



Network Spain
WE SUPPORT

COLLIERS INTERNATIONAL

Informe de Progreso



Colliers International Spain, S.L.
Paseo de la Castellana, 141 Edificio Cuzco IV- Planta 14
Madrid

Tabla de Contenidos

01 Carta de Renovación del Compromiso

02 Perfil de la Entidad

03 Metodología

04 Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Comunidad
- Medioambiente



01 | Carta de renovación de compromiso

Es un placer para mí, presentarles el cuarto Informe de Progreso de Colliers, como muestra de nuestro compromiso de incorporar los Diez Principios del Pacto Mundial en nuestra actividad.

En las páginas de este Informe se recogen las actuaciones más destacables de Colliers en relación con los Diez Principios del Pacto Mundial, como reflejo de la integración de criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno en su gestión, así como, de la búsqueda de un favorable desarrollo del entorno y de las personas.

En este sentido, merecen ser destacadas las acciones dirigidas a la formación de empleados, al respeto del medio ambiente, a la transparencia económica y fiscal y a la protección de datos de carácter personal, tanto de empleados como de clientes y proveedores.

En base al Informe de Progreso del año anterior hemos ido cumpliendo nuestros propósitos y de cara al futuro implantaremos nuevas acciones con el fin de seguir la senda de mejora que nos hemos marcado, con el objetivo último de ser cada vez más responsables y más sostenibles.

Seguros de nuestras convicciones, desde Colliers ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial, nuestro compromiso con el mismo y nuestra firme determinación en seguir avanzando en la implantación y difusión de sus principios.

Madrid, 27 de noviembre de 2018



Mikel Echavarren
CEO



Mikel Echavarren
CEO

02 | Perfil de la empresa

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Colliers International Spain, S.L.

Tipo de empresa

Gran Empresa

Dirección

Paseo de la Castellana, 141 Edificio Cuzco IV- Planta 14

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.colliers.com/es-es/spain>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Mikel Echavarren

Persona de contacto

Edyta Wojtczak

Número de empleados directos

100

Sector

Servicios profesionales (financieros e inmobiliarios)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Colliers International Group Inc. es una compañía de servicios inmobiliarios líder global que cotiza en el NASDAQ y en la Bolsa de Toronto. Está integrada por 15.400 profesionales y genera un volumen de negocio anual superior a los 2.400 millones de euros.

Colliers International Spain es sinónimo de especialización y conocimiento en los sectores inmobiliario y hotelero. Ofrece asesoramiento en Corporate Finance, Capital Markets, Hotels, REMS & Technical Services, Valuation & Consulting y Residential Sale Advisory, con la proximidad al cliente de una firma local y las capacidades de un líder global, a través de una red con presencia en 69 países.

Nuestros clientes son fondos de inversión nacionales e internacionales, Socimis, entidades financieras, grandes corporaciones, operadores hoteleros y empresas de promoción y patrimonio inmobiliario que valoran nuestro conocimiento, experiencia, rigor y compromiso.

Los más de 100 profesionales que integran Colliers en España han desarrollado su carrera en el ámbito financiero, técnico y de la consultoría. Un equipo de expertos único en el mercado dispuestos a aportar el máximo valor a cada cliente.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Empleados, Proveedores, Medioambiente, Clientes, Comunidad

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Hemos tenido en cuenta las personas y empresas que tienen una relación con la compañía y se encuentran en nuestro entorno de influencia. Hemos seleccionado además comunidad y medio ambiente en base a nuestras acciones de sensibilización.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Hemos analizado la situación de partida de la empresa respecto a los Diez Principios del Pacto Mundial, para determinar cuáles serán los hitos más importantes de la empresa en cuanto a RSC

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso lo difundimos en el Comité de Dirección y en las Reuniones Comerciales internas; además lo incluimos en nuestras presentaciones a los clientes como implantación de RSC de Colliers.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Las incluimos por aprobación en el Comité de Dirección que valora la inclusión de dichas sugerencias por cualquiera de nuestros Grupos de Interés.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Se comunica al Comité de Dirección las implantaciones que se han llevado a cabo, su proceso y el cumplimiento de los plazos.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen

gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Mikel Echavarren, CEO de Colliers participa en el Comité de Dirección, dónde se toman todas las decisiones que afectan a la implantación de la RSE. En el Comité de Dirección también se encuentran todos los MDs.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.colliers.com/es-es/spain

03 | Metodología



El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el

cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

04 | Análisis



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



9

5

6

4

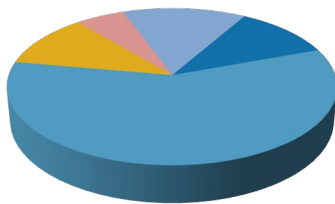
Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 4
- Empleados: 21
- Proveedores: 4
- Comunidad: 2
- Medio ambiente: 5

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



278

Grupo de interés | Clientes



Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (RGPD)

Para cumplir con lo establecido en la nueva ley de protección de datos, estamos en el proceso de revisión de todos los procesos para adecuarlos a las exigencias de la normativa comunitaria Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) e implementar las medidas de seguridad adecuadas.

