

Memoria de Sostenibilidad

2023

CBRE REAL ESTATE, S.A.
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
(CBRE VALUATION ADVISORY, S.A.U.)

CBRE

Presentación

Nuestra sexta memoria anual de sostenibilidad del negocio de asesoramiento en España muestra los progresos alcanzados durante 2023 hacia un futuro más sostenible. Sólo seremos capaces de mejorar aquello que podamos medir, y este informe es un claro ejemplo de nuestra voluntad de transparencia y mejora continua.

Como primera compañía de servicios de asesoramiento inmobiliario a nivel mundial reconocemos el valor de un entorno construido más responsable, para las personas que lo habitamos y para nuestro planeta. Por ello, tenemos el objetivo de alcanzar las cero emisiones netas globalmente en 2040, no solamente en lo relativo a nuestras propias operaciones sino también en las propiedades que gestionamos para nuestros clientes y en nuestra cadena de suministro.

En nuestra propia actividad, mantenemos nuestro compromiso con el consumo de energía renovable, la certificación de nuestras principales oficinas o la electrificación de nuestra flota. Al mismo tiempo, nuestro propósito en la dimensión social es crear oportunidades para que las personas prosperen, fomentando el bienestar, la comunicación, la diversidad y el compromiso de nuestros empleados, siempre con el denominador común de nuestros valores RISE (respeto, integridad, servicio y excelencia), código de conducta que hacemos extensible a nuestros proveedores y colaboradores.

En las soluciones que aportamos a inversores y ocupantes, nos enfocamos en asesorarles en todas las fases del ciclo de vida del activo, de una forma integral, desde la consultoría para la definición de la estrategia de ESG hasta la implementación más técnica de las medidas propuestas.

Este año celebramos con orgullo el 50 aniversario de CBRE en España. En este medio siglo hemos asistido a una enorme evolución y profesionalización del sector, a la que estamos muy satisfechos de haber contribuido positivamente. Mirando al futuro, visualizamos un inmobiliario nuevamente transformado, esta vez en un sector más verde, donde generemos espacios que inspiren y mejoren la vida de las personas. Os animamos a leer el informe, donde os contamos los pasos que vamos dando en ese camino. Ése será nuestro próximo legado.



Adolfo Ramírez-Escudero
Presidente CBRE España y LATAM



Patricia García de Ponga
CFO y Head of ESG de CBRE España

Nuestra compañía	4
Alcance global y local	4
Los valores que nos guían: RISE	6
Nuestra propuesta de valor	7
4P: Un plan estratégico comprometido con las personas, el entorno y el planeta	10
Órganos de Gestión y equipo directivo	12
CBRE en cifras	16
Últimos premios y reconocimientos recibidos	17
Nuestros grupos de interés y canales de comunicación	18
Comprometidos con ver más allá	20
Comunicación con nuestros empleados	23
 Nuestro compromiso con la sostenibilidad	 26
Agenda interna	27
Sostenibilidad en nuestros servicios	44
 Ética y Compliance	 46
Nuestro Programa de Ethics & Compliance Global	46
Prevención de riesgos penales	49
Derechos Humanos	50
Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	52
Prevención de blanqueo de capitales	53
 Nuestro compromiso con nuestros empleados	 54
Formación	64
Desarrollo profesional	65
Remuneración justa	68
Diversidad e igualdad de oportunidades	70
Accesibilidad	73
Conciliación y bienestar de los empleados	73
Seguridad y Salud	76
 Gestión de nuestros clientes	 78
Satisfacción de nuestros clientes	78
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	83
 Cadena de suministro responsable	 84
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas	85
 Sobre este informe	 86

1 | Nuestra compañía

Tenemos un propósito: Crear las soluciones inmobiliarias del futuro para que las empresas y las personas prosperen

Como líderes en consultoría de Real Estate a nivel nacional y global, somos conscientes del impacto de nuestra actividad en las comunidades, clientes, empleados y otros grupos de interés. Por ello, guiados por este propósito e inspirados por nuestra visión, “alcanzar el potencial en cada dimensión”, trabajamos para que nuestros clientes crezcan, el talento se desarrolle y el entorno se vea beneficiado por nuestra actividad.

— Alcance global y local

CBRE Group Inc., con sede central en Dallas cotizada en el NYSE e incluida en Fortune 500 y S&P 500, es la compañía de consultoría y servicios inmobiliarios líder a nivel internacional (según los ingresos del ejercicio 2023). Cuenta con más de 130.000 profesionales en más de 100 países.

Nuestros servicios abarcan todas las dimensiones del Real Estate y creamos soluciones inmobiliarias a través de nuestros tres segmentos: CBRE Advisory Services; CBRE Global Workplace Solutions y CBRE Investment Management con el fin de que nuestros clientes prosperen, sea cual sea su sector, tamaño y geografía.

En lo referente al segmento Advisory, CBRE¹ se constituyó en España el 2 de enero de 1974. La compañía 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 ofrece servicios inmobiliarios a través de 9 oficinas (Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia, Alicante, Málaga, Sevilla, Zaragoza y Palma de Mallorca).

Gracias a ello, la compañía obtiene información local con el objetivo principal de alcanzar los resultados más beneficiosos y personalizados para los clientes con independencia de su región en el mercado nacional.

¹ En relación con las sociedades objeto del informe nos remitimos a la Sección “Sobre este Informe” al final del documento.

— Los valores que nos guían: RISE

CBRE hace hincapié en la diversidad de talento en un lugar de trabajo equitativo, seguro e inclusivo guiado por los valores RISE (Respeto, Integridad, Servicio y Excelencia).

- **Respeto**
Tratar a todo el mundo con dignidad y respeto, valorar su trabajo e impulsar el trabajo en equipo. Su éxito es el de todos.
- **Integridad**
Actuar con ética e integridad es la prioridad número uno en nuestra actividad y relaciones con todos nuestros *partners*.
- **Servicio**
Trabajar todos los días para lograr lo mejor para nuestros clientes y para nuestra sociedad.
- **Excelencia**
Aspirar a ser los mejores en todo lo que hacemos y luchamos por una mejora continua en nuestro trabajo.

La conducta ética, sustentada por nuestros valores RISE, es esencial para hacer realidad nuestras aspiraciones a nivel mundial. Estos valores son los pilares de nuestra compañía y resumen cómo se deben desempeñar las actividades empresariales diarias. Todo aquel relacionado con CBRE está obligado a reflejar sus valores en el desempeño de sus funciones, garantizando así el cumplimiento de las políticas y regulaciones que nos aplican a nivel mundial.

— Nuestra propuesta de valor

Nuestro propósito corporativo consiste en crear las soluciones inmobiliarias del futuro para que las empresas y las personas prosperen. Para ello, abordamos todas las dimensiones del sector inmobiliario, conectando oferta y demanda y ayudando a nuestros clientes a alcanzar su máximo potencial a través de la creación, valoración, transacción y gestión de los inmuebles.



Este enfoque se divide en **cinco principales líneas de negocio** y tres transversales:

- **Capital Markets:** identificamos oportunidades de inversión y financiación 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 de alquiler de inmuebles y desarrollamos las mejores soluciones para crear espacios que se conviertan en una ventaja competitiva para el negocio.
- **Valuation & Advisory Services:** realizamos valoraciones precisas y efectivas que posibiliten a nuestros clientes tomar las mejores decisiones de negocio, según la metodología RICS y las normas legales de aplicación en España que afectan a la tasación de inmuebles. Asimismo, asesoramos en la interpretación de toda la información asociada a la materia.
- **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 trabajamos para buscar el incremento de valor de los activos. Gestionamos cerca de 10 millones de m² en España y más de 12 millones de m² en Iberia, principalmente en los productos de retail, oficinas e industrial.
- **Strategic Consulting:** para responder a los nuevos desafíos y necesidades de los clientes les ayudamos a transformar sus negocios y generar el máximo valor a través de una palanca clave: el inmobiliario. Entre otros servicios, en esta línea desarrollamos los proyectos relacionados con energía y sostenibilidad, como se explica a continuación en lo relativo a ESG.

Nuestras **tres 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 cubrir las necesidades concretas del sector, así como todas las fases del ciclo inmobiliario lo que garantiza el éxito de sus proyectos. Ayudamos a nuestros clientes a conocer de manera analítica el mercado y sus activos, lo que conlleva una mejor toma de sus decisiones.

Asimismo, integramos soluciones digitales para nuestros equipos; optimizando las herramientas de trabajo, a través de cursos de formación, implementando metodologías *agile* y facilitando las tareas de accesibilidad y *reporting*.

Entre todas estas iniciativas, destaca el desarrollo de la plataforma CBRE PropTech & Innovation, que brinda apoyo al ecosistema emprendedor y fomenta la innovación para abordar los principales desafíos del sector. CBRE lanzó esta iniciativa en 2017 y, hasta ahora, más de 1.000 startups de más de 50 países diferentes han participado en nuestros retos o forman parte de nuestra comunidad. La plataforma ha evolucionado a lo largo de los años, pasando de ser un concurso de innovación abierta a un concepto más amplio. Por un lado, hemos desarrollado la función de RETech Research, donde analizamos los principales datos del mercado, y generamos informes sobre el sector PropTech y la transformación digital del sector inmobiliario. Por otro lado, **CBRE PropTech Challenge**, que consiste en la organización y ejecución de retos de innovación abierta, ya sea de forma independiente o en colaboración con otras empresas o instituciones. En estos retos se plantean desafíos o problemas específicos a la comunidad de startups y emprendedores, buscando soluciones creativas y disruptivas. En 2023, tuvo lugar la séptima edición en la que participaron más de 50 proyectos de 12 países diferentes.

Los ganadores y participantes destacados de estos retos tienen la oportunidad de colaborar con CBRE y darse a conocer entre los principales actores del sector.



● **Gestión integral del suelo:** asesoramos para maximizar los beneficios y gestionar con éxito todo el proceso de desarrollo y transformación de solares. Algunas de las tareas que realizamos son: análisis urbanístico, análisis de la normativa desde un punto de vista técnico, estudio de mercado sobre las posibilidades comerciales del suelo, su desarrollo y comercialización.

● **Sostenibilidad-ESG:** asesoramos a nuestros clientes para que sus actividades económicas tengan un impacto positivo en la sociedad y en el medioambiente, definiendo estrategias y acompañándoles en su implementación para actuar sobre tres principales dimensiones:

1) A nivel compañía, acompañamos a nuestros clientes en la definición de estrategias de sostenibilidad corporativas y sus reportes correspondientes (ESRS, GRI, Gresb, Taxonomía), así como en mejora de ratings de sostenibilidad de las agencias crediticias. **2)** A nivel portfolio, llevando a cabo ESG Due Diligence. **3)** A nivel activo, diseñando hojas de ruta de descarbonización, cálculo de la fecha de obsolescencia de los activos mediante CRREM, mejora de certificados de eficiencia energética, auditorías y simulaciones energéticas, análisis de riesgo climático, análisis de conectividad, consultoría de accesibilidad, o certificados LEED, WELL y BREEAM, entre otros.

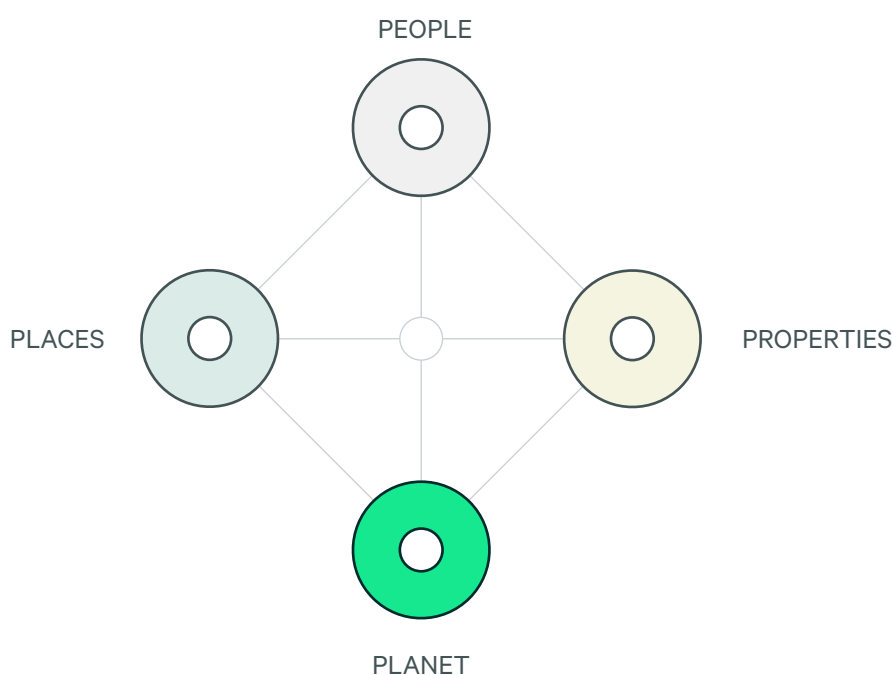
Estos servicios junto con las medidas adoptadas a nivel corporativo para reducir nuestra huella de carbono nos posicionan en la dirección correcta para cumplir con el objetivo de ser neutrales en carbono en el año 2040.

El conjunto de los servicios de estas tres líneas de negocio transversales se presta a lo largo de todo el proceso inmobiliario y en todos los subsectores (productos): living, oficinas, industrial y logística, retail, hotelero y alternativos (data centers y agribusiness, entre otros).



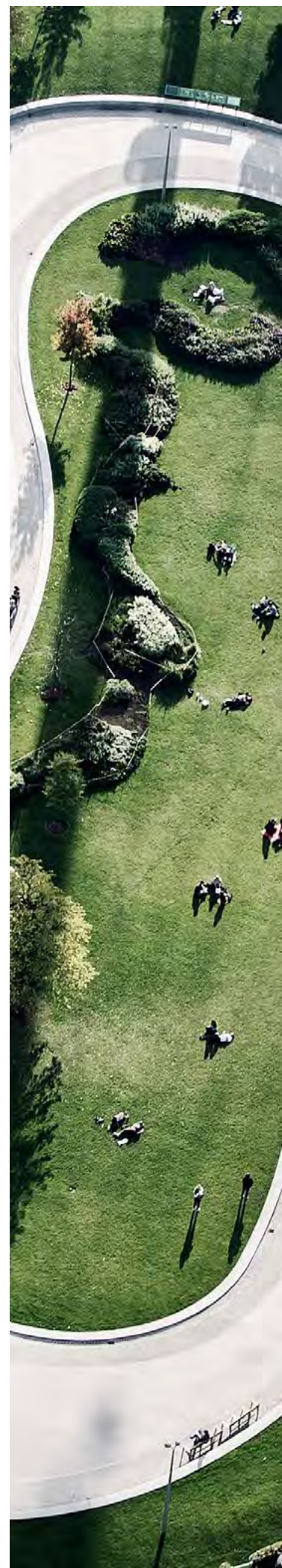
— 4P: Un plan estratégico comprometido con las personas, el entorno y el planeta

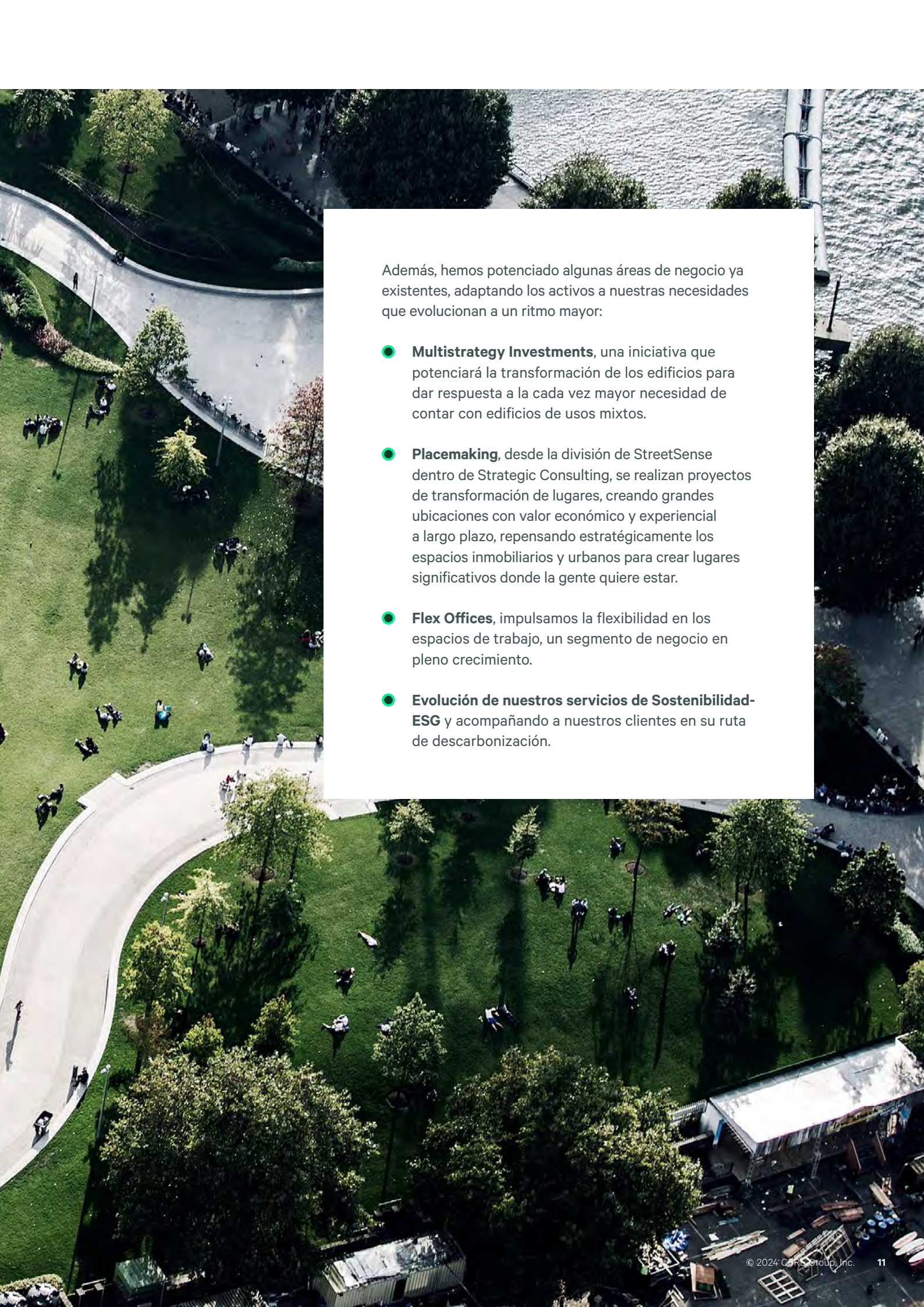
En 2023 se ha puesto en marcha el nuevo plan estratégico para los próximos tres años que evoluciona el anterior basado en tres pilares: People, Properties and Places. Al nuevo Plan (2023-2025) le hemos añadido una cuarta P, la de Planet, palanca esencial y necesaria, que abordamos en todos nuestros servicios y que nos lleva a reconocer que el cuidado del planeta es primordial.



