribución y selección.**

En este sentido, estas acciones están encaminadas a **garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y con ello la consecución de unos resultados más eficientes.** La variedad social en los grupos de trabajo mejora el ambiente laboral, aporta diferentes puntos de vista, incrementa el compromiso hacia la compañía y eleva la productividad.

Entre los planes de acción, podemos decir que durante el 2020 se ha revisado todo lo relacionado con materia de promoción, se ha realizado auditorias de los *job description* de selección, se han ealizado dos formaciones obligatorias en materia de igualdad y sesgos inconscientes.

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. En CBRE tenemos el compromiso que a igualdad de formación y competencias siempre tendemos a seleccionar para los equipos, personas que incluyan heterogeneidad no solo entendida como género, sino en cuanto a diversidad cognitiva 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

Este año la compañía se ha tenido que adaptar a la nueva situación producida por la crisis del covid19. Se ha permitido trabajar a todos los empleados desde casa, ofreciendo subvenciones para medios técnicos y alquiler gratuito de sillas ergonómicas. Se ha proporcionado teclado y ratón a todos los empleados.

Para acompañar en estos tiempos tan difíciles en la distancia, se ha ofrecido servicio psicológico y telemedicina tanto para los empleados como para sus familias. Y se les ha ofrecido formaciones para su bienestar, como por ejemplo clases de yoga y mindfulness gratuitas, resiliencia, gestión de equipos a distancia, nutrición y un largo etcétera.

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.

Actualmente los empleados vienen a la oficina en diferentes turnos, siempre que quieran, y en diferentes turnos. Se está empezando a trabajar en el futuro modelo de asistencia a oficina cuando la crisis del covid19 finalice.

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	29	24
Disfrutado del permiso parental	29	24
Regresado al trabajo en el período objeto del informe después de terminar el permiso parental	29	24
Regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	29	24
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	100%	100%

### Desconexión laboral

Este año, debido a la crisis del covid19 y con los empleados trabajando desde casa, se ha hecho mucho énfasis en la importancia de la desconexión digital, mediante lostoolkitde bienestarantes nombrados.

En general, contamos con una jornada flexible, en el que el empleado puede realizar la jornada laboral que mejor le convenga para su vida personal, siempre teniendo en cuenta que hay que cubrir obligatoriamente dos franjas por necesidad de atención al cliente, de 10 a 13.30 y de 16 a 18 horas.

Asimismo, tenemos estas buenas prácticas:

## BEST PRACTICES

Si formas parte de CBRE, estos son los básicos que debes conocer

### 1. FLEXIBILIDAD HORARIA

- Apoyamos el horario flexible para adaptarnos a las necesidades de todos.
- Los departamentos se organizaron en base a los criterios de eficiencia y productividad para dar siempre un buen servicio al cliente externo y/o interno.
- Sé respetuoso con los horarios de los demás, no des por hecho que la gente debe realizar tu mismo horario.

### 2. DESCONEXIÓN DIGITAL

- Intenta no enviar correos fuera del horario laboral ni los fines de semana.
- Si lo envías, no esperes respuesta por parte del destinatario.

### 3. LUGAR DE TRABAJO

- Apoyamos el trabajo en remoto como medida de conciliación, eficiencia y productividad. Al mismo tiempo que consideramos importantes las relaciones interpersonales entre todos nosotros y también con los clientes en la oficina y fuera de ella.
- Para el correcto funcionamiento del departamento, solicita la aprobación de tu manager e informa a tu equipo con 24 horas de antelación.

### 4. ESPACIOS DE LA OFICINA

- En CBRE trabajamos en espacios abiertos donde no existen sitios fijos. De esta manera fomentamos el desarrollo y el conocimiento del negocio interno.
- El espacio está diseñado para responder a unas necesidades de trabajo, utilízalo en base a ellas.
- Sé respetuoso con tus compañeros, evita reservar sitios y sentarte todos los días en el mismo lugar.
- Libera el espacio si te vas a ausentar más de dos horas, hay personas que lo pueden necesitar.
- Sé responsable con el uso del espacio común (salas, comedor). Echa un vistazo a la formación NWOW para verlo más en detalle.

### 5. REUNIONES

- Haz reuniones SOLO si son necesarias. Evita cancelarlas con poco tiempo ya que puede afectar a la organización de los demás.
- Sé puntual y acude a ella preparado para ser eficiente y productivo.
- Termina a la hora indicada.
- Y siempre ten en cuenta que los demás pueden hacer un horario distinto, siempre pregunta, no des por hecho disponibilidades como a primera hora, mediodía y a partir de las 18h.