Normativa vigente

Según exige la normativa vigente, estamos en el proceso de revisión e implementación de todos los procedimientos relacionados con la nueva ley de protección de datos. Disponemos de un Documento de Seguridad dónde se establecen los criterios que se deben cumplir por parte de todos los empleados, clientes y proveedores o encargados del tratamiento. De forma bianual, se realiza una auditoría externa con el objetivo de verificar y controlar, la adecuación a la normativa existente. Algunas de las acciones concretas que realizamos en este sentido son: control de plazos de conservación de datos, copias de seguridad diarias, control del almacenamiento, de los usuarios, de los soportes y del acceso a los datos, inclusión del disclaimer en todas las comunicaciones comerciales (propuestas, mails, página web) y respuesta a todas las solicitudes de derechos cancelación, modificación y rectificación de datos.

Comunicación Interna y Externa

En Colliers creemos que es muy importante mantener una continua comunicación, tanto interna y externa, para que nuestros grupos de interés estén siempre bien informados sobre nuestra actividad, resultados u objetivos, según corresponda. La comunicación interna es básica para nosotros, ya que no encontramos sentido a realizar acciones, políticas o eventos sin comunicarlo de la manera más clara, sencilla y rápida posible a todo el personal de la empresa.

Protocolo de Cambio de Contraseñas

De acuerdo con las normas de RGPD, está establecido un procedimiento con el departamento de informática, el cual obliga a todos los usuarios a modificar de manera periódica sus claves de acceso desde la página de intranet. Además, si el usuario introduce su clave 4 veces consecutivas de manera errónea, su ordenador se bloqueará automáticamente, siendo imposible su acceso hasta que el departamento informático verifique su identidad y desbloquee el ordenador del usuario.

Cada 3 meses, al iniciar sesión, el sistema solicita de manera automática el cambio de clave a todos los trabajadores. Una vez al año, se comprueba con el departamento de informática que estos procedimientos se están llevando a cabo correctamente por todos los usuarios.

Objetivos

Mantener un sistema de control que impida a usuarios no identificados acceder a datos privados de la empresa o de carácter personal de nuestros clientes, proveedores o empleados.

Blanqueo o lavado de dinero

En Colliers contamos con un manual de procedimiento interno para la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Se han establecido unas normas de actuación, protocolos y sistema de control y comunicación que permite conocer, impedir e informar sobre las operaciones relacionadas con este tipo de delitos. Anualmente se hace una auditoría para verificar que se están llevando a cabo los procedimientos adecuados. Adicionalmente a estas medidas, se han impartido cursos de formación al personal de Colliers sobre esta materia para que puedan detectar e informar sobre posibles actuaciones de blanqueo o lavado de dinero.

Comunicación Interna y Externa

Al elaborar el manual sobre Blanqueo de Capitales, se realizó una comunicación interna para informar a todos los empleados. Se hizo la entrega del manual, así como las fichas en las que se detalla la documentación que los clientes han de aportar. El manual de Blanqueo de Capitales está incluido en la Guía del Empleado, el documento que recibe cada persona al incorporarse a la empresa. Todos los empleados que se incorporan a Colliers firman un documento en el que dan fe de haber recibido y leído dicho manual. Por último, en todos los contratos de prestación de servicios que realizamos, se incluye un apartado dónde se informa al cliente sobre la obligación de aportarnos documentación para comprobar que sus datos sociales son correctos y la operación se encuentra enmarcada dentro de la legalidad vigente.

Auditorías

En Colliers, de forma anual, se realiza una auditoría para comprobar que se están llevando a cabo de manera adecuada todos los procedimientos incluidos en el manual de Blanqueo de Capitales, para detectar posibles operaciones fraudulentas.

Se realiza una auditoria cada año acerca de los métodos implantados en el Manual de Blanqueo de Capitales. Se comprueba si se están llevando a cabo de manera ordenada y se analiza si es necesario añadir algún control adicional al proceso.