Asimismo, hemos diversificado nuestra actividad desarrollando nuevos productos y transformando los actuales, dándole a nuestro talento interno la oportunidad de desarrollarse y abanderar el cambio.

También nos hemos adentrado de forma decisiva en sectores hasta ahora más ajenos a la actividad tradicional del Real Estate (**Food & Beverage, Flex Living, Sports, Life Sciences o Education**), hemos consolidado otras áreas como Data Centers y Agribusiness y lanzado la plataforma **LATAM-Iberia**, un servicio de cross border para impulsar el flujo de capitales y las soluciones inmobiliarias a corporaciones internacionales entre los mercados de Brasil, España y Portugal.



An aerial photograph of a park area. A light-colored, winding path curves through a green lawn. Several people are walking on the path and sitting on the grass. In the background, there are trees and a body of water. The image is used as a background for the text overlay.

Además, hemos potenciado algunas áreas de negocio ya existentes, adaptando los activos a nuestras necesidades que evolucionan a un ritmo mayor:

- **Multistrategy Investments**, una iniciativa que potenciará la transformación de los edificios para dar respuesta a la cada vez mayor necesidad de contar con edificios de usos mixtos.
- **Placemaking**, desde la división de StreetSense dentro de Strategic Consulting, se realizan proyectos de transformación de lugares, creando grandes ubicaciones con valor económico y experiencial a largo plazo, repensando estratégicamente los espacios inmobiliarios y urbanos para crear lugares significativos donde la gente quiere estar.
- **Flex Offices**, impulsamos la flexibilidad en los espacios de trabajo, un segmento de negocio en pleno crecimiento.
- **Evolución de nuestros servicios de Sostenibilidad-ESG** y acompañando a nuestros clientes en su ruta de descarbonización.



— Órganos de Gestión y equipo directivo

Como parte de la reflexión estratégica para el nuevo Plan 2023-2025 se constituye una nueva estructura de órganos de gestión de CBRE España que entró en vigor el 1 de enero de 2023. Como novedades más relevantes destacan:

- La **Comisión** pasa a ser, después del Consejo de Administración y del Director General de la Sociedad, el órgano de gestión operativo de mayor importancia del Grupo.
- La instauración del **Shadow Board**, descrito más adelante, como comité de apoyo del equipo directivo.

El órgano ejecutivo de dirección y administración de CBRE REAL ESTATE, S.A. es el **Consejo de Administración**, de acuerdo con la ley, los estatutos sociales y conforme a lo inscrito en el Registro Mercantil, está formado en la actualidad por cinco consejeros:

↳ Adolfo Ramírez-Escudero

↳ Alfonso Galobart Marone

↳ Enrique Martínez Laguna

↳ Paul Robert Shackleton

↳ Marco Stephan Clemens Hekman



La **Comisión** cuenta con dos órganos de gestión complementarios:

- **Comisión Corporativa**, centra sus funciones en actividades corporativas de la organización tales como la definición y seguimiento estratégico; la gestión de talento e innovación; las colaboraciones con terceros; o el seguimiento de los principales KPIs de gestión, entre otras responsabilidades.

Esta Comisión está formada por:

↳ Adolfo Ramírez-Escudero

↳ Alberto Larrazábal

↳ Alfonso Galobart

↳ Carlos Casado

↳ Enrique Martínez Laguna

↳ Eva Jodar

↳ Iñigo Enrich

↳ Javier Kindelan

↳ Paloma Relinque

↳ Patricia García de Ponga

↳ Soledad Lopez-Cerón

↳ Teresa Grana

- **Comisión de Negocio**, centra sus funciones en la mejora continua de la oferta a clientes, la integración de servicios o el seguimiento financiero y de los proyectos más relevantes de la compañía.

Esta Comisión está formada por los miembros de la Comisión Corporativa junto con:

↳ Bernardo Sesma	↳ Carlos González Castelló
↳ Fernando Fuente	↳ Paul Santos
↳ José Ángel Sospedra	↳ Juan José López del Corral
↳ Jorge Ruiz	↳ Pablo Callejo
↳ Rosa Madrid	↳ Xavier Güell
↳ Alberto de Frutos Representante de CBRE Project Management (Bovis)	

Con esta composición, quedan representados todos los ejes de nuestra matriz de Productos, Servicios, Regiones y Clientes.

Ambas Comisiones están abiertas a diferentes personas de la organización, según los temas a tratar en cada sesión.

El **Shadow Board**, es un órgano rotatorio representado por doce miembros menores de 35 años de diferentes áreas con un alto potencial que se encargará de compartir ideas y transmitir las inquietudes de las nuevas generaciones a la compañía, así como participar activamente en el desarrollo e implementación de iniciativas corporativas.



Comité de Dirección trimestral

El **Comité de Dirección** mantiene reuniones trimestrales teniendo como objetivo principal la alineación de todas las áreas de negocio en torno a los 4 pilares estratégicos (People, Properties, Places and Planet).

Este órgano está formado por la Comisión de Negocio y los demás Senior Directors del Grupo.

Comités Regionales

Los **Comités Regionales** que se reúnen con frecuencia mensual, enfocados en el desarrollo de negocio de las oficinas regionales y representando a todas las áreas de la compañía.

Este órgano está formado por:



Alfonso Galobart

Consejero y Vicepresidente



José Ángel Sospedra

Zona Este - Senior Director



Rosa Madrid

Zona Sur - Senior Director



Juan José López del Corral

Zona Norte - Senior Director

Este Comité acoge personas rotatorias en función de los temas a tratar.

— 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 de cifra de negocio

112.089.331 €

Empleados

884

Beneficio después de impuestos

6.651.899 €

En lo relativo a información fiscal: durante el ejercicio 2023 se ha aportado 1.472.892 euros en concepto de impuestos sobre beneficios y durante el ejercicio la sociedad no ha recibido subvenciones públicas.

— Últimos premios y reconocimientos recibidos

Global

General

- **FORTUNE Most Admired Real Estate Company** de los últimos 5 años.
- **FORTUNE America's Most Innovate Companies.**
- **Top Real Estate Brand in Lipsey Survey** #1 marca comercial inmobiliaria durante 22 años.
- **ETHICSPERE** Nombrada "World's Most Ethical Company" durante diez años consecutivos.

People/Workplace

- **BLOOMBERG** Figura en Gender-Equality Index por cuatro años.
- **"Best Place to Work for LGBTQ Equality" by the Human Rights Campaign.** CBRE obtiene la puntuación perfecta en el Corporate Equality Index por noveno año consecutivo.
- **Best Place to Work for Disability Inclusion" by the Disability Equality Index® (DEI).**
- **BISNOW** premio honorario 2022 por programas de Diversidad e Inclusión con impacto.
- **MORTGAGE BANKERS ASSOCIATION 2023** Premio organization DE&I (Diversity, Equity, and Inclusion).

Sustainability

- **DOW JONES Sustainability World Index** por cuarto año consecutivo.
- **BARRON'S #4** CBRE alcanza una cuarta posición en listado de empresas más sostenibles de EE.UU.
- **FTSE4GOOD** noveno año consecutivo.
- **U.S. EPA 2023 ENERGY STAR Partner del año** Reconocimiento a la Excelencia Sostenida por 16º año consecutivo.

España

- **FORBES, 100 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR 2023.** CBRE incluida en este ranking de empresas mejor valoradas para trabajar en España.

- **FORBES, 100 MEJORES DIRECTORES DE RRHH 2023.** Teresa Grana, directora de People en CBRE, premiada por este ranking de líderes de RR.HH mejor valorados en España.

- **Las 100 mejores ideas de Actualidad Económica.** Premiada la web del área de Retail High Street en el marco de la categoría Digitalización e Industria 4.0.

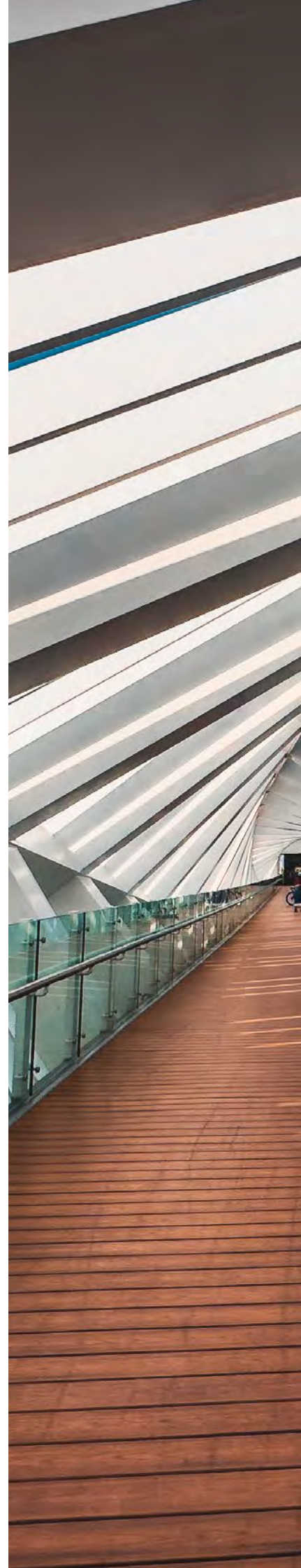
— Nuestros grupos de interés y canales de comunicación

Fomentamos una comunicación bidireccional con todos nuestros grupos de interés. Asimismo, ponemos al alcance de todos ellos la comunicación con nosotros a partir de la línea de ayuda de CBRE, tanto para trabajadores como para proveedores, sociedades u otros agentes. También ponemos a su disposición nuestros perfiles de redes sociales.



Contamos también con canales de comunicación que nos permiten escuchar la opinión de nuestros clientes, así como cualquier información o consulta que nos quieran hacer llegar. Los clientes constituyen un pilar fundamental de la organización, por lo que el contacto con ellos es permanente y fluido en todo momento. Dentro de la estructura organizativa de CBRE 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.

Además, cada año, celebramos encuentros con nuestros clientes en los que mostramos nuestra visión sobre el futuro del sector, lo que nos permite compartir con ellos todas aquellas claves que, desde un punto de vista inmobiliario, serán relevantes para el desarrollo y futuro de sus negocios.





El foro principal es **Tendencias**, encuentro anual dirigido a más de 100 clientes estratégicos en el que cada mes de enero proyectamos las tendencias que transformarán el Real Estate. Este punto se aborda con mayor detalle en el capítulo siguiente.

Asimismo, se celebra en Madrid y Barcelona el encuentro **Leading the Future** que permite a nuestro equipo directivo encontrarse con los interlocutores más relevantes de nuestra cartera de clientes con el ánimo de intercambiar impresiones sobre mercado al tiempo que se estrechan lazos. En 2023, se celebraron en septiembre y acudieron más de 200 personas.

En total, celebramos más de 40 encuentros con clientes de diversa envergadura que nos permiten tener un punto de contacto recurrente para intercambiar reflexiones, establecer una relación de confianza y, principalmente, posicionarnos como una fuente de información de valor y diferencial para la toma de las mejores decisiones.

Asimismo, las redes sociales y la web corporativa son un canal de comunicación bidireccional que nos permiten sentir el pulso del mercado e interactuar de forma directa con nuestros públicos de interés. Por otro lado, como canal de comunicación, el equipo Global de CBRE, pone a disposición de nuestros accionistas e inversores el acceso a nuestra web de Investor Relations.

Por último, nuestra compañía celebra anualmente el **Encuentro CBRE Alumni** en el que se reúnen empleados y exempleados con el objetivo de mantener el contacto con personas que siguen formando parte del sector del Real Estate creando un canal de comunicación amplio y con un alcance mayor. En 2023, se celebraron dos encuentros, en junio y noviembre, con una asistencia de más de 100 personas cada uno.

CBRE tiene el objetivo de promover una comunicación cercana con todos los grupos de interés, fomentando una relación sincera y abierta y contribuyendo a que todas las personas que trabajan en la casa puedan expresar su opinión y recibir la información que necesitan de forma transparente. En lo relativo al diálogo social, si bien se ha recordado mediante comunicado el derecho de constituir comités de representación, actualmente no existen en CBRE España.

Durante el año 2023, se ampliaron las funciones del Comité de RSC modificando su denominación a **Comité de RSC y Mejora**. Dicho Comité está constituido por empleados de diferentes áreas, líneas de negocio, categorías profesionales y regiones constituyendo un órgano de información, consulta y participación que se reúne cada quince días atendiendo a la agenda programada en base a unos objetivos y un plan estratégico.

— Comprometidos con ver más allá

CBRE tiene el compromiso de ver más allá y acercar a todos los grupos de interés las tendencias que están transformando el sector, con el objetivo de guiarles en la toma de decisiones.

Por ello, estamos a la vanguardia en las últimas tendencias que dibujan el Real Estate y muestra de ello muestra de ello es el “**Foro Tendencias**” que organizamos todos los años, en la que analizamos las variables macroeconómicas, los cambios sociodemográficos, nuevas formas de vivir, nuevos sectores y un Real Estate que impacta en la forma en la que compramos, trabajamos y vivimos.

Esta jornada se ha instaurado como referencia anual para el sector y está abierta tanto para los principales clientes como para empleados de CBRE.

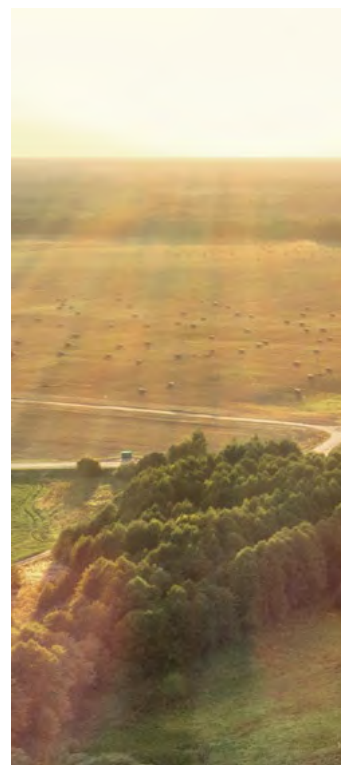
En 2023, Tendencias volvió a reunir a más de 100 líderes del sector para proyectar las principales tendencias que transformarán el mercado. El evento celebrado en la Real Fábrica de Tapices de Madrid fue retransmitido en *streaming*, abriendo así la invitación a todas aquellas audiencias que decidieran acompañarnos (clientes y seguidores en nuestras redes sociales). En total, 843 personas siguieron la sesión; 145 de forma presencial y 698 online.

En 2022, Tendencias se llevó a cabo en cuatro ciudades; Madrid, Barcelona, Sevilla y Valencia con un audiencia total de 2.157 personas.

Asimismo, a lo largo de todo el año tienen lugar otra serie de eventos de “Tendencias” con un enfoque más dirigido a temáticas concretas. En concreto, en 2023 se celebraron siete espacios de reflexión más específicos: Tendencias CBRE en Living, Tendencias CBRE en Agribusiness, Tendencias CBRE en ESG, Tendencias CBRE en Industrial & Logística, Tendencias CBRE en Oficinas, Tendencias en Retail y Tendencias CBRE en Valoraciones.

Por último, en 2023 se ha llevado a cabo un análisis estratégico sobre la relación de CBRE España con **asociaciones y grupos empresariales** para centrarnos en aquellas que nos ayuden a:

- Impulsar nuestro negocio (tradicional y emergente).
- Impulsar nuestros pilares estratégicos: desarrollo de talento y palancas de transformación como la digitalización o la sostenibilidad.
- Posicionarnos como actor relevante en el tejido empresarial.



Así, en 2023 se ha mantenido la colaboración a través de alianzas con asociaciones a nivel internacional, nacional y local en función de los criterios establecidos por la Compañía. Las más relevantes, entre otras, han sido las siguientes:

Ámbito nacional

Sectorial

- Asociación Española de Centros Comerciales (AECC).
- Asociación de Consultoras Inmobiliarias (ACI).
- Asociación de Promotores Constructores de España (APCE).
- Women in Real Estate Spain (WIRES).

Alta Dirección

- Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom).
- Asociación Española de Directivos (AED).
- Circle d'Economia.

Talento

- Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas (ESADE Alumni: comunidad de antiguos alumnos que promueven actividades para liderar el cambio empresarial y social).
- NOVA Global Top Talent Network: red de networking para el desarrollo y aceleramiento profesional.

ESG

- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Energéticos (ANESE).

Digitalización

- Instituto de Empresa (IE).

Otros

- Asociación Española de Gestores de Viajes de Empresa (AEGVE).



Ámbito local

Sectorial

- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA).
- Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM).
- Centre Logistic Catalunya.

Otros

- Tech BCN: asociación que vertebra e impulsa el ecosistema digital y tecnológico de Barcelona.
- BCN global: asociación formada por 256 de las empresas, centros de investigación, emprendedores, escuelas de negocio, universidades e instituciones culturales líderes de la ciudad, y más de 960 profesionales que quieren hacer de Barcelona una de las mejores ciudades del mundo para el talento de impacto y la actividad económica.
- Madrid Open City: asociación formada por instituciones, empresas, organizaciones y emprendedores líderes en sus campos. Cuenta con el apoyo institucional y económico del Ayuntamiento de Madrid y de la Comunidad de Madrid.
- Madrid Futuro: ONG que promueve la colaboración público-privada para hacer de Madrid la mejor ciudad en la que vivir.

Ámbito internacional

Sectorial

- Urban Land Institute (ULI).
- Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS).
- Building Smart: asociación formada por agentes del sector de la construcción cuyo principal objetivo es fomentar la eficacia en el sector a través del uso de estándares abiertos de interoperabilidad sobre BIM (Building Information Modeling) para alcanzar nuevos niveles en reducción de costes y tiempos de ejecución y aumento de la calidad.

Otros

- AmChamSpain (Cámara de Comercio de EE. UU. en España).
- American Business Council: entidad compuesta por los presidentes de las principales compañías estadounidenses con presencia en España.
- British Chamber of Commerce in Spain (Cámara de Comercio Británica en España).