### 6. DRESSCODE

- Los viernes durante el año y entre el 1 de julio y el 15 de septiembre, el business casual es la etiqueta fijada en nuestro dress code. Siempre teniendo en cuenta los DO's y los DON'Ts establecidos.
- El resto del año, la ropa formal para mujeres y el traje para hombres es la etiqueta fijada, no siendo obligatorio el uso de corbatas.
- Confiamos en el sentido común de todos y la adaptación a la cultura de la empresa dentro de un dress code formal flexible

## SEGURIDAD Y SALUD

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 Seguridad y Salud 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 OHSAS 18001:2007 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 2020 fue de 5272 días por contingencias comunes y profesionales. No se producen ausencias del puesto de trabajo sin justificar.

A continuación, se muestran los accidentes de trabajo del Grupo en 2020, en particular su frecuencia y gravedad desagregada por sexo. En 2020 no han existido casos de enfermedades profesionales.

	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia	1,4	0
Índice de gravedad	0,02	0
Enfermedades profesionales	0	0
Número de fallecimientos	0	0

Datos proporcionados por la Mutua de accidentes:

Accidentes con baja 2020

0  
Mujeres

1  
Mujeres

Índice de frecuencia: (nº de accidentes con baja/nº de horas trabajadas)

x1.000.000

Índice general de gravedad: (Jornadas perdidas/nº de horas trabajadas\*)

x1.000

\* Horas teóricas

## MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON EL COVID-19 DURANTE EL 2020

Durante el 2020 CBRE se ha asegurado de tomar siempre las medidas necesarias para garantizar la salud y el bienestar de todos los empleados, adaptándose a los cambios que han conllevado la gestión de la actual pandemia.

El COVID-19 todavía sigue siendo protagonista de noticias y conversaciones por lo que CBRE sigue trabajando de manera constante para adaptarse y prepararse a todos sus efectos sobre nuestros empleados, como en el resto de nuestro negocio. En todo momento, se ha asegurado la información sobre últimas novedades coordinando con las autoridades locales y con nuestra red internacional, para poder afrontar la situación con las máximas garantías y se ha establecido un Comité de trabajo donde se analiza, evalúa y decide cualquier cambio a considerarlo implementar.

Durante el 2020 se han emitido comunicados, tanto desde nuestra red global como a nivel local en España y se han adoptado las siguientes medidas frente a este nuevo virus:

- Medidas preventivas de higiene en todas las instalaciones de CBRE.
- Se ha proporcionado contenido para entender qué es, cómo se debe actuar y recomendaciones al respecto.
- Viajes domésticos o internacionales o visitas planificadas siguiendo las restricciones locales y nacionales establecidas.
- Actualización sobre restricciones obligatorias del Gobierno.
- Reajuste de aforos en las oficinas de CBRE y establecimiento de asistencia mixta rotacional dependiendo de las necesidades de negocio.
- Se ha proporcionado una guía básica para el teletrabajo aprovechando así las herramientas que CBRE ha puesto a disposición de todos los empleados.

- Subvención para el material necesario para el teletrabajo por parte de CBRE (sillas, pantallas etc.).
- Adquisición de material covid (geles, mascarillas quirúrgicas y FFP2, toallitas desinfectantes etc.).
- Se han llevado a cabo 3 campañas de test rápidos y de antígenos para empleados de CBRE, asegurando una vuelta segura a las oficinas después de periodos vacacionales.
- Acuerdos competitivos para la realización de test para empleados y familiares.
- Seguimiento y adopción de medidas preventivas en casos de contactos estrechos y contagios positivos.
- Comunicados con actualizaciones de la situación del COVID-19 por parte de nuestro CEO Adolfo Ramírez-Escudero y por parte del Departamento de People; así como encuentros digitales de seguimiento y resolución de consultas.
- Servicios de limpieza y mantenimiento especiales de desinfección para asegurar condiciones óptimas de higienización tanto en las oficinas como en los activos de CBRE.
- Ajustes en las ventilaciones para garantizar la renovación del aire.
- Se ha proporcionado una Guía de consejos y tips para ayudar a los empleados a facilitar el teletrabajo y la estadía en los hogares por el Departamento de Office Management.
- Se han proporcionado enlaces directos a la intranet de CBRE, al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, CBRE Pandemics and Infectious Diseases y a la Organización Mundial de la Salud.

Además, el Departamento de People se encuentra a disposición de todos los empleados para cualquier duda o consulta que pueda surgir.

## 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 sub contratadas) 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 MEDIOAMBIENTAL<sup>2</sup>

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, Barcelona y Valencia en el año 2020.