Objetivos

- Continuar realizando año tras año dicha auditoría para cumplir todos los requisitos establecidos por ley y adaptarnos a las posibles modificaciones que surjan en esta materia.
- Continuar informando a todos los empleados de la existencia de dicho manual y sus posibles actualizaciones para cumplir con los requisitos de la normativa.

Grupo de interés | Empleados



Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Se han establecido una serie de protocolos, para informar y explicar siempre de manera clara y sencilla a todos los candidatos cuáles serán las condiciones laborales de su contrato, en caso de ser contratados. Desde la publicación de la oferta, hasta la entrega a todas las nuevas incorporaciones de una Guía del Empleado, todas las acciones persiguen un mismo objetivo; que el candidato tenga toda la información necesaria de la forma más clara y sencilla posible antes de firmar su nuevo contrato laboral.

Comunicación Interna y Externa

En primer lugar, publicamos siempre las ofertas de trabajo bajo el mismo criterio, incluyendo toda la información básica y necesaria referente al puesto de trabajo. En las entrevistas, se informa sobre las condiciones (horario, vacaciones), métodos de trabajo y características del puesto. Una vez identificado el candidato, enviamos una carta de oferta en la que se incluye: tipo de contrato, retribución, fecha de incorporación y cargo a desempeñar.

Kit formativo de bienvenida

Todas las nuevas incorporaciones son recibidas el primer día por una persona del departamento de apoyo, quien además de darle la bienvenida y reunirse con él para explicarle el día a día de la empresa, le entrega esta Guía del empleado, dónde el nuevo empleado encontrará toda la información relevante de protocolos internos y normativas de la compañía.

Objetivos

- El objetivo es que, antes de firmar la carta de oferta y el contrato laboral, todos los candidatos tengan toda la información que necesitan sobre el puesto y las condiciones laborales, de la manera más clara y sencilla posible.

- Mantener el proceso de información establecido y actualizarlo de manera constante.

Conciliación familiar y laboral

La empresa Colliers está impulsando medidas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus empleados y facilitar así mejor equilibrio entre la vida profesional y familiar.

Medidas de conciliación

La compañía ha impulsado las siguientes medidas de conciliación:

- Jornada intensiva de verano que facilita el disfrute de mayor tiempo libre por las tardes durante el verano.
- Jornada intensiva los viernes
- En el último año se ha modificado el horario laboral dotando al trabajador de flexibilidad que le permite adelantar media hora el horario de salida.

Objetivos

La compañía renueva su compromiso de seguir impulsando normativas internas que permitan una mayor conciliación de la vida personal y profesional de los empleados.

Regular la aceptación de regalos

La aceptación de regalos está regulada por nuestro Código de Ética y Conducta que contiene las políticas de obligado cumplimiento para todos los empleados y personas contratadas por nuestra empresa, las afiliadas de su propiedad y sus subsidiarias. El código tiene como objetivo adoptar las conductas de ética más altas para brindar el mejor servicio a nuestros clientes, empleados y accionistas.

Política de Regalos

El Código Ético de Colliers incluye las políticas de aceptación de regalos que describen con detalle la conducta apropiada e inapropiada en relación con dar y recibir regalos. Establecen la prohibición de ofrecer y aceptar regalos de funcionarios de cualquier Administración Pública.

Objetivos

Nuestro objetivo es difundir nuestras políticas entre nuestros empleados y colaboradores y asegurarnos de que todos los empleados las cumplen.

Código Ético

En Colliers estamos comprometidos con las normas de nuestro código ético. Aspiramos a ser sinónimo de un servicio excelente basado en los méritos de nuestro trabajo impecable y ético. Nuestro código no permite actuaciones fraudulentas en los proyectos que llevamos a cabo.

El Código Ético refleja nuestro firme compromiso con el cumplimiento de la legalidad y ética en la prestación de nuestros servicios. El código constituye la base de trabajo diario de todos los miembros de Colliers y se aplica a todas las personas que forman parte de nuestra compañía: directivos, gerentes y empleados a nivel global.

Como parte de nuestra labor es la obligación de fortalecer continuamente aquellos aspectos que contribuyan a garantizar los compromisos que se detallan en el Código Ético y velar por proteger a la compañía de actuaciones que puedan perjudicar nuestra reputación.

Comunicación interna - Colliers Direct

El Código Ético está disponible para todos los empleados en la intranet de Colliers. Todos los empleados de Colliers están obligados a su cumplimiento.

Asimismo, se ha puesto a disposición de todos los empleados la línea directa de ética, Colliers Direct que es un espacio donde los empleados puedan compartir sus inquietudes respecto a los comportamientos o actuaciones que puedan ser ilegales, poco éticos o dañinos para Colliers.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción

Como parte de cumplimiento de las políticas en materia de corrupción y soborno, todos los empleados de Colliers reciben formación específica relativa a esos temas.