— Comunicación con nuestros empleados

Conocer la opinión de las personas que forman parte de CBRE es clave. Por eso, la compañía lleva a cabo las siguientes iniciativas:

- **Town Halls ONE CBRE:** encuentros con una periodicidad normalmente semestral con los líderes de negocio del Grupo CBRE en España, así como con los representantes de otros segmentos de CBRE en España, para informar a los empleados en relación al progreso de la firma: negocio, situación de mercado y aspectos internos de interés. El encuentro está abierto a preguntas por parte de los empleados. En 2023, se han celebrado dos Town Hall; I Town Hall el día 4 de mayo en el que se informó sobre el inicio del año y la evolución de los resultados financieros y el II Town Hall: One CBRE el día 14 de diciembre, ambos con un aforo presencial de 100 personas y 700 online.
- **Breakfast time with the Board:** iniciativa que muestra el interés de la dirección de CBRE por acercarse a las nuevas generaciones, conocer su visión, inquietudes, intereses y motivación para desarrollar su carrera profesional con CBRE. 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.
- **Encuestas Business Operating Platform (BOP):** dirigidas al segmento de Brokers de la compañía, buscan detectar puntos de mejora por parte del área de Operaciones para mejorar la prestación de servicio a cliente. Incluye Marketing & Pitching, Research, Data, Tech Tools y Sales Management. Analizados los resultados, los equipos (de negocio y Operaciones) son informados de los logros obtenidos y las áreas de mejora identificadas. El proceso de puntuación de cada área y a nivel general, es comparado con otros mercados de CBRE a nivel global.
- **Engagement Survey:** se trata de un ejercicio transparente y decidido de escucha. Es, sin lugar a duda, una de las iniciativas corporativas que mejor demuestran la importancia que CBRE otorga a la opinión de su talento. Todos los empleados de CBRE a nivel mundial son invitados a participar en esta encuesta que mide el compromiso de los empleados con la compañía. Los resultados obtenidos sirven para diseñar acciones de mejora que impulsen el desarrollo y motivación del talento y, 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 ayudan a monitorizar el progreso que se está haciendo en mejoras que son consideradas clave para desarrollar la estrategia. La encuesta es gestionada por un especialista independiente que asegura la confidencialidad de los datos, ya que se contesta de manera anónima.



Las áreas más valoradas en la última edición del Engagement Survey (2023) fueron diversidad e inclusión, ética y cumplimiento normativo, orientación al cliente y seguridad manteniéndose las mismas que en la edición del 2022. Siendo un 72% la nota final de engagement a nivel corporativo, lo que implica que el 72% de los empleados están altamente comprometidos con la Compañía.

El Engagement Survey analiza diferentes elementos como colaboración, compensación y reconocimiento, dirección, diversidad e inclusión, ética y cumplimiento, formación y desarrollo, gestión del desempeño, oportunidades de carrera, orientación al cliente, plataformas y sistemas de CBRE, seguridad, supervisión, talento y dotación de personal y global engagement.

En 2023, el porcentaje de participación fue de un 94%, 7 puntos por encima del año 2022.

Sin perjuicio de las acciones de mejora realizadas en su caso por cada departamento, a nivel corporativo en España se han puesto en marcha iniciativas destinadas a mejorar o reforzar aspectos destacados en la encuesta, como las siguientes:

- **Comunicación** de los resultados del Engagement Survey a todos los empleados vía email por parte de Adolfo Ramírez-Escudero, nuestro CEO.
- Plan de carrera: se ha desarrollado un **programa de mentoring** para los empleados de CBRE España con la finalidad de acompañar a los empleados en el desarrollo de su carrera profesional.
- **Programa People First** enfocado a potenciar la influencia e impacto de nuestros empleados a través de un itinerario de formación donde abarcamos diferentes áreas de comunicación de la mano de un proveedor externo especialista.
- Para mejorar la colaboración se han mantenido las sesiones de **Masterclasses** (píldoras informativas). Durante 2023, se han llevado a cabo 7 masterclasses que han posibilitado a los empleados aprender sobre otras áreas y líneas de negocio de la compañía.
- Health & Safety: **semana de la seguridad y salud** para poner en valor estos aspectos de nuestro día a día. También se lanzó el *Well-being Score* (encuesta psicosocial elaborada por un experto externo con la finalidad de alcanzar el bienestar de nuestros empleados).
- Lanzamiento de una nueva edición del programa de especialización **Property Management Expert** y la continuación de la edición de **CREA** (CBRE Real Estate Analysis) con el objetivo de favorecer los planes de carrera.
- La I edición de **The Edge (Education for Digital Growth & Excellence)** dentro del Plan de Transformación de Digital & Data para Negocio, un programa de desarrollo dirigido a empleados interesados en ampliar sus conocimientos sobre tecnología y data con el objetivo de acelerar la digitalización de las áreas de negocio.



- Formación específica de **orientación al cliente** para departamentos específicos.

- Con el fin de aumentar la internacionalización de la plantilla y la visibilidad a nivel global, hemos aumentado la participación en **programas europeos** de formación para diferentes colectivos de la compañía:

- **Ignite Program**: enfocado al desarrollo de liderazgo en Consultores Senior.

- **Balance Program**: enfocado al desarrollo de mujeres directivas.

- **Accelerate Program**: enfocado al desarrollo de Senior Director.

Asimismo, existen procesos internos que garantizan una comunicación bidireccional y la oportunidad de que todas las personas que forman parte de CBRE puedan ser escuchadas.

En este sentido, la **fijación de objetivos** y el **proceso de evaluación** es uno de los momentos clave en el que managers y empleados son instados a mantener una comunicación transparente y orientada al desarrollo profesional de las personas. Es uno de los momentos en el que el empleado tiene la oportunidad de hablar de sus metas, su plan de carrera, a dónde quiere llegar o qué echa en falta. Por su parte, el manager le ayuda a poner los medios para lograrlo. La fijación de objetivos se realiza de forma anual en enero y se revisa tantas veces como sea necesario a lo largo del año, al menos una en verano. Por su parte, la evaluación final de los objetivos establecidos se realiza en diciembre, el porcentaje de empleados que han completado la evaluación de desempeño a cierre del ejercicio 2023 ha sido del 97%.

Otro de los canales de comunicación existentes son las **evaluaciones 360º**, que se describen más adelante, en las que el manager es evaluado por su superior, compañeros colaterales y equipo. Con los resultados se establece un plan de acción para mejora del liderazgo en la compañía.

Finalmente, cabe destacar que los empleados tienen siempre a su disposición al equipo de People para resolver o tratar cualquier cuestión que afecte a su actividad profesional.



2 Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Desde 2023, la P de planeta es uno de los cuatro pilares del plan estratégico de CBRE (4P: People, Properties, Places and Planet).

CBRE es uno de los firmantes del Climate Pledge, comprometiéndose a tomar las medidas necesarias para conseguir ser neutrales en carbono “net zero” en 2040 no sólo en los activos ocupados por CBRE sino en todos los gestionados para clientes.

Para ello, hemos ido dando los pasos correctos en nuestros objetivos internos, transformando toda nuestra energía en renovable, electrificando la flota de vehículos que pasarán a híbridos o eléctricos, certificando nuestras oficinas y trabajando los planes de movilidad interna.

Adicionalmente, nuestros clientes son los principales actores del mercado con presencia inmobiliaria, que han fijado también objetivos formales en este sentido, compromisos y fechas en las que alcanzarlos. Para andar este camino, necesitan un compañero de viaje sólido con un equipo robusto y una gran plataforma, como CBRE.

A continuación, explicamos detalladamente los aspectos de sostenibilidad relativos a nuestra agenda interna y a nuestros servicios a clientes.

— Agenda Interna

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde CBRE a nivel global 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 su consecución.

Por ello, desarrollamos nuestra estrategia de Sostenibilidad basándonos en los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS). A través de nuestro plan estratégico, pretendemos mejorar la sociedad ayudando a todas nuestras partes interesadas, incluyendo 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 a los que consideramos que podemos contribuir en mayor medida a través de nuestro modelo de negocio hemos hecho un análisis a nivel nacional en base a nuestra actividad y desempeño, detectando **siete objetivos prioritarios** en los que hemos centrado nuestra estrategia interna de Sostenibilidad.



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 que fomentan el deporte y la actividad en grupo. Cabe mencionar el **CBRE EMEA Charity Challenge 2023**, en el que participaron sesenta personas entre empleados y clientes de CBRE de toda Europa con el objetivo de completar 600 km en bicicleta durante cinco días por las Dolomitas italianas con fines benéficos y convirtiéndose así en una de las actividades europeas de recaudación de fondos más exitosas de CBRE.

Además, a nivel local, los días 20, 21 y 22 de octubre tuvo lugar la ruta ciclista por la provincia de Burgos con un recorrido de 170 km y con una participación de 22 personas entre empleados y familiares de CBRE España. Los ciclistas de CBRE apoyan con esta iniciativa a la Asociación Guerreros Púrpura, asociación sin ánimo de lucro que ayuda a niños con problemas neuronales a tener una vida más llevadera.

Asimismo, para fomentar un estilo de vida sano, 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 de enfermedades.

En esta línea y, como se explica a continuación en la presente Memoria, nuestra oficina de Madrid tiene los más altos estándares de bienestar al haber logrado la Certificación WELL en el año 2017.

Durante el 2023, se ha llevado a cabo un programa anual de bienestar con iniciativas que promueven la salud y bienestar de los empleados las cuales están detalladas en la parte de Conciliación y Bienestar de los empleados del presente informe. Entre ellas cabe destacar el apoyo médico, psicológico y nutricional gratuito, así como servicios de fisioterapia a disposición de los empleados.



5 IGUALDAD DE GÉNERO



Creemos en una compañía inclusiva en la que todos los empleados sean recompensados de forma justa, independientemente de su sexo

En CBRE, trabajamos para ser una organización en la que todo el mundo sea justamente recompensado por el trabajo que realiza, independientemente de su género o procedencia. En CBRE, inculcamos una cultura de trabajo positiva a través de nuestros valores RISE. La compañía es consciente de que alcanzar la igualdad real implica necesariamente, no sólo evitar potenciales discriminaciones por razón de sexo, sino también ofrecer las mismas oportunidades a mujeres y hombres, en distintos ámbitos, como promoción, formación y acceso al empleo.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Promovemos el consumo de energía asequible y no contaminante

Como consultores inmobiliarios, somos muy conscientes de la energía que consumen los activos inmobiliarios. Promovemos el consumo de energía no contaminante para reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad y alcanzar los objetivos fijados a nivel ESG. De hecho, todos nuestros contratos de energía proceden de fuentes renovables.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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 nombradas en el apartado *Nuestra contribución social* del presente informe. Ayudamos a organizaciones propuestas por nuestros empleados, mediante el concurso de nuestro proyecto solidario. En ellos se pueden encontrar distintos proyectos que ayudan en diferentes países

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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

En 2023 seguimos teniendo un 2% de personas con discapacidades, tanto psíquicas como físicas. Estos empleados están en distintos departamentos dentro de la compañía y forman parte activa de ella. Todos tienen una antigüedad superior a los dos años, lo que muestra que están consolidados dentro de nuestros equipos. Seguimos velando por la inclusión y la compañía espera aumentar el número en los próximos años.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



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

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





Establecemos alianzas para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La Agenda 2030 establece los retos que deben afrontar las compañías y que requieren alianzas entre diferentes protagonistas tanto en el sector privado como en el ámbito de las organizaciones públicas y entidades sin ánimo de lucro.

Se está trabajando muy activamente en alianzas en proyectos de desarrollo sostenible y huella de carbono, entre los que destacamos los dos siguientes:

- En nuestra ambición de apoyar a nuestros clientes y al sector en la generación de un impacto positivo, lanzamos en 2023 una iniciativa llamada “Climate Challenge”, de la mano de Azora, para identificar empresas europeas que ofrezcan soluciones para la descarbonización del sector inmobiliario.
- Asimismo, nos aliamos con Banco Santander para permitir a los clientes de la entidad que deseen mejorar la eficiencia energética de sus inmuebles contar con los servicios de consultoría estratégica ambiental, el diseño, la ejecución y la financiación de proyectos para avanzar en la transición energética y contribuir a la descarbonización.

Adicionalmente, mantenemos alianzas voluntarias que contribuyen por la vía de la acción social a la sostenibilidad de las empresas, como se explica en el apartado siguiente.



Nuestra contribución social

Hemos contribuido a través de donaciones con las siguientes entidades.
En 2023 las aportaciones a las diferentes causas sociales fueron:

ONG	IMPORTE
Fundación Anesvad	300 €
Asociación Española Contra el Cáncer	300 €
Fundación formación Jesús	500 €
Hospital Sant Joan	500 €
Adopta un abuelo	5.000 €
Stelvio-Fco Martin	500 €
Necesidades Hemiplejia	3.000 €
Fundación Cromosuma	4.000 €
Fundación The Walk on Project	750 €
Fundación PRODIS	5.000 €
Donación Guerreros Purpura	2.790 €
CBRE Charity Programme 2023	16.397 €
Fundación para el Fomento del Desarrollo y la Integración	35.000 €
Fundación Aladina	2.000 €
Banco Alimentos	1.030 €
Carrera GO FIT	243 €
Never Surrender	1.500 €
Mundo Justo /Techo	10.000 €
Lucha de Abril	1.500 €

Como parte de dichas aportaciones, una de las iniciativas con más impacto social y que cada vez tiene más relevancia en CBRE es el concurso interno Nuestro Proyecto Solidario en el que los empleados presentan sus proyectos, siempre vinculados con los ODS de CBRE, y posteriormente salen a votación para identificar las tres candidaturas premiadas.



En 2023 los ganadores han sido:

1º Ganador: Asociación Adopta un abuelo

El objetivo del programa es que las personas mayores se sientan escuchadas, acompañadas y queridas, mientras los voluntarios aprenden valores y experiencias durante las visitas.

De hecho, se organizó la visita a nuestras oficinas de Madrid y de Barcelona de un grupo de abuelos, con el ánimo de pasar un rato con ellos e implicar a más empleados en esta iniciativa.

2º Ganador: Fundación Cromosoma

Proporcionar becas para actividades terapéuticas de estimulación a la mayor cantidad de niños, niñas y adolescentes con Síndrome de Down o cualquier otra dificultad de desarrollo o aprendizaje que aún no tengan acceso a ellas por motivos económicos.

3º Ganador: Asociación NHA Déjame que te cuente

Apoyar proyectos de investigación para la cura o medicación de la Hemiplejía Alternante de la Infancia (HAI). Es una enfermedad rara o poco frecuente diagnosticada a 25 niños en España.

Además, durante 2023 CBRE ha promovido voluntariados de impacto medioambiental, como por ejemplo la participación con la marca Ecoalf para limpiar el Río Jarama en Madrid, o la 7ª Jornada de limpieza del fondo marino realizada en Barcelona.

Otros voluntariados con impacto social han sido también nuestros voluntariados en familia, este año centrados en el mantenimiento de parques en colaboración con la Fundación para el Fomento del Desarrollo y la Integración.

Como contribución importante y vinculado a nuestra propia actividad, CBRE ha iniciado su colaboración con la Fundación Techo donde la inversión inmobiliaria contribuye al fin del sinhogarismo.

Otras contribuciones de interés realizadas durante el 2023 se han centrado en fomentar la inclusión, como por ejemplo nuestras colaboraciones con Prodis en el concierto de Pitingo o nuestro apoyo a la campaña de Síndrome de Down y Alzheimer. O incluso nuestra participación en carreras vinculadas a proyectos sociales como por ejemplo La Carrera Go Fit Vallhermoso.

Para terminar el año CBRE lanzó internamente la participación de “Una Carta para un abuelo” y organizó un concurso de Christmas Jumpers cuyos premios se tradujeron en donaciones a la Federación Española del Banco de Alimentos y la Fundación Aladina. También se desarrollaron unas jornadas solidarias infantiles navideñas en colaboración con Fundación para el Fomento del Desarrollo y la Integración (FDI), vinculado a donaciones de alimentos a comedores sociales.

Por último, cabe señalar la iniciativa Caring For Communities del departamento de Property Management con la que impactamos positivamente en aquellas comunidades en las que estamos presentes a través de la gestión de activos.

En 2023 hemos implementado 609 acciones en España, 765 en Iberia. De estas iniciativas, casi la mitad corresponden a acuerdos con asociaciones, entidades públicas y grupos locales para promover el desarrollo de las comunidades. Le siguen aquellas con foco en la promoción de la seguridad y salud de las personas, y las de impulso de la sostenibilidad y cuidado del planeta.

Como resultado, entre donaciones directas y la equivalencia del valor de espacios cedidos para la organización de campañas, se calcula un importe de 893.00 € (790.000 € en España) destinado a distintas causas a nivel ibérico. Algunas destacadas han sido:

- Diversos pero iguales: con el objetivo de concienciar e impactar a los millones de personas que interactuarán con los centros comerciales y oficinas en la inclusión de personas con Síndrome de Down.
- De qué lado estas: concienciación en torno a la preservación de los bosques con motivo de los incendios que asolan Iberia en verano.
- Día Mundial del Alzheimer: apoyar la sensibilización con relación a enfermedades como el Alzheimer. Esta campaña en 2023 se ha realizado a nivel Europa en 8 países, 134 Centros Comerciales y 14 edificios de oficinas.





Plan de comunicación interna

Con el fin de impulsar la sostenibilidad en todos los niveles de la compañía, se ha realizado un plan de formación transversal para todos los empleados. Destaca la iniciativa desarrollada por el equipo europeo de ESG con la herramienta virtual Stickerbook, a través de la cual los usuarios pueden coleccionar pegatinas virtuales y demostrar sus conocimientos sobre sostenibilidad, ya que se crea una competición virtual por equipos. Esta herramienta facilita la incorporación de contenidos por parte de cualquier empleado según sus especialidades.

En paralelo, entre los días 17 y 21 de abril del 2023, tuvo lugar la “Green Week”, evento europeo de CBRE sobre la importancia de la sostenibilidad y las políticas de ESG en el negocio, en las personas y, en definitiva, en el planeta. A lo largo de dicha semana bajo el tema “**Our Journey to Net Zero**” tuvieron lugar multitud de conferencias internas en todas las regiones en las que CBRE está presente, sobre diversos temas con foco en sostenibilidad, como, por ejemplo, edificios, transporte, energía y contratación pública.

Como parte de esta divulgación, se ha desarrollado el **ESG Campus** con participación abierta a personas interesadas, tanto internas como externas de CBRE, que tuvo lugar desde noviembre de 2022 hasta febrero de 2023, y que ha tenido una gran acogida, en especial, entre nuestros clientes.

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 las 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.

Asimismo, en lo referente a bienestar, en 2017 CBRE obtuvo la primera certificación WELL que se otorgó en España para nuestras oficinas de Madrid y que se renovará en 2024.