Consumo MAD, BCN y VAL	2020	2019	2018
Agua (m <sup>3</sup> )	1.273,74	1.383,85	1825
Tóner (unidades)	43	381	163
Papel (cajas)	204	534	526
Cuadernos (unidades)	1.000	2.000	1.000

Cabe destacar que todo el suministro de agua procede de la red pública de la localidad en la que se sitúa nuestra actividad. Hay oficinas en las que no disponemos datos de algún suministro puntual bien porque están incluidos en contratos de arrendamiento o servicios porque no podemos recopilar por alguna complejidad operativa. El consumo de agua es estimado pero bastante ajustado a realidad ya que lo calculamos utilizando un coeficiente de ocupación de metros cuadrados totales de los edificios que ocupamos. Los titulares del contrato de suministro de agua son los propietarios de los edificios que pagan el agua y luego nos la facturan atendiendo a este coeficiente de ocupación.

<sup>2</sup> La información ambiental derivada de nuestras oficinas en las que tenemos control solo la tenemos disponible en la oficina de Madrid, Barcelona y Valencia al tratarse de las sedes más relevantes donde realizamos la monitorización de los datos.

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

- a) Hemos tenido una disminución de consumo de papel de un 62%, de consumo de tóner un 89%. Estas reducciones drásticas se deben en gran parte a la generalización del teletrabajo y la reducción de aforo en las oficinas.
- b) Se han continuado adquiriendo productos sostenibles y se han eliminado los vasos de cartón para beber agua sustituyéndolos por botellas individuales reutilizables.

Nos gustaría destacar la iniciativa de Economía Circular desarrollada por el equipo de Sostenibilidad junto a la Fundación Juan XXIII Roncalli sobre para la implantación de Huertos Urbanos en los activos. Se trata de una iniciativa que además de facilitar el acceso a la agricultura urbana permite integrar a personas con discapacidad. Todos los recursos (semillas, agua, residuos y productos) se tratan con conceptos de economía circular haciendo que formen parte de la cadena de valor.

#### Prevención y gestión de residuos

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

- a) 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. Desde el año 2020, los residuos de pilas usadas se gestionan a través de contenedor municipal al que se llevan las pilas manualmente y no damos el dato de peso porque no pesamos las pilas. Los datos que se presentan a continuación son de la oficina de Madrid, Barcelona y Valencia:

Consumo MAD, BCN y VAL	2020	2019	2018
Papel (kg)	4.070	10.657	7.009
Pilas (kg)	0	20	14
Tóner (kg)	46,65	218	187
RAEEs (unidades)	33	50	47

- b) 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 2020 ha incurrido en un gasto de 69.897 euros. En otras magnitudes, el volumen de escombros ha sido el siguiente:

	2020	2019	2018
Contenedores de escombros (unidades)	550	820	710
Escombros generados (m <sup>3</sup> )	3.300	4.920	4.260

Las medidas para la prevención y reducción en 2020 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 CO<sub>2</sub> 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 no se han reportado fugas de gases fluorados de nuestros equipos de climatización y el suministro eléctrico de todas nuestras oficinas es de origen renovable, por lo que tampoco consideramos tener emisiones de alcance 2. En 2020, consumimos en nuestras oficinas de Madrid y Barcelona es 323.316 kWh de electricidad con origen 100 % renovable, un 34% menos que el año anterior donde el consumo fue de 489.504 kWh.

En la oficina de Valencia estamos estudiando la opción de contratar energía 100% renovable en un futuro próximo ya que la energía eléctrica contrata es de origen mixto (aproximadamente 40% renovable). El consumo eléctrico de esta oficina de 2020 fue 33938 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 <sub>2</sub> España	Emisiones derivadas de los viajes de negocio
Flota de vehículos alquilada	N/A
Transporte aéreo	98,7
Transporte tren	16,4
<b>TOTAL</b>	<b>249,55</b>

Los factores de conversión difieren dependiendo de si se trata de flota de vehículos, transporte aéreo o en tren.

En el caso de la flota de coches las emisiones de CO<sub>2</sub> son las que tiene el coche según el fabricante y según la normativa que había en cada momento de la matriculación. Esta cantidad viene recogida en el informe de emisiones de nuestro parte de Renting. Este año no hemos podido obtener datos precisos de kilometraje incurrido y por ello dejamos el dato de flota en no aplicable. Ya hemos puesto en marcha un proceso de monitorización de kilometraje para tener el dato de 2021.

En cuanto al cálculo de CO<sub>2</sub> en vuelos, se calcula en función del número de millas del vuelo. La mayor emisión de CO<sub>2</sub> se produce en el aterrizaje y en el despegue, por tanto, los vuelos "cortos" contaminan en proporción más que los largos.