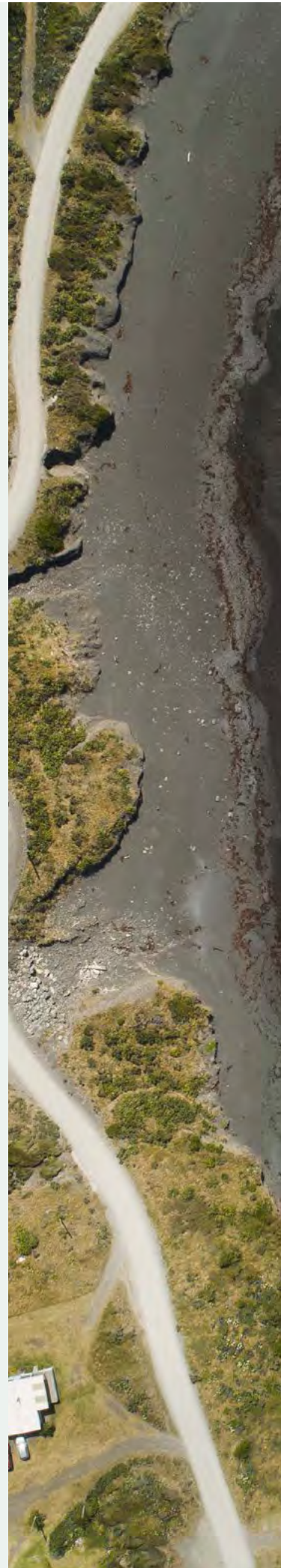
Como continuidad a la estrategia corporativa de CBRE, en 2017 se certificaron las oficinas de Madrid y en 2019 las de Barcelona, obteniendo ambas nivel Gold y, en el caso de Barcelona, siendo la primera empresa en certificarse en la ciudad condal.

En este sentido, gracias a haber sido la primera compañía en España en obtener la Certificación WELL y la segunda en Europa, así como por ser la empresa con más proyectos en España y por divulgar la Certificación WELL en numerosos eventos, CBRE fue premiada por segundo año consecutivo con el IWBI 2019 Leadership Recognition Awards.

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 negocio 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 (Sistema Gestión Ambiental), 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. La evaluación de aspectos ambientales se centra en la oficina de Madrid (que es la que hoy en día está certificada con la ISO 14001) y en aspectos relacionados con el ejercicio de nuestra actividad general en alguna línea de negocio con mayor impacto de generación de residuos.

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

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

Con base en el 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.

Finalmente, a través del plan anual de auditoría evaluamos, entre otros, la eficacia de los controles del sistema de gestión medioambiental. El plan de auditoría se centra en la oficina de Madrid para la certificación ISO, pero todas nuestras oficinas siguen nuestras buenas prácticas ambientales encaminadas a impactar en el medioambiente lo menor posible y reducir los riesgos ambientales.

Debido a la naturaleza del negocio, no ha sido necesario fijar provisiones o garantías financieras para riesgos medioambientales durante el ejercicio. Asimismo, en lo relativo a la protección de la biodiversidad, no se han establecido medidas para preservar o restaurar la biodiversidad ni establecer impactos causados por la actividad, dado que no se considera material debido a la naturaleza de nuestro negocio.

Gestión medioambiental²

En línea con los compromisos adquiridos a través de nuestra Política Ambiental y nuestro Manual de Buenas Prácticas Ambientales hemos puesto en marcha diferentes iniciativas asociadas a la gestión ambiental, la reducción de consumos y compra de suministros responsables, la reducción de emisiones y mejora de la eficiencia energética. En este sentido, hemos establecido una serie de pautas y mejores prácticas para fomentar la **reducción del consumo de agua** (instalar dispositivos limitadores de presión, difusores y temporizadores para disminuir el consumo de agua); **electricidad** (apagado de los equipos que no se estén utilizando, apagar el ordenador cuando no se está utilizando en periodo largo de tiempo y configurarlo en modo de ahorro de energía, uso de lámparas LED de bajo consumo y larga duración); **papel** (elegir papel procedente de bosques ambientalmente sostenibles acreditados, utilizar siempre que sea posible, papel reciclado y sin blanquear, imprimir sólo los documentos y planos que consideres imprescindible, conocer el funcionamiento de impresoras y fotocopiadoras para reducir los fallos, utilizar el papel por las dos caras, reutilizar para borrador el papel sucio, revisar bien el documento en pantalla antes de imprimir); **materias primas y productos** (evitar productos de un solo uso y priorizar los elementos recargables, elegir, en lo posible, materiales y productos ecológicos con certificaciones que garanticen una gestión ambiental adecuada, elegir materiales provenientes de recursos renovables, obtenidos o fabricados por medio de procesos que supongan un mínimo empleo de agua y energía, y en lo posible, materiales y productos elaborados con elementos reciclados así como trabajar con proveedores comprometidos con el medio ambiente).

Del mismo modo, en lo relativo a la gestión de residuos, contamos con unas indicaciones sobre

cómo tratar los residuos generados en función de su categoría. Así, respecto de los residuos no peligrosos (papel usado, plásticos, cartón, basura orgánica, etc.) deben ser depositados en el envase correspondiente para asegurar la recogida selectiva de los mismos y el posterior reciclaje o valorización, así como cumplir con el Plan de Gestión de Residuos vigente en las oficinas.

Los residuos peligrosos (aquellos que tienen propiedades intrínsecas que presentan riesgos para la salud y el medio ambiente) y especiales (aquellos que requieren la adopción de medidas de prevención especiales durante la recogida, el almacenamiento, el transporte, el tratamiento tanto dentro como fuera del centro generador, ya que, sin llegar a ser considerados como residuos peligrosos, pueden presentar un riesgo para la salud laboral y pública) se deben recoger por separado del resto de residuos no peligrosos y entregar a un gestor que asegure el reciclaje de los mismos.

Nuestro **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** contiene una serie de pautas que deben ponerse en práctica en relación con la limpieza de las oficinas, el transporte o en el diseño, construcción y uso de los edificios.

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.

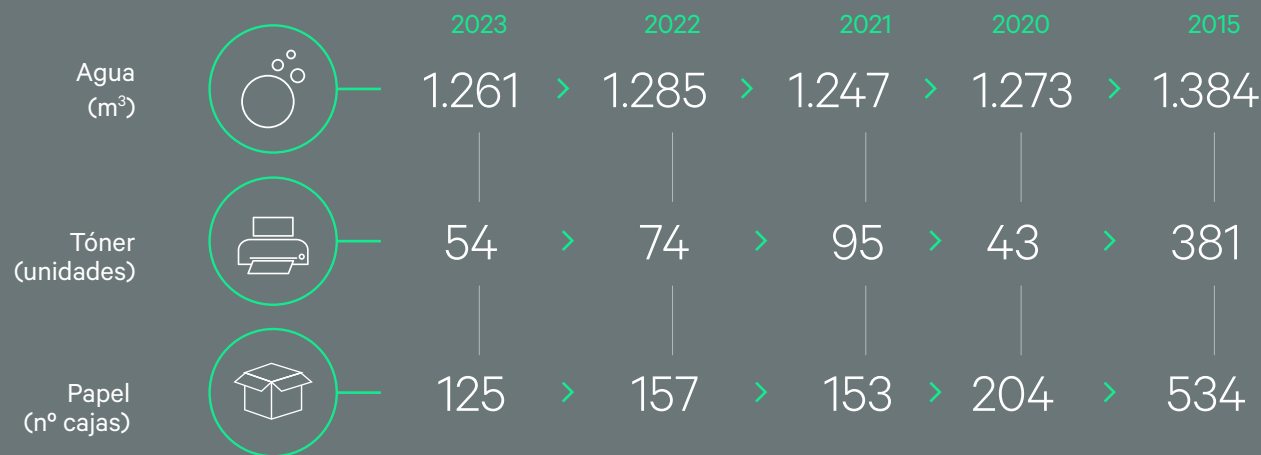
Cabe mencionar la iniciativa de movilidad sostenible para empleados, donde se han realizado encuestas de movilidad en 2023 y se busca implementar medidas cuyo objetivo es promover el uso del transporte público y otros recursos de movilidad no contaminante como la bicicleta y la electromovilidad.

² La información ambiental derivada de nuestras oficinas se refiere a Madrid, Barcelona y Valencia.

Economía circular

Uso sostenible de los recursos

Los principales suministros que se desglosan a continuación proceden de nuestras oficinas de Madrid, Barcelona y Valencia (oficinas con consumos significativos) en el año 2023.



Los consumos de agua, papel y tóner de 2023 han sido menores a los de 2022.

Cabe destacar que todo el suministro de agua procede de la red pública de la localidad en la que se sitúa nuestra actividad. El consumo de agua es estimado, pero bastante ajustado a la realidad ya que se calcula 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 nos facturan atendiendo a este coeficiente de ocupación.

Como inquilinos de los edificios que ocupamos no disponemos de datos relativos a algún suministro puntual del resto de oficinas regionales, bien porque están incluidos en los contratos de arrendamiento o servicios o porque no podemos recopilarlos por alguna complejidad operativa.



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

Consumo de papel. Se ha reducido el consumo total de papel. En concreto en Madrid esta reducción ha sido del 35%. Estas reducciones se deben a que el fenómeno del teletrabajo, aunque ha bajado en 2023 con respecto a 2022, ha traído cambios en la dinámica de una mayor digitalización de documentos y transacciones y menos uso de papel. Además, en CBRE las impresoras funcionan siguiendo el sistema “follow you” que implica que las impresiones no son automáticas, sino que deben activarse con la tarjeta de empleado que haya solicitado la impresión, lo que facilita que las impresiones sean las mínimas e imprescindibles.

Se han consumido 54 unidades de tóner. Ha habido una reducción en los pedidos de tóner debido a cambios de hábitos de impresión y también en parte a la existencia de algo de stock.

Se ha continuado la adquisición de productos sostenibles y en 2023 se ha incrementado el número total de tazas en la cocina y en las máquinas de café para evitar el uso de materiales desechables. De forma excepcional y muy residual, se facilitan vasos compostables.

Prevención y gestión de residuos

En cuanto a la gestión de los residuos, nos enfocamos en los derivados del **uso de nuestras oficinas**³: la mayoría son residuos asimilables a urbanos (papel, envases, y resto) 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. Este año se han recogido 59 kg de tóners.

La cantidad de papel recogido y destruido en 2023 (1.229 kg) se ha reducido significativamente comparado con 2022 (2.991 kg).

Por último, cabe destacar que no se han realizado acciones para combatir el desperdicio de alimentos, puesto que por el sector al que pertenecemos no consideramos que sea material en nuestro negocio.

³ Los datos que se presentan son de la oficina de Madrid, Barcelona y Valencia.

Cambio climático

CBRE se ha comprometido mundialmente a ser neutral en emisiones de CO₂ para el 2040 globalmente, anticipando en 10 años los objetivos de neutralidad asumidos en la UE para el 2050. Adicionalmente, ha suscrito el *Science Base Target* como herramienta para establecer los objetivos de reducción de huella de carbono en los próximos años.

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 2040.

De la misma manera, ha establecido como objetivo para el 2035 la reducción del 68 % las emisiones de GEI (Gases Efecto Invernadero de activos en gestión) (alcance 1 y 2) respecto a las emitidas en 2019. Igualmente, se ha adoptado el compromiso de transformación de flota de vehículos a recargables para el 2025.

Desde CBRE buscamos reducir nuestras emisiones de CO₂ a través del cálculo y monitorización de nuestra huella de carbono. En este sentido, reportamos las emisiones derivadas de los viajes de trabajo de nuestros empleados. Esto es debido a que en nuestras oficinas no tenemos consumos que contribuyan a las emisiones directas de alcance 1. No obstante, durante 2023, ha habido una fuga de gas (que se detectó en una revisión de mantenimiento y fue subsanada de manera inmediata) de nuestro sistema de climatización equivalente a 12,52 toneladas de CO₂. Adicionalmente, añadir que el suministro eléctrico de todas nuestras oficinas es de origen renovable, por lo que tampoco consideramos tener emisiones de alcance 2.

Durante el año 2022, se procedió a la compra de energía verde al 100% de las sedes de CBRE (adelantándonos tres años al objetivo global) con contrato para la compra de energía con el fin de reducir las emisiones de alcance 2. En 2023 se siguió comprando energía verde en nuestras sedes.

Adicionalmente, se ha procedido a revisar las consignas de temperatura de los equipos de climatización para reducir el consumo energético.

En 2023, consumimos en nuestras oficinas de Madrid, Barcelona, Valencia y Málaga 514.107 kWh de electricidad con origen 100% renovable. El consumo se ha mantenido estable y en algunos casos se ha reducido ya que hemos cerrado amplios espacios de oficinas en Madrid y Barcelona durante el mes de agosto y las vacaciones de Navidad.

En nuestra oficina de Sevilla el consumo en 2023 se ha reducido, ya que se han consumido 4.617 kWh respecto de 4.968 kWh en 2022. En Sevilla, el consumo no es de energía de origen 100% renovable ya que el titular del contrato es el propietario y se nos refactura la luz por consumo. Respecto del resto de oficinas, no se dispone del desglose de los datos de consumo específicos, ya que son gestionados directamente por los propietarios de los activos.

CBRE es una empresa multinacional, factor que propicia que nuestros empleados tengan que viajar frecuentemente. En 2023 se ha mantenido el volumen de viajes. 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 cuantificado a través del registro de la agencia de viajes:

Emisiones derivadas de los viajes de negocio en España (ton CO₂)

		2020		2021		2022		2023
Flota de vehículos alquilada		N/A	>	13	>	29	>	21
Transporte Aéreo		98,7	>	66,2	>	260	>	145,39
Transporte Tren		16,4	>	13,82	>	39,5	>	24,67
TOTAL (ton CO ₂)		115,1	>	93,02	>	328,5	>	191,06

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

En el caso de la flota de coches las emisiones de CO₂ son las que tiene el vehículo según el fabricante y según la normativa vigente en el momento de matriculación. Esta información viene recogida en el informe de emisiones de uno de nuestros proveedores de renting que dispone de estos informes desde hace años. Este año hemos contabilizado 19 toneladas en el informe de renting de nuestro proveedor habitual. El dato de huella de carbono de los vehículos de renting se registra en el momento que la empresa de renting recibe el kilometraje del vehículo cuando entra en taller para una revisión mecánica o reparación por lo que las emisiones pueden estar diferidas de un año a otro.

En cuanto al cálculo de CO₂ en vuelos, se calcula⁴ en función del número de millas del vuelo. La mayor emisión de CO₂ se produce en el aterrizaje y en el despegue, por tanto, los vuelos de menor recorrido contaminan en proporción más que los de mayor recorrido.

⁴ La fórmula que se usa es la siguiente: $=SI(C2<1865;C2*1,609344*0,15;C2*1,609344*0,11)$, siendo C2 la distancia en millas del segmento, 1,609344 los Kgs de CO₂ por milla y 0,15 o 0,11 el factor corrector.

En 2023 las medidas que se han implementado para la reducción del consumo energético y de las emisiones han sido:

1

Implementar una política de contratación exclusiva de vehículos eléctricos e híbridos en la flota alquilada. El 43% de nuestra flota es electrificada, la estrategia en este sentido es que este porcentaje se vaya incrementando año a año entre un 5% y un 10% dependiendo del número de contratos que finalicen y que renovaremos exclusivamente por vehículos electrificados. Se ha incrementado porcentualmente la proporción de coches electrificados de nuestra flota en el último año como consecuencia de la renovación de varios vehículos y la contratación de nuevos por parte de nuevos directores. En valores absolutos hemos pasado de 48 coches de los cuales 12 eran híbridos y eléctricos a 53 vehículos de los cuales 25 son híbridos (5 eléctricos, 2 MHEV y 18 PHEV). En 2023, se ha puesto en vigor una normativa interna en la que los vehículos deben ser híbridos, enchufables o eléctricos al 100%.

2

Continuar con la Política de Minimización de Viajes de empresa, fomentando las reuniones virtuales cuando sea posible y realizando viajes cuando sea estrictamente necesario para el desarrollo de nuestro trabajo con la aprobación del supervisor inmediato previa a la realización del mismo.

3

Asimismo, la política corporativa prohíbe el desplazamiento en avión si existen soluciones de movilidad alternativas que supongan una menor emisión de carbono y un desplazamiento en menos de tres horas (por ejemplo; alternativa preferente el AVE sobre el avión).

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





— Sostenibilidad en nuestros servicios

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 de gobernanza.

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

En ese sentido, desde CBRE contribuimos a minimizar el impacto medioambiental de nuestros productos y servicios a través de los más de 600 profesionales dedicados a prestar consultoría de ESG alrededor del mundo, lo que nos aporta una visión global del impacto de la sostenibilidad en el mercado.

En CBRE España, continuamos ampliando las capacidades de nuestro equipo en todos los niveles, sumando nuevas incorporaciones al equipo con perfiles que incluyen arquitectos, ingenieros industriales e ingenieros ambientales con amplia experiencia en Real Estate y ESG. Una de las principales muestras de la apuesta de CBRE por la sostenibilidad en toda la compañía es que la responsable última del departamento es Patricia García de Ponga, CFO de CBRE España. Esta área incluye tanto la estrategia interna como nuestra propuesta de valor para nuestros clientes.

De igual forma hemos consolidado los servicios puestos en marcha en años anteriores para nuestros clientes entre los que se destacan: estrategia de sostenibilidad corporativa, consultoría de financiación verde y SFRD, análisis de riesgos climáticos, alineamiento con taxonomía, acompañamiento en GRESB y ESG due diligence. Todo esto lo hemos soportado en una estrategia digital que consolida el uso de herramientas como *Hub Analytics* (movilidad), *One Click LCA* o *Design Builder*.



Conscientes de la enorme relevancia de los asuntos de sostenibilidad en todos los servicios que ofrece CBRE, el equipo ESG ha tenido un enfoque transversal, buscando la colaboración activa, desde la presentación de servicios a la ejecución de proyectos, con áreas como Property Management, Ventas, Industrial ocupantes y propietarios, Residencial, Capital Markets, Valoraciones, y otros segmentos del grupo CBRE como GWS o Project Management (Bovis).

Con esta visión nos esforzamos por incluir la sostenibilidad con un alcance que cubre todo el ciclo inmobiliario y proporcionamos soluciones medioambientales, sociales y de gobernanza desde la definición de la estrategia a la implementación de las medidas concretas.

Nuestro equipo de expertos combina un conocimiento profundo del sector inmobiliario con la especialización en ESG, lo que nos permite abordar las tres dimensiones con visión y solvencia:

- **Medioambiente:** certificaciones LEED & BREEAM, descarbonización de edificios, simulaciones y auditorías energéticas, proyectos Net Zero y, due diligence medioambiental.
- **Social:** consultoría de bienestar, certificación WELL y, estrategias de movilidad.
- **Gobernanza:** aplicación de la normativa, Finanzas verdes, desarrollo de estrategia de ESG de compañía, análisis de materialidad y, reportes anuales.