La fórmula que usamos es esta:

=SI(C2<1865;C2\*1,609344\*0,15;C2\*1,609344\*0,11) siendo C2 la distancia en millas del segmento

1,609344 los Kgs de CO<sub>2</sub> por milla y 0.15 o 0.11 el factor corrector.

En 2019 las medidas que se han implementado para la reducción del consumo energético y de las emisiones han sido:

- a) fomentar la contratación de vehículos eléctricos e híbridos en la flota alquilada. El 15% de nuestra flota es electrificada y la idea es que este porcentaje se vaya incrementando año a año en al menos un 5%.
- b) Reducir el volumen de viajes de empresa fomentando las reuniones virtuales.

Por último, y debido a la actividad que realizamos, cabe señalar que no tenemos contaminación atmosférica específica relevante como ruido o contaminación lumínica.

# Gestión de nuestros clientes

## 5

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 2020.

### SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra mejor recompensa. Por ello, para mejorar continuamente, desde CBRE disponemos del área 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 4,45 sobre 5)**.

Adicionalmente al procedimiento descrito, realizamos una selección de clientes en base al volumen de facturación y otros aspectos de negocio 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 2020 se obtuvieron las siguientes conclusiones en el último análisis realizado a 37 personas clave:

- Net Promoter Score: **El 59% de los entrevistados son "promoters"**; es decir, en una escala del 0 al 10, 22 valoran con un 9 o 10 la probabilidad de recomendar a CBRE.
- Al realizar esta comparación con otras empresas del sector, el **62% sitúan a CBRE posicionada como la mejor compañía**, de manera única o compartida con otro competidor

**El 43% 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.

Asimismo, para la parte de tasaciones supervisadas por el Banco de España y de acuerdo con la normativa vigente, disponemos de un Servicio de Atención al Cliente para la resolución de quejas y reclamaciones específicas.

Adicionalmente a lo reportado en el año anterior, no se han producido reclamaciones extrajudiciales.



# Cadena de suministro responsable

## 6

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 para revisar la contratación y actividad de los mismos. El departamento de Compliance, a través de la herramienta corporativa Data Analytics, se encarga de realizar una monitorización sobre la actividad de los proveedores para verificar que esté alineada con nuestros estándares corporativos y de negocio. A través de los resultados de los informes elaborados se adoptan medidas de supervisión y control.

Asimismo, cabe destacar que todos los proveedores son registrados en el sistema corporativo de CBRE; todas las altas de proveedores están centralizadas y se les solicita, entre otras cosas, la adhesión al código de conducta de proveedores de CBRE.

Nuestra línea de negocio Project Management especializada en proyectos de construcción y de reformas de activos inmobiliarios lleva a cabo el proceso de homologación de proveedores a través de la plataforma Bravo Solutions –ahora Jaggaer One– debido a que las compras que se realizan desde Project Management representar más de la mitad del volumen de compras total.

Desde julio del 2020 CBRE, el uso de la citada plataforma de gestión de compras y aprovisionamiento para el proceso de homologación de proveedores de áreas específicas de la compañía se ha ampliado a las áreas de Property Management y para ciertas compras corporativas. La herramienta nos ofrece la flexibilidad, el alcance y el nivel de detalle para llevar a cabo un proceso de calidad.

Mediante la plataforma Jaggaer One, nos aseguramos de que los proveedores 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

## 7

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. con domicilio en Paseo de la Castellana 2020, Edificio Castellana 200, planta 8º, C.P. 28046 de Madrid.

Este documento formará parte del Informe de gestión de las Cuentas Anuales consolidadas del grupo CBRE del año 2020.

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	Página del informe	
General	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	Debido a la naturaleza del negocio, no ha sido necesario fijar provisiones o garantías financieras para riesgos medioambientales durante el ejercicio
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No se han realizado acciones para combatir el desperdicio de alimentos, puesto que por el sector al que pertenecemos no consideramos que sea material para nuestro sector
Protección de la biodiversidad	Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	Debido a la naturaleza de nuestro negocio este no se considera un tema material.
	Impactos causados por la actividad	Debido a la naturaleza de nuestro negocio este no se considera un tema material.
Relaciones sociales	Organización del diálogo social	Si bien se ha recordado mediante comunicado el derecho de constituir comités de representación, actualmente no existen en CBRE España
	Beneficios obtenidos por el país	Nota de las Cuentas anuales actualizadas

## Madrid

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

## Barcelona

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

## Valencia

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

## Palma de Mallorca

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

## Zaragoza

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

## Bilbao

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

## Sevilla

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

## Málaga

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

## Alicante

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