En definitiva, CBRE está comprometida con la creación de mejores lugares para trabajar: impulsamos 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.



3 | Ética y Compliance

— Nuestro Programa de Ethics & Compliance Global

CBRE ha dedicado muchos recursos y esfuerzo para poder alcanzar una posición predominante en el mercado de prestación de servicios inmobiliarios 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.

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

Cabe destacar que en 2023 el Grupo CBRE ha sido incluido por décimo año consecutivo en el índice de las empresas más éticas del mundo por Ethisphere.

El equipo de Ethics&Compliance, liderado a nivel global por la Chief Ethics & Compliance Officer, Elizabeth Atlee es independiente de las operaciones comerciales de forma que se garantiza la toma de decisiones de manera autónoma y la imparcialidad de la función.

Recientemente se ha reorganizado el equipo a nivel global en cuatro Centros de Excelencia y un grupo de *Field Compliance Officers* para apoyar a nuestra gente y a nuestro negocio, reforzando la independencia y profesionalidad de los equipos con base en tres principios: automatización, claridad de funciones y especialización.



Los cuatro Centros de Excelencia son los siguientes:

1

Ethics Program Center: el equipo encargado de diseñar, estandarizar y centralizar los elementos del programa global de Ethics & Compliance, incorporando las mejores prácticas del mercado y a nivel global.

2

Trust Function: equipo de investigación independiente que no está vinculado al negocio ni a la función de People. De esta forma, los investigadores de Trust pueden realizar investigaciones neutrales e imparciales y, basándose únicamente en la información recopilada, sin factores externos que considerar. Desarrolla un proceso de investigación estandarizado, los resultados de cada investigación son reportados a nivel local quienes en último término son los responsables de la toma de decisiones y potencial imposición de sanciones.

3

Financial Integrity Team: equipo especialista dedicado a supervisar la implementación de unos estándares comunes para garantizar el cumplimiento de los programas globales de CBRE contra la corrupción, la prevención de blanqueo de capitales y las sanciones. Cuenta con herramientas sofisticadas para la monitorización y análisis de operaciones de forma centralizada e independiente.

4

Global Data Privacy Office: dirige el Programa global de privacidad de CBRE y es responsable de crear el marco de cumplimiento global que respalda y garantiza el conocimiento empresarial y la responsabilidad sobre la operativa de la protección de datos y el cumplimiento de la privacidad. Se trata de un equipo de asesores de privacidad a tiempo completo que operan en todas las ubicaciones de CBRE.

Finalmente, el grupo de *Field Compliance Officers* da soporte proactivo, involucrándose con los líderes de negocio en cada país y segmento, orientando sobre los riesgos de Ética y Compliance. El *Field Compliance Officer* se convierte en el único punto de contacto para los asuntos de Ethics & Compliance.

El programa de Ethics & Compliance de CBRE dispone de unos [Estándares de Conducta Corporativa](#) (SOBC por sus siglas en inglés “Standards of Business Conduct”) que actúan como eje principal para el establecimiento de todas las políticas de nuestra compañía. 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 SOBC se aplican a todos los empleados de CBRE, incluyendo a la Dirección y a los miembros del Consejo de Administración. Todos los empleados deben certificar anualmente su compromiso con los SOBC y, reportar, en su caso, 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 sin represalias, siendo el contacto con el supervisor o directivo un buen punto de partida de la comunicación. No obstante, tal y como viene descrito en los SOBC, 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 miembro 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](#), tal y como se desarrolla en el apartado “Cadena de suministro responsable”.

[CBRE Ethics HelpLine](#): se trata de un canal confidencial y con opción a ser anónimo para plantear preguntas y escalar preocupaciones presentando un reporte online o por teléfono sobre todas las pautas establecidas en los SOBC. CBRE Ethics HelpLine está abierto para externos y para personal interno, funciona de manera continuada las 24 horas del día, 7 días a la semana y es operado por una compañía independiente.

Este canal está adaptado a la Ley 2/2023, de 20 de febrero reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción y se ha desarrollado un procedimiento específico, aprobado por el Órgano de Administración en 2023 y, difundido entre los empleados para su conocimiento.

De esta forma, cuando un empleado presenta un reporte online o llama a CBRE Ethics HelpLine, contacta con un especialista que elabora un resumen del reporte o de llamada, el cual no se identificará en caso de haber escogido la vía de reporte anónima.

El resumen elaborado se envía al equipo de investigación de CBRE (Trust team) quienes realizan un triaje sobre el tipo de conducta reportada para determinar quién debe realizar la investigación (People o Compliance). En todo caso, la investigación es imparcial, realizando una revisión de los hechos y emiten un informe de conclusiones sobre la conducta reportada y, en caso de que proceda, se aplican acciones correctivas. Siempre teniendo en cuenta que uno de los principios básicos del Programa de Compliance de CBRE es no aplicar represalias contra aquellos empleados o terceros que reporten una mala conducta de buena fe.

En 2023 no se han recibido a través de CBRE Ethics HelpLine denuncias asociadas con el incumplimiento de nuestros Estándares de Conducta Corporativa.

— Prevención de riesgos penales

En CBRE llevamos a cabo 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, en línea con la normativa laboral aplicable.

— 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 SOBC, en CBRE, a nivel global, mantenemos un compromiso firme con el respeto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU y los principios establecidos por la Organización Internacional del Trabajo a través de nuestra Política Global de Derechos Humanos cuya última revisión fue en el año 2022. Como compañía, tenemos la responsabilidad de promocionar y respetar los derechos humanos, especialmente, erradicar los prejuicios y la discriminación contra las personas por cualquier motivo, proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, respetar el derecho de libertad de asociación y negociación de nuestros trabajadores, así como proporcionarles salarios y jornadas laborales justas. De igual manera, trabajamos en impulsar la lucha contra el trabajo infantil, la esclavitud, el trabajo forzoso y la trata de personas.

En CBRE analizamos de forma periódica 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, puesto que son quienes mejor conocen el negocio; son conocedores de los cambios del sector que pueden afectarles, entienden los sistemas, reglas y procesos que les aplican y que más preocupan a los clientes y son los que mejor pueden contribuir al diseño de controles efectivos y prácticos. Se analizan los riesgos desde una perspectiva global, teniendo en cuenta los aspectos materiales que afectan a la compañía. De esta forma, se identifican los riesgos financieros, operativos, estratégicos y de cumplimiento a los que eventualmente estamos expuestos por nuestra actividad a través del envío de los cuestionarios a los directores de negocio y convocatoria de reuniones con el departamento de Compliance local para completarlos. Entre los riesgos analizados, se incluyen especialmente aquellos relacionados con la ética empresarial, la vulneración de los derechos humanos y los asociados a las relaciones con tercero.



Para el análisis de los riesgos se tienen en cuenta factores como el impacto, la efectividad de las políticas y procedimientos existentes en la compañía y la probabilidad del evento de riesgo. Como organización multinacional, cuya matriz cotiza en la bolsa de Nueva York, se tienen en cuenta las normas y procedimientos que aplican a la compañía a nivel global (FCPA, GDPR y ESG), pero también aquellas legislaciones locales que puedan suponer riesgos para la actividad y que deben ser valorados por los directores de negocio (riesgos penales).

Cabe destacar que en 2023 no se han identificado riesgos de vulneración de los derechos humanos

ni se han recibido denuncias o reportes a través de los canales puestos a disposición de empleados y terceras partes (CBRE Ethics HelpLine) relativos a incumplimientos en esta materia.

Del mismo modo, garantizamos que todos nuestros proveedores están alineados con las políticas y procedimientos internos de CBRE y se adhieren 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, nuestra actividad puede estar expuesta a riesgos relacionados con delitos económicos que podrían 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 equipo de Ethics & Compliance.

Adicionalmente, el departamento de Compliance, con carácter trimestral, a través de la herramienta corporativa Data Analytics, y bajo la supervisión y soporte del equipo global experto en la materia, desempeña procedimientos de monitorización anticorrupción, revisando las transacciones con proveedores y terceros ajenos a la compañía.

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 en el curso de la relación comercial, y tomar las medidas adecuadas.

— Prevención de Blanqueo de Capitales

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 y una Política 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. El Informe correspondiente al ejercicio es el emitido en fecha 31 de mayo de 2023 para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2022 y el 31 de marzo de 2023 a partir del cual se ha elaborado un plan de acción con las recomendaciones del experto externo y se establecen una serie de objetivos, con resultados y plazos para su implementación.

Por último, también se realizan auditorías internas con una periodicidad trimestral para verificar el cumplimiento de las obligaciones en materia de diligencia debida.





4 | Compromiso con nuestros empleados

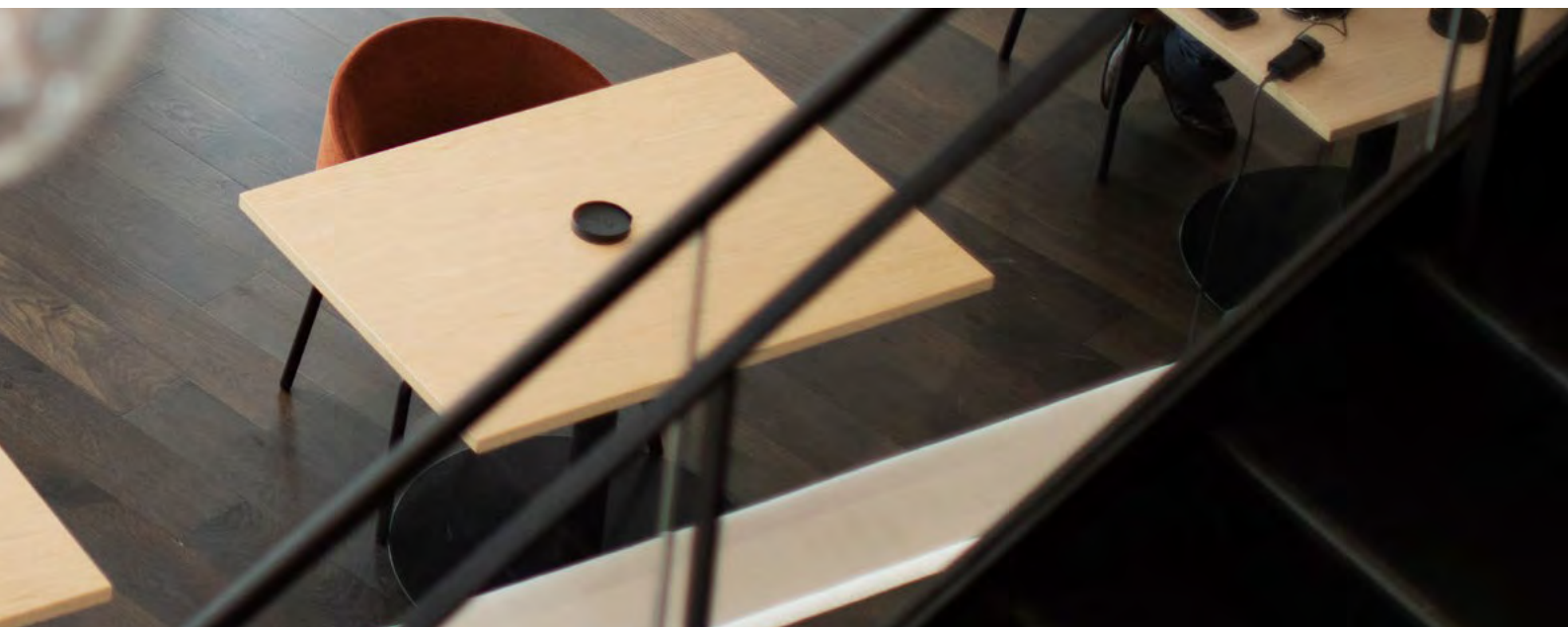
Nuestros empleados son, junto con nuestros clientes, el centro de nuestro negocio ya que es a través de ellos como conseguimos aportar los máximos estándares de calidad. Prueba de ello es que uno de los pilares que guían la estrategia de nuestra compañía está orientado a la atracción, desarrollo y compromiso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

Entre los principales pilares estratégicos en el área de People, destaca la promoción de la diversidad en todas sus formas, atracción, desarrollo y compromiso con el talento y la prevención de la seguridad y salud de nuestros empleados que controlamos a través del Sistema de Gestión Integrado.

En este sentido, el compromiso con el bienestar de nuestros empleados y otros agentes de interés va más allá de los sistemas de gestión. Como se ha explicado anteriormente en el presente informe, la obtención del primer Certificado WELL en España por parte de nuestras oficinas de Madrid en 2017, así como en Barcelona en 2019, son clara muestra de ello.

En CBRE basamos nuestra Política de People 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 ofrece 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.

En los últimos años CBRE ha trabajado en reforzar la cultura de la compañía poniendo el foco en la captación y retención del talento. En este sentido hemos desarrollado un plan para llegar a los mejores candidatos: “Realizing our potential”.



El plan dispone de varios programas de atracción de talento a través de diversos canales como portales de empleo, acuerdos de colaboración con consultoras de selección 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, cabe mencionar la participación de CBRE a nivel nacional en algunas de las principales ferias de empleo (SATELEC de la Universidad Politécnica de Madrid, el Spring Fair de ESADE en Barcelona, el Recruiting Day de la Universidad de Navarra, etc.). El equipo de atracción de talento se ubica en la oficina de Madrid, desde donde se realiza la selección de personal, pero con una relación constante con las diferentes oficinas y los principales actores en cada una de ellas (Universidades, Escuelas de Negocios, Colegios profesionales e incluso en algunos casos con colegios o institutos). Adicionalmente, se han realizado workshops con universidades alineadas con los valores de la compañía y las capacidades que demandan nuestros clientes (IE, EOI Business School, Universidad Politécnica o ICADE, entre otros), lo que nos permite identificar y reclutar talento local, así como realizar campañas de marca.

En 2023, se han llevado a cabo 223 procesos de selección entre becas (63), contratos temporales e indefinidos (160) en todas nuestras oficinas. CBRE, a nivel local y alineada con los requisitos globales, cuenta con la Política de selección con la finalidad de asegurar el cumplimiento de estos procesos.

Por último, CBRE a nivel nacional ha colaborado con la asociación de talento joven Nova Talent. Esta asociación reúne a un gran número de talentos jóvenes con un interés común: conocer el mundo de la empresa desde las etapas iniciales de sus estudios universitarios. Nuestra forma de colaborar consiste en organizar eventos de distinto formato (workshops, conferencias, etc.) a los que asisten miembros de la asociación con la finalidad de conocer nuestra compañía y, al mismo tiempo, desde CBRE identificamos al mejor talento para nuestros programas de talento joven.

CBRE es considerada una de las mejores compañías de Real Estate para trabajar en España. 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 en nosotros. Esta confianza es entendida como la credibilidad de la dirección, el respeto y la manera en que se sienten tratados los empleados. En este sentido, el talento de CBRE es consciente de que son ellos los principales decisores de su carrera profesional y que desde CBRE contarán con el apoyo necesario para alcanzar su máximo potencial.

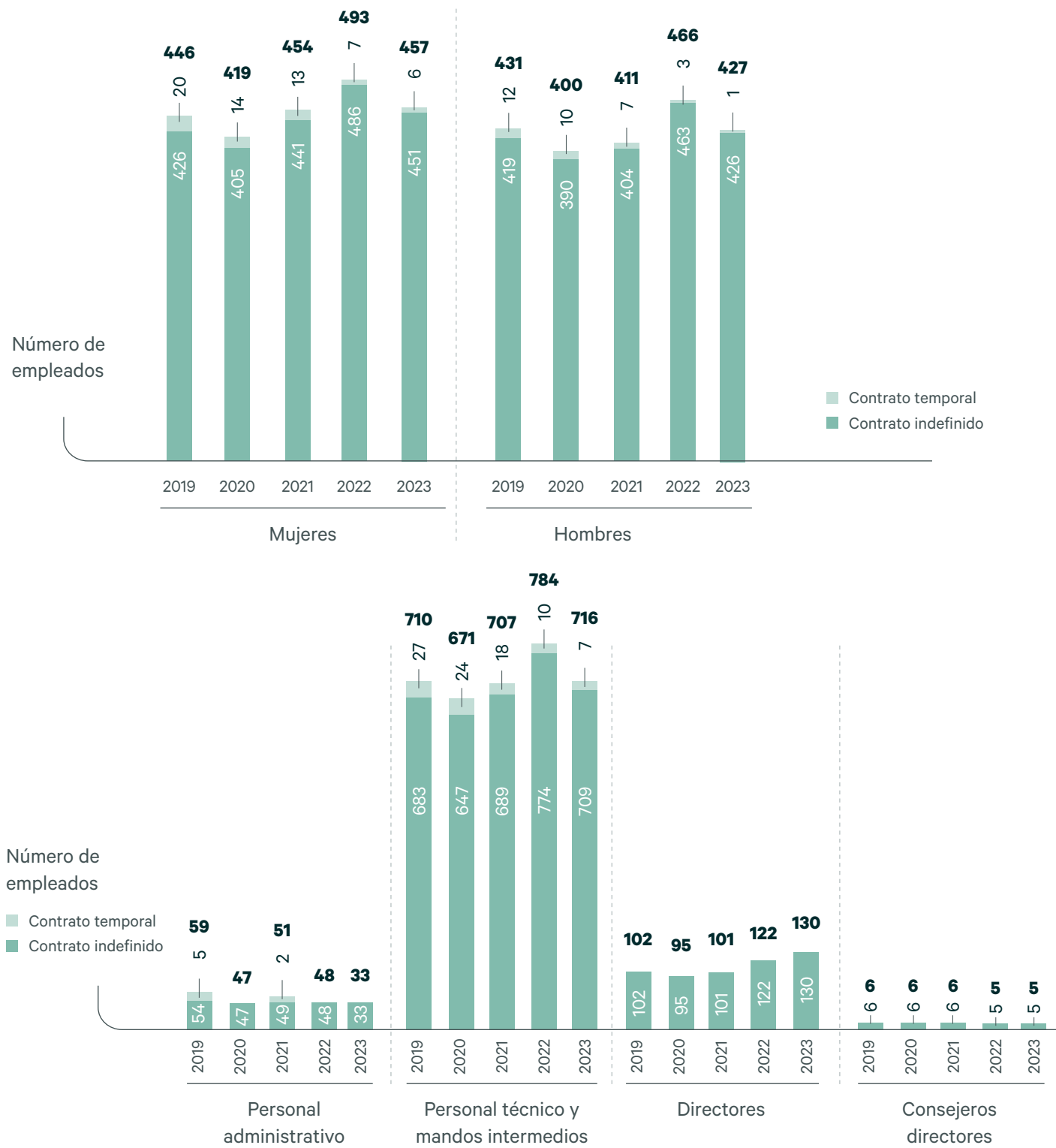
Todo ello apoyado por un continuo ejercicio de escucha al empleado a través de la Engagement Survey, tal como mencionábamos previamente en este informe. Dicha encuesta es un fiel reflejo sobre cómo mantener una escucha activa hacia el empleado, para poder actuar e incluir diferentes iniciativas que siempre estén vinculadas a los intereses, motivaciones y necesidades del empleado y den respuesta a los resultados que obtenemos de la encuesta.

Es un pilar fundamental para poder conocer el estado y compromiso de nuestros empleados hacia CBRE pues nos permite poder anticiparnos creando un espacio donde el empleado se sienta cómodo, a nivel personal y profesional.

Se trata de poder ofrecer canales de comunicación directa con el empleado, en este caso concreto centrado en medir con base en diferentes criterios el compromiso del empleado y, su estado de ánimo respecto a la empresa. Todo ello con el objetivo de recabar información relevante sobre donde focalizarnos para trabajar en la mejora de nuestra relación con el empleado y su compromiso con la Compañía.

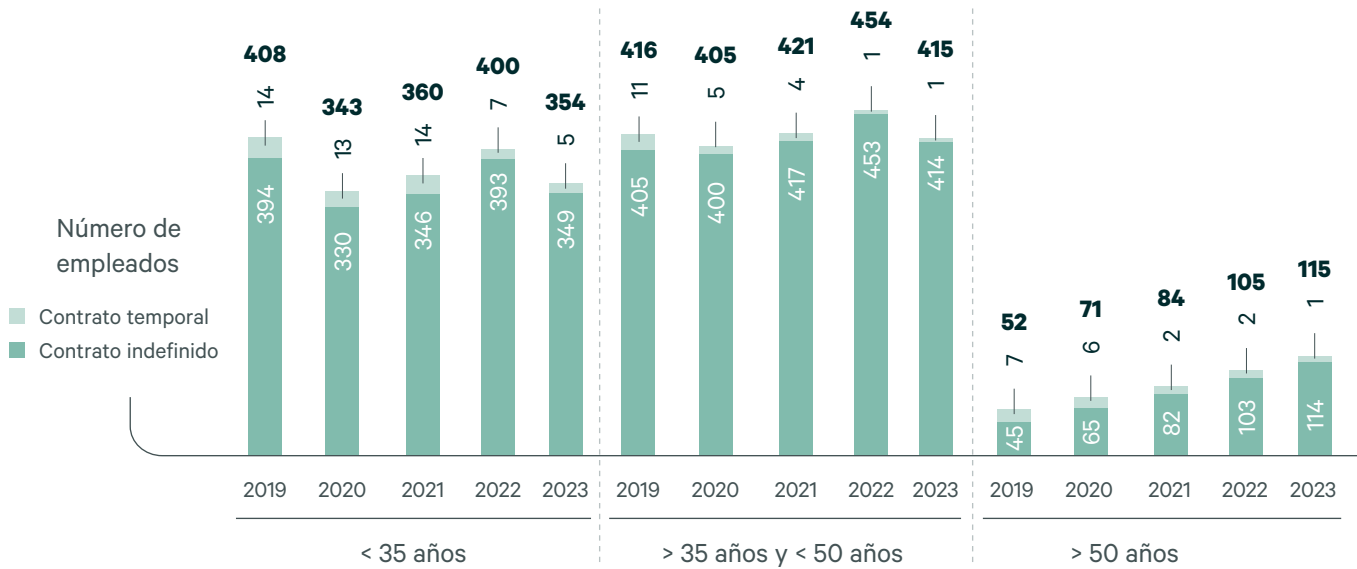
A **cierre del ejercicio 2023** contamos con un total de 884⁵ empleados, **siendo el 51,7% mujeres**. A continuación, desglosamos la plantilla según diversos criterios:

Empleados por tipo de contrato

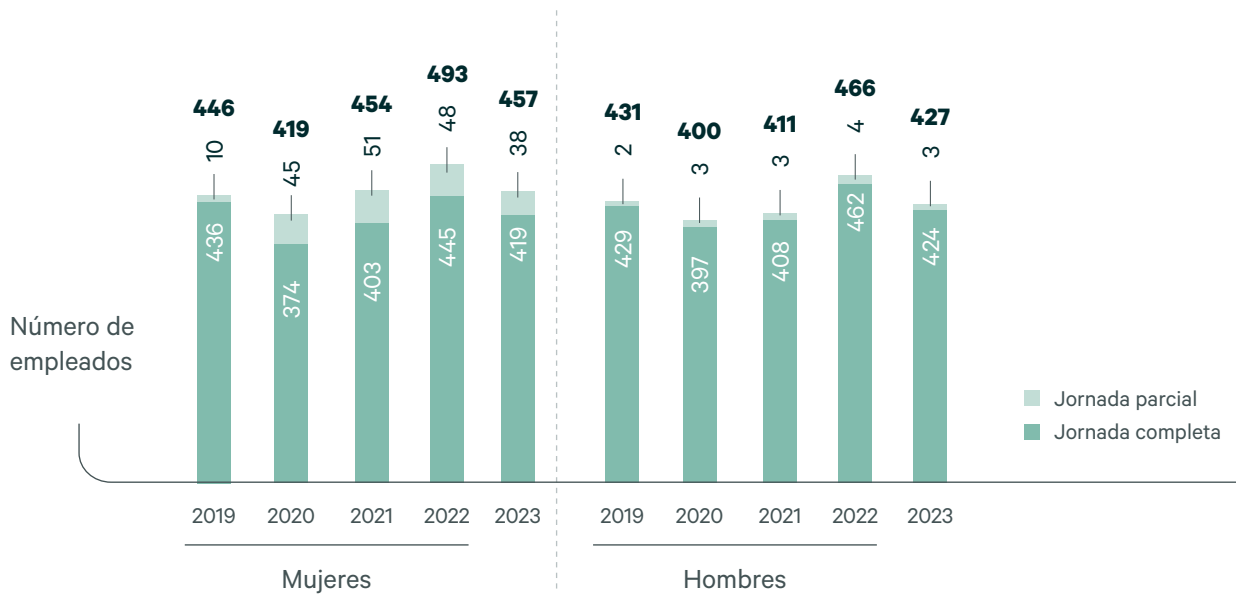


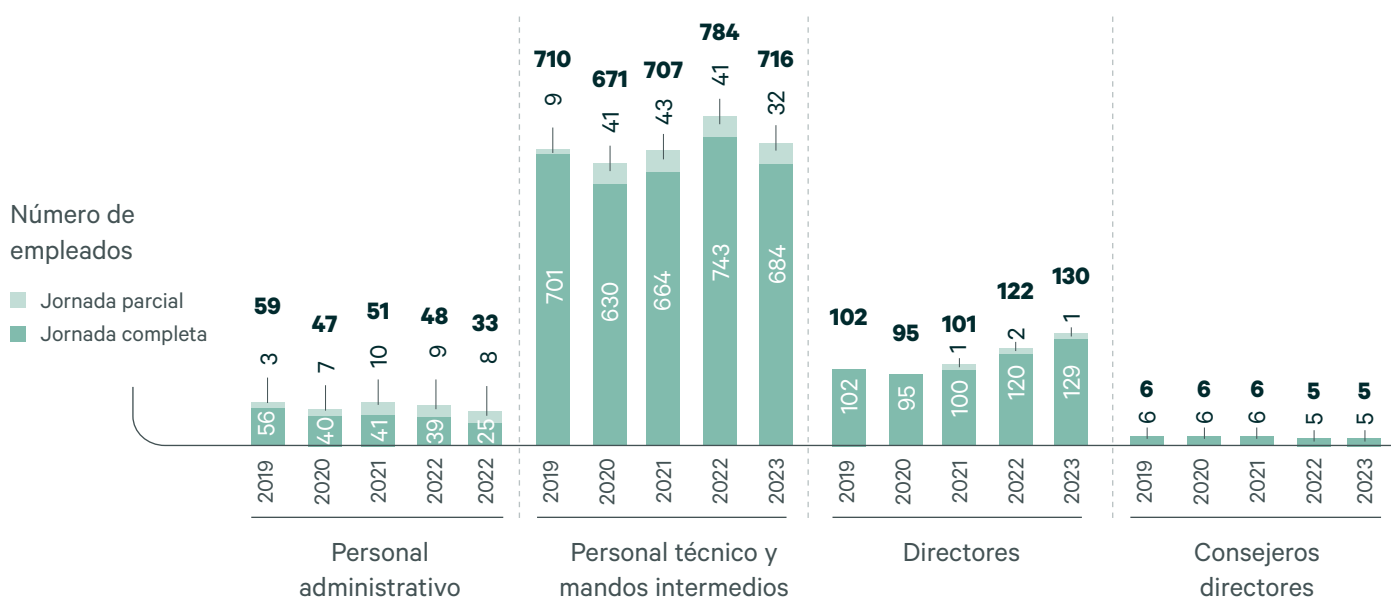
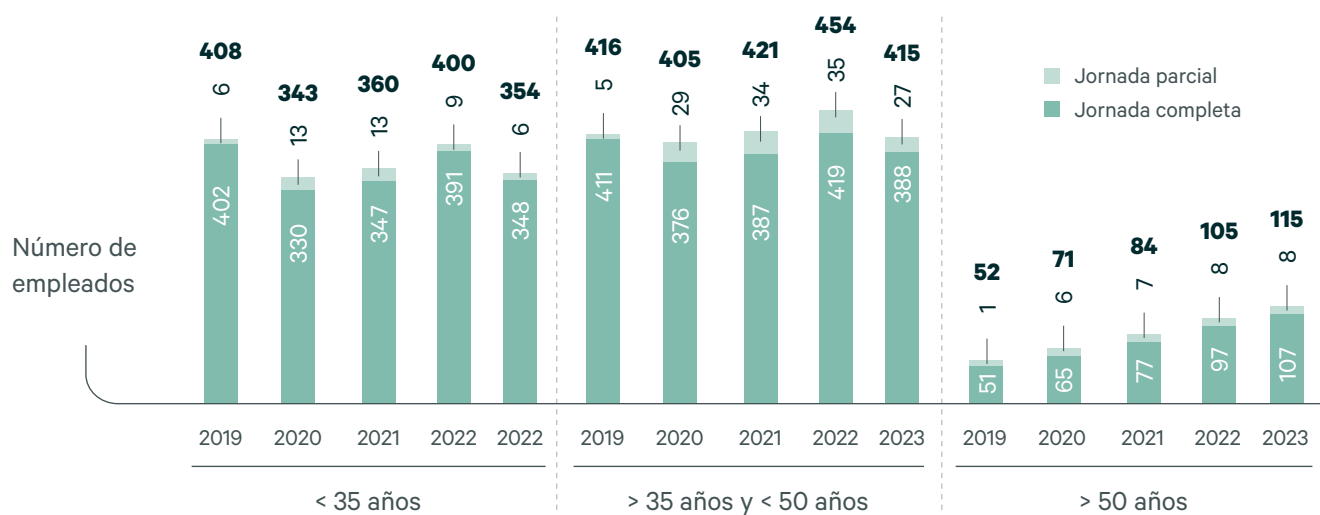
⁵ 884 empleados sin contar freelance ni becarios.

Empleados por tipo de contrato



Empleados por tipo de jornada





Promedio anual de personal por tipo de contrato

	Hombres	Mujeres
Promedio anual de contratos 2023		
Indefinido	420	443
Temporal	1	9
Promedio anual de contratos 2022		
Indefinido	448	475
Temporal	4	9
Promedio anual de contratos 2021		
Indefinido	395	426
Temporal	7	17

Promedio anual de contratos por categoría

	Indefinido	Temporal
Promedio anual de contratos 2023		
Consejeros - directores	5	-
Directores	125	-
Técnicos y mandos intermedios	696	10
Personal administrativo	37	-
Promedio anual de contratos 2022		
Consejeros - directores	5	-
Directores	116	-
Técnicos y mandos intermedios	754	13
Personal administrativo	48	2
Promedio anual de contratos 2021		
Consejeros - directores	6	-
Directores	99	-
Técnicos y mandos intermedios	667	22
Personal administrativo	49	2

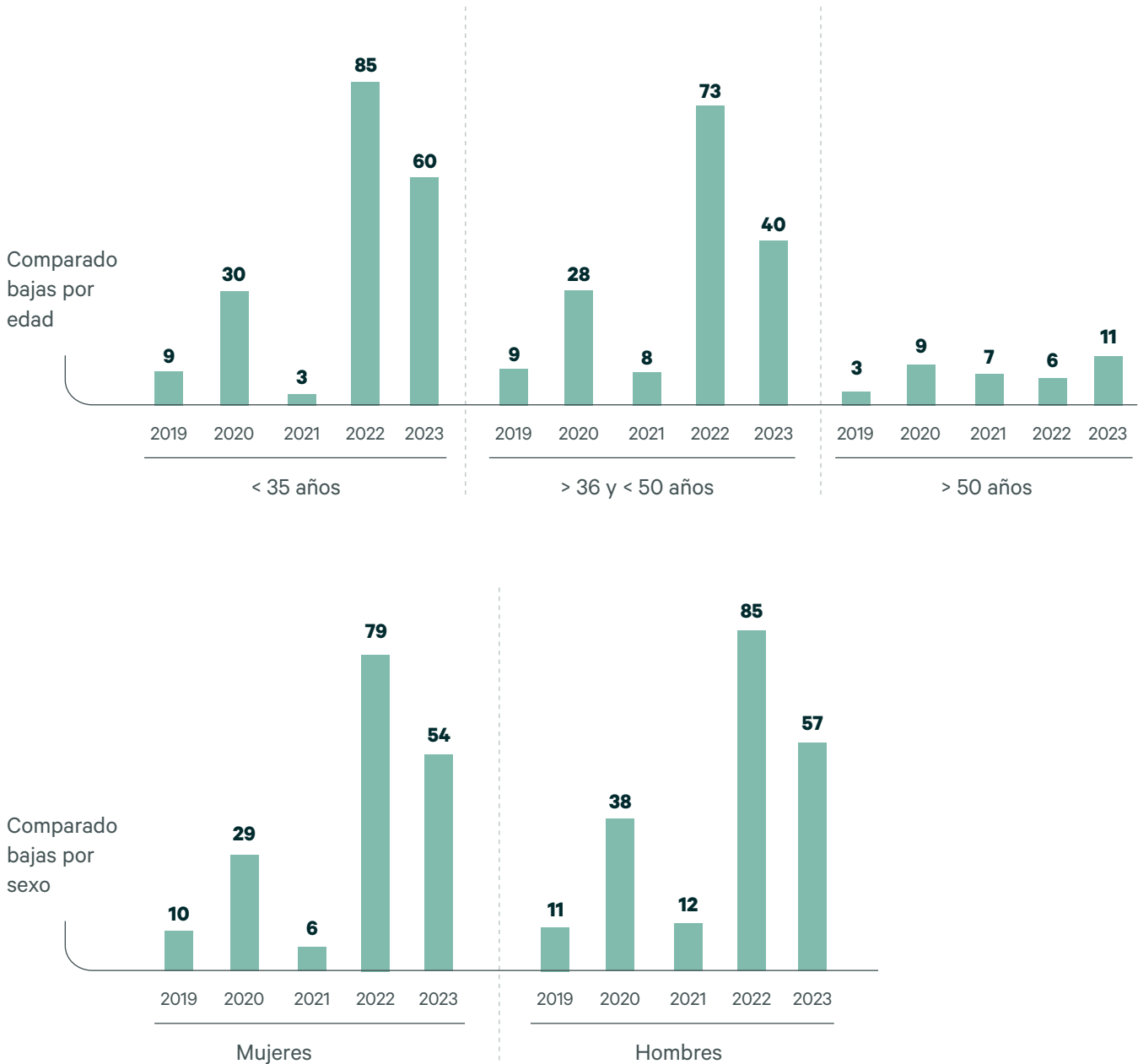
Promedio por edad

	2023		2022		2021	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
<25	41	3	35	3	19	3
26-30	169	4	180	3	157	4
31-35	180	2	206	3	180	8
36-40	122	1	141	2	131	2
41-45	132	1	155	1	148	1
46-50	133	0	134	2	121	1
>50	84	1	73	2	64	5

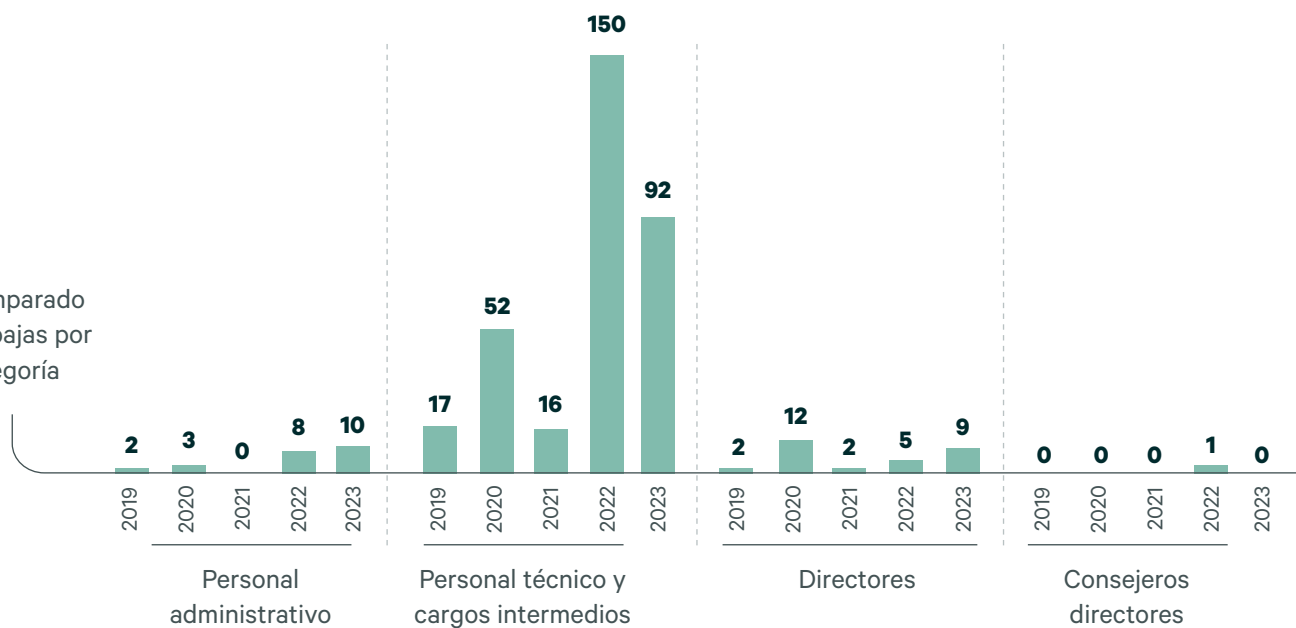


Número de bajas voluntarias y despidos en 2023

Debido a nuestro liderazgo en el sector de la consultoría inmobiliaria, así como la naturaleza de nuestro negocio, los empleados tienen una mayor exposición a otras empresas. En 2023, la rotación de las salidas sobre la plantilla representó un 8% en el caso de las bajas voluntarias y, un 3% en las bajas no voluntarias.



Comparado
de bajas por
categoría



— Formación

En el campo de la formación, desde CBRE contamos con un equipo Global de Talento, aprendizaje y diversidad que lidera 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 metodología de aprendizaje 70-20-10 establecida en nuestra Política de Formación y que sugiere que el desarrollo del talento ocurra mediante tres actividades clave: 70% en el puesto de trabajo (aprender haciendo), 20% a través de coaching y la retroalimentación directa de un manager, mentor o compañero y, un 10% de formación adicional para mejorar habilidades o aumentar la experiencia.

Contamos con una herramienta interna, Talent Coach, donde los empleados pueden acceder a formaciones de LinkedIn y de la Universidad de Harvard, además de las formaciones internas que se realizan y actualizan de forma periódica. Asimismo, se han realizado diferentes itinerarios formativos por cada categoría profesional, para que de este modo cada empleado tenga la formación acorde a su nivel de una forma más ágil y accesible.

Por otro lado, 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 empleados, animarlos y celebrar sus éxitos.

Durante 2023, nuestros empleados recibieron **26.696 horas de formación** repartidas de la siguiente forma entre las distintas categorías.



Horas de formación

	% de horas	Nº de horas
Categoría		
Consejeros - directores	1%	249
Directores	6%	1.722
Técnicos y mandos intermedios	66%	17.620
Personal administrativo	27%	7.105

Durante el 2023, hemos promovido la participación de áreas internas para promover y aumentar el conocimiento interno. Así, se han incrementado las formaciones por parte de las áreas de Pitching, Legal y Marketing junto con píldoras de conocimiento digital e inteligencia artificial de la mano del equipo de D&T.

Asimismo, se han realizado itinerarios formativos externos sobre gestión de equipos y comunicación para diferentes grupos de empleados.

— Desarrollo profesional

El desarrollo del talento es una de las prioridades estratégicas de CBRE. Por ello, la compañía invierte en numerosas iniciativas, tanto de evaluación de las competencias de nuestros empleados como de escucha de sus ideas y asesoramiento en sus dudas.

En esta línea, la 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, alcanzando este año un 97% de realización.

Además, esta herramienta permite conocer la opinión de otras personas que colaboran con los empleados en sus proyectos, por lo que es una herramienta 360°.

El **feedback 360°** es un método que CBRE implementa en su proceso de evaluación del desempeño, pues abre el espacio a escuchar la opinión de las personas que están en contacto con el evaluado, ayudando a poner el foco en aquellas áreas que hay que desarrollar, pero también ayudando a ser conscientes de los puntos fuertes que presenta dicha persona, lo que facilita el reconocimiento posterior.

Se aplica con carácter anual a un colectivo específico de gestores de personas (en 2023, se ha llevado a cabo con el área de Valoraciones), ya que recoge información tanto del manager directo, de los compañeros con los que se trabaja transversalmente, como del equipo directo que reporta. Es necesario tener un mínimo de participantes para obtener un resultado completo y que garantice el anonimato de los resultados.

Por otro lado, CBRE a nivel nacional cuenta con el programa **Buddy Program**, creado para orientar a las nuevas incorporaciones del Junior Development Program, compartir experiencias profesionales y guiarlos en su desarrollo profesional. La iniciativa promueve un ambiente en el que se escuchan las experiencias y vivencias de otras personas, lo que no solo ayuda a tener otra perspectiva de las cuestiones que se plantean, sino que ayuda a crear un ambiente cercano en el que se rompen las barreras inherentes a la categoría profesional. En 2023, fueron 12 los participantes, pertenecientes a uno de los programas de talento, el Junior Development Program, donde cada nuevo empleado fue asociado con un “buddy” como persona de referencia, apoyo y guía durante todo su primer año. Siendo un total de 24 personas las involucradas en el proceso (12 mentees y 12 buddies).

Del mismo modo, tras la experiencia con los programas de mentoring previos, con perfiles más junior, se ha desarrollado un programa similar para los perfiles con más antigüedad en la compañía a través del **Mentoring Program**. Este programa abarca a todo empleado dentro la empresa, siendo los participantes, tanto mentores como mentees, empleados de CBRE que de manera voluntaria participan en el proceso. El objetivo es transmitir la visión, misión y valores de CBRE. En el año 2023, el programa de Mentoring ha contado con 36 participantes (18 mentees y 18 mentores).

En resumen, 60 personas han participado entre los dos programas de mentoring:

- Junior Mentoring Program (Buddy Program): 24 personas.
- Mentoring Program: 36 personas.

Asimismo, se han desarrollado diferentes iniciativas con los mandos intermedios (Middle Management), colectivo con un fuerte impacto dentro de CBRE, ya que tienen responsabilidades sobre equipos de personas, consecución de objetivos y sobre cómo alinear estrategias para el 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. Las formaciones impartidas en 2023 han abordado los siguientes temas:

- Gestión de equipos: 28 asistentes.
- Hospitality: 30 asistentes.
- Comunicación; hablar en público y conversaciones difíciles: 20 asistentes.
- Fijación de objetivos: 60 asistentes.
- Evaluación de desempeño: 60 asistentes.





Con el objetivo de desarrollar 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 quinta convocatoria del Programa CREA, que abarca una formación en detalle y profunda de diferentes aspectos de nuestro negocio. En el último año participaron 20 personas.

Además, se celebró la primera edición del Property Management Expert enfocado a la gestión de activos con 25 personas y el programa The Edge con foco a la digitalización del negocio con 22 asistentes.

En paralelo, se participa activamente con el resto de las sociedades del grupo CBRE a nivel regional (Continental Europe) en la creación de un Centro de Excelencia de colaboración en formación y desarrollo con el resto del mundo para gestión de formación transversal internacional:

- Ignite Program: 2 participantes.
- Accelerate Program: 2 participantes.
- Balance Program: 3 participantes.

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 y sugerencias para la gestión y desarrollo de los empleados. El presidente se ha reunido con más de 200 personas de todos los niveles organizativos. A raíz de estas reuniones, surgen nuevas iniciativas que poner en marcha en la compañía.

Finalmente, en CBRE somos conscientes de que en ciertas ocasiones hay que facilitar canales de comunicación alternativos para los empleados. Por eso, se ofrecen los programas de coaching, donde se brinda apoyo para el desarrollo profesional.

Con el objetivo de tener identificadas a las personas con potencial y especialistas de la compañía, al mismo tiempo que obtener diferente información sobre nuestros empleados (riesgos de fuga, personal identificado como sucesores, movilidad, desempeño, etc.) a través de nuestra herramienta interna, se realiza anualmente el Talent Assessment; tienen acceso los directores a través de Talent Coach con el fin de evaluar y cumplimentar una serie de parámetros (potencial, desempeño, posibles sucesores, movilidad, etc.) de todos los empleados a su cargo.

Se puede acceder a la herramienta durante todo el año, sin embargo, periódicamente se revisa que los datos hayan sido incluidos por los directores y que los mismos estén actualizados. La herramienta permite obtener una foto global de la plantilla de CBRE en términos de talento y desarrollo lo que facilita trabajar sobre planes de carrera, sucesión y retención, así como evaluar posibles líderes dentro de la organización y el desarrollo del talento interno.

Al mismo tiempo, desde CBRE a nivel nacional, hemos subvencionado cursos de formación durante 2023 a 16 empleados para un mejor desarrollo de su carrera profesional.

— 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 de mercado. Asimismo, todos nuestros empleados están suscritos a convenio (Convenios de oficinas y despachos de Madrid, Barcelona, Zaragoza, Sevilla, Bilbao, Alicante, Valencia, Málaga 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.

Salario medio (en euros)

	2021	2022	2023
Categoría			
Directores	94.848	91.715	90.488
Personal técnico y mandos intermedios	39.442	40.151	38.438
Personal administrativo	26.766	25.430	26.138

En lo relativo a la edad, el personal de menos de 35 años percibe una remuneración media anual de 34.384,13 euros y los mayores de 35 de 53.941,75 euros en comparación con la remuneración media anual del 2022 en la que el personal de menos de 35 años percibió una remuneración media anual de 36.477 euros y los mayores de 35 de 53.595 euros. Las diferencias en las remuneraciones se deben principalmente a las categorías profesionales, dado que los perfiles más senior son los que más experiencia profesional tienen y, por tanto, perciben salarios más altos.

El motivo por el que el salario medio de 2023 disminuye con respecto a 2022 se explica por la salida de ciertos empleados con categoría intermedia y directiva.

Nuestras políticas retributivas no hacen distinciones por género. CBRE presenta unas diferencias de un 5% (mismo porcentaje que en 2022) a favor de los hombres en algunas posiciones, invirtiéndose a un 10% (12% en 2022) en otras posiciones a favor de las mujeres. Las diferencias de salario en las categorías directivos y técnicos y mandos intermedios se deben básicamente a que las áreas que realizan funciones transaccionales tienen un salario medio de mercado más alto y tienen más presencia masculina que femenina.

	Mujeres	Hombres
Salario medio 2021 (€) por Categoría		
Directores	82.418	91.250
Personal técnico y mandos intermedios	35.221	39.021
Personal administrativo	24.361	19.852
Salario medio 2022 (€) por Categoría		
Directores	87.232	94.244
Personal técnico y mandos intermedios	38.376	42.059
Personal administrativo	26.086	19.790
Salario medio 2023 (€) por Categoría		
Directores	87.850	91.990
Personal técnico y mandos intermedios	36.989	40.080
Personal administrativo	26.562	19.984

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

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 en un 19% por encima del Salario Mínimo Interprofesional (SMI).

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Salarios España (€)						
Salario inicial	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000
Salario mínimo local	10.303	12.600	13.300	13.510	14.000	15.120
Ratio (inicial/local)	74%	43%	35%	33%	29%	19%

— Diversidad e igualdad de oportunidades

Durante 2023, el Comité de Diversidad, Igualdad e Inclusión ha trabajado en el seguimiento de las acciones derivadas del I Plan de Igualdad de Oportunidades de las sociedades CBRE Real Estate, S.A. y CBRE Valuation Advisory S.A. que fue presentado al Ministerio de Trabajo en octubre de 2020.

Este Plan de Igualdad de Oportunidades estableció un conjunto de medidas en diferentes áreas de la compañía como acoso laboral, comunicación interna y externa, conciliación, formación, promoción, retribución y selección.

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 ya que 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.

Así pues, durante el 2023 se ha continuado con el plan de reuniones periódicas con el comité (17), realizando las auditorías retributivas establecidas por ley.

De cara al siguiente ciclo 2024- 2027 se elaborará un nuevo plan de igualdad y, por ello, se ha iniciado la renovación de los integrantes del comité.

Asimismo, disponemos de un espacio específico dentro de la Intranet específica con el objetivo de tener un repositorio y dar mayor visibilidad entre todos los empleados de CBRE, así como un buzón específico de Outlook como canal de comunicación y participación dentro del ámbito de la diversidad e igualdad.

Por otro lado, la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres es para CBRE uno de los pilares básicos de la gestión de personas. Tenemos el compromiso de que, a igualdad de formación y competencias, siempre se seleccionarán para los equipos personas que aporten heterogeneidad, no solo entendida como género, sino también 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 nos aseguramos de tener las políticas y prácticas necesarias para fomentar un entorno libre de acoso y represalias, las cuales están alineadas con los últimos cambios legislativos de 2022 para prevenir la comisión de este tipo de comportamientos en la oficina.





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.

Para ello, el departamento de Compliance implementa a nivel global una serie de formaciones obligatorias anualmente, en las cuales se concientiza de las buenas prácticas de actuación sobre cómo proceder ante casos contrarios a nuestras políticas. Con este tipo de acciones se pretende evitar cualquier comportamiento como acoso sexual, conflicto de intereses, discriminación por cualquier tipo de razón y buen uso de los recursos y nombre de CBRE.

Dentro de estas formaciones se explica, detalla y facilita el procedimiento ante este tipo de situaciones, siempre priorizando el aviso y reporte al departamento de Compliance en caso de que sea necesario.

Además, desde el equipo de People se han realizado diferentes formaciones sobre sesgos inconscientes y diversidad e inclusión en la gestión de equipos y contratación para los Hiring Managers y el Comité Directivo.

En la intranet DE&I (Diversity, Equity and Inclusion) Spain de CBRE se encuentra disponible la Política de Conducta Sexual Inapropiada, de aplicación a todos los empleados de CBRE a nivel mundial.

En temas de DE&I destacan las siguientes iniciativas llevadas a cabo durante 2023:

CBRE PROUD

Creación de la red Proud Iberia, un grupo patrocinado por la alta dirección de sociedades de CBRE pertenecientes a distintos segmentos (Advisory y GWS).

Este grupo se esfuerza por apoyar las necesidades profesionales y personales de la comunidad LGTBQ+, defendiéndoles y asesorándoles de la mano de la alta dirección. Los principales objetivos de este grupo son:

- Dar forma a las mejores prácticas y programas para crear un entorno empresarial en el que el mérito prevalece sobre la orientación sexual o la identidad o expresión de género.
- Ser embajadores activos y visibles en el ámbito empresarial, al tiempo que lideramos el apoyo al colectivo LGTBQ+ a nivel Ibérico en el sector.

A día de hoy esta red cuenta con 109 representantes.

EVENTO DÍA MUJER

En el marco del Día Internacional de la Mujer, el 8 de marzo, se realizó un encuentro en nuestras oficinas de Madrid en colaboración con WIRES. Un evento centrado en dar a conocer historias de mujeres inspiradoras y el papel de acompañamiento de las empresas en su trayectoria.

DÍA SÍNDROME DE DOWN

Con motivo del Día Internacional del Síndrome de Down y, como parte del compromiso de CBRE por la inclusión e integración de todo tipo de personas en el mundo laboral, se preparó una campaña realizada por tres compañeras de nuestra oficina dando visibilidad a las personas que tienen este síndrome y su aportación en el día a día.

— 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 por lo que todas ellas están a pie de calle y cuentan con ascensor. En concreto, en la oficina de Madrid disponemos de una rampa portátil que en caso de necesidad se instala para facilitar el acceso a la terraza ubicada en la planta 8ª del edificio.

— Conciliación y bienestar de los empleados

En CBRE la conciliación y el bienestar de los empleados es esencial. Por ello durante el primer trimestre del 2023 CBRE se realizó una encuesta de bienestar, *The Wellbeing Score*, donde se evaluaron más de 80 Indicadores científicos para 20 áreas temáticas que nos permite conocer mejor los gustos, preferencias y necesidades de nuestros empleados, además de cubrir el estudio psicosocial vinculado a prevención.

Con los resultados de la encuesta, CBRE elaboró un **Programa de Wellbeing** con acciones vinculadas y enfocadas a los riesgos e intereses detectados.

Por ello y como mejora del servicio ya implementado de la plataforma médica que da servicio a nivel nacional tanto a empleados como a su familia, se ha incorporado desde el mes de octubre el servicio preferente en psicología, que garantiza la asistencia al empleado en un plazo máximo de 7 días desde la solicitud. Además, incluye asistencia urgente de 24 h en caso de necesidad detectada por el departamento de People.

Dicha plataforma interactiva proporciona a través de videoconsulta servicios de nutrición, psicología y medicina general. Todo ello sin coste alguno para el empleado y/o sus familiares. Durante 2023, se realizaron 723 consultas, 62 de medicina general, 127 de nutrición y 534 de psicología.

Paralelamente, se ha ofrecido servicio de fisioterapeuta en nuestras oficinas de Madrid, habiendo utilizado este servicio un total de 66 empleados.

Como parte de dicho Programa de Wellbeing, en 2023 y, siempre relacionada con el ODS 3 Salud y Bienestar, se ofrecieron iniciativas de formación y sensibilización en materias relacionadas. Algunos de los talleres impartidos han sido, entre otros:

- Gestión de Emociones.
- Ergonomía en el trabajo.
- Compra y etiquetado responsable.
- La importancia de moverse.
- Nutrición preventiva contra el cáncer.
- Herramientas para reducir la ansiedad.
- Sueño y desconexión digital.

Además, se organizó una charla TED “el Bienestar emocional se entrena” donde una especialista en la materia compartió con todos los asistentes una jornada de entrenamiento para mejorar hábitos de nuestro día a día. Por otro lado, se han llevado a cabo otras iniciativas como un reto de pasos para fomentar la actividad “GetActive Challenge”, la participación en la Carrera de las Empresas y un concurso de recetas saludables. Estas iniciativas se traducen en la cifra de 812 participantes.

Además de lo anterior, y con el fin de fomentar el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo, han implementado en la oficina de Madrid, en colaboración con otros inquilinos del edificio, clases de Yoga gratuitas para empleados.

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

Por otro lado, CBRE considera que el modelo de trabajo es esencial para nuestros empleados por lo que mantenemos un modelo flexible, a través del cual nos adaptamos a las necesidades de cada uno de los empleados, dando autonomía a los departamentos para que se organicen en base a criterios de eficiencia y productividad que garanticen un buen servicio tanto al cliente interno como al externo. Por lo tanto, se promueve la conciliación y el respeto hacia los horarios de los demás.

En CBRE, el lugar de trabajo preferente es la oficina porque se considera que es el espacio donde los empleados conviven, se desarrollan y crean interacciones con otros grupos que favorecen la eficiencia, la innovación y, en definitiva, se consigue un mejor servicio para los clientes.





Si bien desde CBRE se apoya el trabajo en remoto como medida de conciliación, eficiencia y productividad al mismo tiempo consideramos importante las relaciones interpersonales entre nosotros y también con los clientes, en la oficina y fuera de ella.

Nuestros espacios están diseñados para fomentar la colaboración, por lo que contamos con multitud de espacios abiertos donde no existen sitios fijos, sino que se adaptan a las necesidades de cada empleado en función de la actividad que tenga que realizar en cada momento (reuniones de trabajo, llamadas, reuniones informales, trabajo individual, etc.).

En el caso de la oficina de Madrid, donde contamos con el mayor número de empleados, se pueden reservar los espacios (puestos de trabajo y salas de reuniones) a través de la aplicación C200-Booker, que permite una mayor eficiencia del uso del espacio. Únicamente se disponen de puestos de trabajos fijos en las oficinas más pequeñas o áreas más específicas que, por su actividad, deben estar físicamente separadas del resto de negocios.

En CBRE valoramos los beneficios que para el empleado y para la compañía 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. A nivel estadístico, durante 2023 se muestran las siguientes cifras:

	Hombres	Mujeres
Nº total de empleados		
Con derecho a permiso parental	34	29
Disfrutado del permiso parental	34	29
Regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	34	29
Regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	34	29
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	100%	100%

— Seguridad y salud

CBRE, a nivel nacional, ha decidido establecer como modalidad preventiva un Servicio de Prevención Mancomunado (“SPM”) que presta servicio a 997 personas de las cuales 949⁶ pertenecen al segmento Advisory, objeto de la presente memoria. Durante 2023 se incluyeron dos nuevas entidades (Trammell Crow Company Logistics Spain S.L y CBRE Investment Management Southern Europe S.L.⁷). Por lo que ahora el SPM está formado por cinco sociedades⁸.

Desde el SPM se asumen las siguientes especialidades preventivas:

- Seguridad en el Trabajo.
- Higiene Industrial.
- Ergonomía y Psicología aplicada.

La modalidad de Medicina en el Trabajo se mantiene externalizada a través de un Servicio de Prevención Ajeno (Quirón Prevención) desde junio del 2022.

En materia de seguridad y salud en el trabajo nos guiamos por el Sistema de Gestión Integrado de CBRE a través del cual se establecen una serie de requisitos internos en esta materia. El objetivo principal de nuestro Sistema de Gestión 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 incluida en la Política de Gestión Integrada refleja nuestro compromiso con:

- 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.

⁶ 949 personas entre las que no se incluyen freelance, pero sí becarios.

⁷ Sociedades del grupo CBRE, pero perteneciente al segmento REI y no al segmento Advisory.

⁸ Sociedades del segmento Advisory: CBRE REAL ESTATE S.A., CBRE VALUATION ADVISORY S.A., y sociedades del segmento REI: CBRE GLOBAL INVESTMENT ADMINISTRATION, S.L., TRAMMELL CROW COMPANY LOGISTICS SPAIN, S.L.U y CBRE INVESTMENT MANAGEMENT SOUTHERN EUROPE S.L.)

La eficacia de nuestro Sistema de Seguridad y Salud se materializa con la certificación de la ISO 45001, cuyo alcance incluye nuestras oficinas de Madrid, Barcelona, Valencia y Palma de Mallorca. Además, y a pesar de no estar incluido en la certificación, hacemos extensivo el sistema de gestión al resto de las oficinas regionales.

Adicionalmente y, como consecuencia de tener constituido un Servicio de Prevención Mancomunado, se lleva a cabo una auditoría legal cada cuatro años que verifica el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales e incluye la totalidad de nuestras oficinas. La última tuvo lugar en julio del 2022.

Como resultado a estas iniciativas se muestran las siguientes estadísticas del 2023:

- Se realizaron 219 reconocimientos médicos.
- Se realizaron 113 formaciones de los empleados sobre los riesgos específicos de sus puestos de trabajo (art. 19 LPRL).
- El número total de días de absentismo fue:

	2019	2020	2021	2022	2023
Días de absentismo					
Días por contingencia común	4.845	4.591	4.318	3.210	3.573
Días por contingencia profesional	192	268	299	70	230

A continuación, se muestran los accidentes de trabajo del Grupo en 2023, en particular su frecuencia y gravedad desagregada por sexo. En 2023 no han existido casos de enfermedades profesionales⁹.

	2019		2020		2021		2022		2023	
Accidentes de trabajo	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia	3,7	2,5	1,4	0	2,7	2,5	0	3,4	2,4	0
Índice de gravedad	0,1	0,1	0,02	0	0,3	0	0	0	0,3	0
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº fallecimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

⁹ Datos proporcionados por la Mutua de accidentes:

- Accidentes con baja 2023: mujeres: 0, hombres: 2.
- Índice de Frecuencia: (nº de accidentes con baja/nº horas trabajadas) x 1.000.000.
- Índice de Gravedad: (Jornadas perdidas/nº horas trabajadas*) x 1.000. * Horas teóricas.
- Cálculo realizado sobre horas teóricas.



5 | Gestión de nuestros clientes

— Satisfacción de nuestros clientes

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra mejor recompensa. En aras de ofrecerles el mejor servicio, en CBRE disponemos de procesos que nos permiten conocer su opinión tras su interacción con las diferentes líneas de negocio y servicios.

Nuestro objetivo es ofrecer la solución que mejor se adapte a las prioridades y problemáticas de nuestros clientes y superar sus expectativas. Para ello, nos esforzamos en conocer sus necesidades y en garantizar un nivel de interlocución óptimo con los diferentes equipos que le ofrecen servicios.

Entendemos que un buen servicio pasa por analizar previamente lo que necesita el cliente, su perfil de compañía, su mercado y sus competidores y, después hacer un buen seguimiento durante todo el proceso de diseño y ejecución del proyecto. Tras cada proyecto, entramos en una fase de escucha activa para conocer su opinión. Esta fase se realiza a través de unas encuestas telemáticas, donde los clientes valoran nuestro servicio en torno a diferentes parámetros (calidad, tiempo, reputación, experiencia, equipo involucrado, tipo de producto, otros servicios, etc.).



En la actualidad, existen dos procesos a través de los cuales evaluamos la satisfacción de nuestros clientes:

- El ejecutado por el departamento de Client Care, encargado de la gestión de cuentas estratégicas de CBRE, esto es, los clientes que, por su tamaño, potencial, y diversificación, son los más relevantes para CBRE.
- El llevado a cabo por el departamento o línea de negocio de Property Management.

El procedimiento llevado a cabo por el **departamento de Client Care** consiste en la realización de entrevistas telefónicas a través de un proveedor externo, una vez al año. El contenido de dichas encuestas se basa en las directrices de CBRE a nivel global y se evalúa lo siguiente:

- Satisfacción general del cliente.
- Valoración del responsable de la cuenta en CBRE.
- Valoración del equipo de CBRE que presta servicio al cliente. Valoración del trabajo diario. Contexto competitivo.
- Satisfacción del cliente en cada línea de negocio con la que trabaja.
- Proyección a futuro.
- Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

Una vez el informe elaborado por el proveedor externo es recibido por Client Care, se analizan los resultados obtenidos y se define un plan de acciones correctivas de aquellos casos en los que la valoración fuera negativa o mejorable. Esto lo hacemos para cada cliente, en colaboración con el responsable de la cuenta en CBRE. La mejora del feedback constituirá un objetivo cuyo grado de consecución evaluaremos a finales de año en el plan de desempeño de cada responsable de cuenta. Asimismo, elaboramos un informe con las conclusiones agregadas que compartimos a nivel departamental y a nivel de dirección, con la Comisión de CBRE.

El procedimiento de encuestas con nuestras cuentas estratégicas podría resumirse como se indica a continuación:

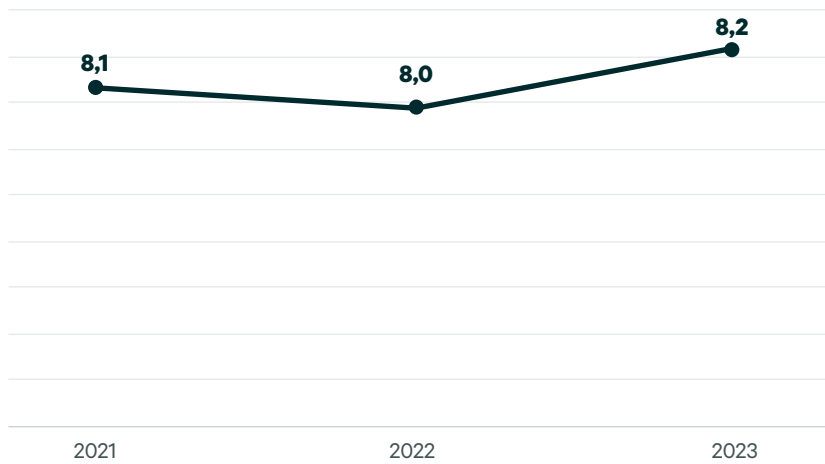
- Selección de cuentas y contactos a entrevistar.
- Preaviso al cliente de la realización de la entrevista por parte del director de la cuenta.
- Envío del listado de contactos a la empresa externa que realiza las entrevistas. Realización de la encuesta al cliente.
- Envío del informe con los resultados y transcripciones de la entrevista a Client Care.
- Envío de informe y conclusiones a cada responsable de cuenta y, creación de un informe de resultados agregados para todas las cuentas.
- Objetivo de mejora y plan de acción por cuenta y a nivel de empresa.
- Evaluación anual del objetivo de mejora.



En cuanto a la **satisfacción general**, la calificación es alta y mejora con respecto al año pasado.

Los entrevistados evalúan de manera muy positiva nuestro conocimiento de mercado, la amplia cartera de servicios que ofrecemos, y el talento y seniority de nuestro equipo de profesionales.

Satisfacción global



Desde **la línea de Property Management** y, dada la naturaleza de este negocio donde los proyectos son a largo plazo, la operativa es la siguiente:

En relación con la satisfacción de clientes y liderado por la persona responsable de Calidad de Property Management el departamento lleva a cabo una campaña anual de encuestas a nivel Iberia. Dichas encuestas se lanzan a todos los clientes de España y Portugal durante el último trimestre del año. Existen tres tipologías de encuesta de acuerdo con los principales segmentos de gestión en los cuales Property Management desarrolla su actividad; *Centros Comerciales, Oficinas y Logístico*. Previo envío de las encuestas y, de forma interna, se consensúa con los directores de área (Operaciones, Financiero, Técnico, Marketing, etc.) los clientes y contactos a los cuales se les deben enviar las encuestas. Una vez acordado el listado final, éste se carga en una herramienta desde donde se hacen los envíos de forma automática y desde la cuenta genérica de Property Management para garantizar la independencia del proceso. Se fija un periodo durante el cual se mantiene abierta la campaña. Tras la recepción de respuestas, los resultados se tabulan y se elabora un informe que se presenta internamente a la dirección del departamento.

El informe contiene, entre otros, valoraciones medias, recopilación de comentarios/sugerencias y, puntuación de NPS (Net Promoter Score). Asimismo, la dirección puede consultar resultados detallados por cliente, por responsable, por producto, como medias y diferentes KPIs globales de la campaña actual como datos históricos.

Una vez presentados los resultados, los responsables de cada área del departamento desarrollan planes de acción en aquellos casos donde los resultados no hayan sido positivos buscando identificar oportunidades de mejora.

En 2023, el área de Calidad del departamento de Property Management lanzó un total de **303 encuestas** a sus clientes en la región Iberia de las cuales un 70% pertenecen a **España**. El índice de respuesta obtenido fue de un 35% y los resultados obtenidos, en un rango de puntuación del 0 a 5, se han situado por encima de los **4,3 puntos** de media.

— Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas

Desde CBRE ponemos a disposición, tanto de nuestros empleados, como de nuestros clientes, canales que permiten la gestión de incidencias y reclamaciones:

- Los empleados de CBRE pueden registrar internamente las incidencias.
- Nuestros clientes pueden comunicárnoslas tanto por teléfono, como por escrito; ya sea mediante vía telemática o postal.

Una vez recibida la incidencia, se procede a su análisis y registro, siendo posteriormente gestionada con el/los director/es correspondientes.

Con el objetivo de prevenir futuras reclamaciones, contamos con un protocolo interno de recopilación de información y seguimiento.

La información relevante vinculada con la reclamación se recopila internamente, debiendo el/los responsables/s de las líneas de negocio afectadas por la reclamación, realizar un seguimiento y registro de las medidas implementadas para subsanar la situación que dio lugar a la misma y, evitar, en la medida de lo posible, su repetición.

Adicionalmente, en cumplimiento de la normativa vigente, en CBRE Valuation Advisory, S.A.U. se dispone de un Servicio de Atención al Cliente para la resolución de quejas y reclamaciones específicas relacionadas con la actividad de tasaciones, la cual está supervisada por el Banco de España.

Durante este 2023, el Servicio de Atención al Cliente del área de Tasaciones ha gestionado las peticiones recibidas, las cuales han sido resueltas a nivel interno y, de forma inmediata sin requerir la adopción de medidas adicionales.

6

Cadena de suministro responsable

Consideramos que nuestro compromiso social y medioambiental debe ir más allá de nuestra propia actividad, por ello disponemos del Manual Corporativo de Compras que recoge los principios generales y procedimientos de compras establecidos para el Grupo, así como un **Código de Conducta de 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, tal y como indica el Código de Conducta de Proveedores evitamos trabajar con proveedores que ejerzan prácticas comerciales desleales e incumplan las leyes en materia de protección de datos. De igual modo, trata de 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 tiene la facultad de 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 estas

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 del uso de las tecnologías disruptivas y 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. En 2023, se han elaborado cuatro informes, en cada uno de los cuales se reflejan los resultados, así como las medidas de supervisión y control de cada trimestre del año.

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.

Además de los procedimientos corporativos, desde julio del 2020 y, debido a la actividad del departamento, el área de Property Management dispone de una herramienta adicional para la homologación de proveedores en la gestión de compras. Esta plataforma ofrece la flexibilidad, el alcance y el nivel de detalle para llevar a cabo un proceso de calidad.

Mediante la plataforma Jaggaer, nos aseguramos de que los proveedores han procedido a la firma del Código de Conducta antes de iniciar la relación de negocios, así como otros asuntos de cumplimiento normativo.

Con carácter obligatorio se solicita al proveedor que rellene un cuestionario sobre su gestión de calidad y del medio ambiente. Cabe destacar que, en relación con la gestión medioambiental, consultamos si disponen del certificado ISO 14001 de “Sistemas de Gestión medioambiental” como uno de los criterios de selección.

Los proveedores de Property Management ascienden a un total de 1.735. Cabe señalar que en 2023 no se han detectado incidencias en el proceso de homologación de proveedores a través de la plataforma Jaggaer. Este proceso de homologación está en revisión constante donde se actualiza la documentación del proveedor en los periodos indicados en la propia plataforma.

Por último, a través de la herramienta MyBuy (Coupa) se gestionan las Órdenes de Compra de proveedores y, en algunos casos, la facturación.



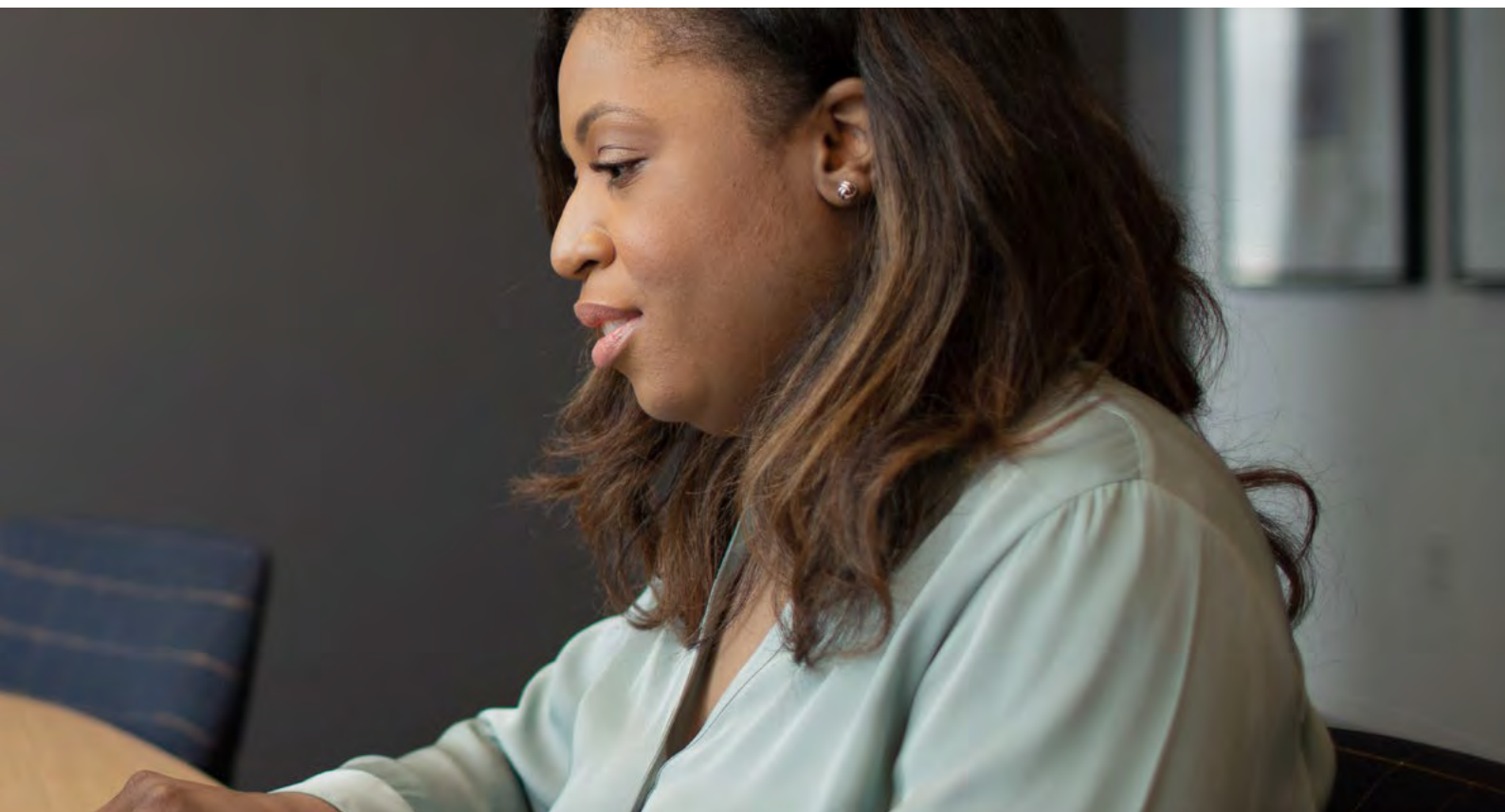
7 | Sobre este informe

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

Este documento hace referencia a la actividad de CBRE Advisory en España, en concreto a las sociedades de CBRE Real Estate S.A y su filial CBRE Valuation Advisory, S.A. con domicilio en Paseo de la Castellana 202, Edificio Castellana 200, planta 8ª, C.P. 28046 de Madrid.

Este documento formará parte del Informe de gestión de las Cuentas Anuales consolidadas del grupo CBRE del año 2023.

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:

○ Satisfacción de clientes	○ Diversidad e Igualdad	○ Gestión del personal
○ Servicio sostenible	○ Cambio Climático	○ Gestión Ambiental
○ Economía Circular	○ Desarrollo sostenible	○ Cadena responsable de suministro

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



Accede al informe de Global de Responsabilidad Corporativa 2023 aquí:

 [2023 Corporate Responsibility Report | CBRE](#)