Objetivos

- Cumplir con los estándares éticos más altos.
- Ofrecer un servicio excelente respetando los estándares más altos de ética.
- Facilitar la comunicación de todo tipo de actuaciones ilegales que no cumplen con las exigencias de nuestro código ético.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

En Colliers disponemos de un servicio de PRL y Vigilancia de Salud que incluye las cuatro especialidades Seguridad, Higiene, Ergonomía y Medicina de Trabajo recogidas en la Ley 31/1995.

La Seguridad y salud laboral es muy importante para nosotros por eso en Colliers disponemos de un servicio de PRL y Vigilancia de Salud que tiene por objeto la aplicación y el control de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Eso incluye proporcionar la formación en la materia de PRL a todos los trabajadores, reconocimientos médicos anuales, un entorno óptimo de trabajo, mobiliario ergonómico, iluminación inteligente, etc.

PRL

En Colliers aplicamos las políticas de Prevención de Riesgos Laborales con el fin de proporcionar un espacio de trabajo

ergonómico, cómodo y saludable, así mismo concienciar a todos los empleados sobre las medidas de prevención de riesgos evitar los posibles impactos negativos sobre la salud en su entorno laboral. Todos los empleados tienen a su disposición el Manual de Seguridad y Salud. Anualmente se realizan las auditorías y se elabora un informe con las mejoras en las instalaciones.

Todo el personal de Colliers tiene a su disposición la posibilidad de hacer una revisión médica anual.

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo

Colliers proporciona a toda la plantilla la formación en la materia de Prevención de Riesgos Laborales para concienciar a todos acerca de los riesgos laborales en su puesto de trabajo y como prevenirlos.

Objetivos

- Sensibilizar a todos los empleados sobre los riesgos laborales en cada puesto de trabajo y de esta manera disminuirlos al máximo.
- Seguir mejorando un entorno de trabajo que evite riesgos asociados al tipo de actividad y formar a todos los empleados en la prevención.

Generar oportunidades para jóvenes con talento

En Colliers apostamos por el talento joven. Un alto porcentaje de nuestras contrataciones corresponde a perfiles junior, recién licenciados o bien estudiantes que están finalizando sus estudios. Mostramos así nuestro compromiso por generar empleo de calidad en un colectivo con los más altos índices de paro puesto que, una vez concluido el periodo de beca, Colliers les ofrece empleo con contrato indefinido.

Colaboramos activamente con las universidades españolas participando periódicamente en los foros de empleo y a través de la formalización de los convenios de colaboración con el objetivo de dar a conocer nuestra empresa y facilitar a los universitarios el acceso al mercado laboral.

Buen ambiente laboral

En Colliers consideramos muy importante tener un buen ambiente laboral, donde las relaciones entre todos los empleados no sean únicamente laborales, sino que fomentamos además el crear unas relaciones más humanas. Apostamos por la organización de diversas actividades extraprofesionales de manera periódica con el objetivo de fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo, en un ambiente más relajado y distendido.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

En Colliers tenemos un protocolo interno de Prevención del Acoso Laboral. En dicho protocolo se establecen los diferentes tipos de acoso que puede sufrir un trabajador en su puesto de trabajo, así como las medidas que ha de tomar para informar y a quién debe dirigirse para denunciar este acto.

Todos los empleados han sido informados sobre el mismo y se les ha pedido leer atentamente dicho documento para que todos sepan cómo deben actuar ante un posible caso de acoso en el trabajo y a quién han de acudir a denunciar los hechos. Cada empleado debe leer el documento y expresar por escrito haber sido informado debidamente sobre este tema.

Realización de actividades extraprofesionales

Para crear un buen ambiente laboral, en Colliers consideramos muy importante organizar y realizar actividades fuera de la oficina, donde la participación e involucración de los empleados, ayuda a crear unas relaciones más humanas y estrechas. Dichas actividades pueden ser desde campeonatos de fútbol o pádel, carreras populares o una jornada de actividades tan variopintas como cursos de cocina, carreras de karts o cursos de conducción con 4x4, donde en un ambiente mucho más relajado y distendido se pueden fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo.

Objetivos

- Fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo.
- Aportar a todos los empleados las herramientas necesarias para que siempre sepan cómo han de actuar y a quién deben acudir en caso de sufrir acoso laboral.

Objetivos

Continuar con un programa de formación que potencie el desarrollo profesional de todos los empleados de Colliers.

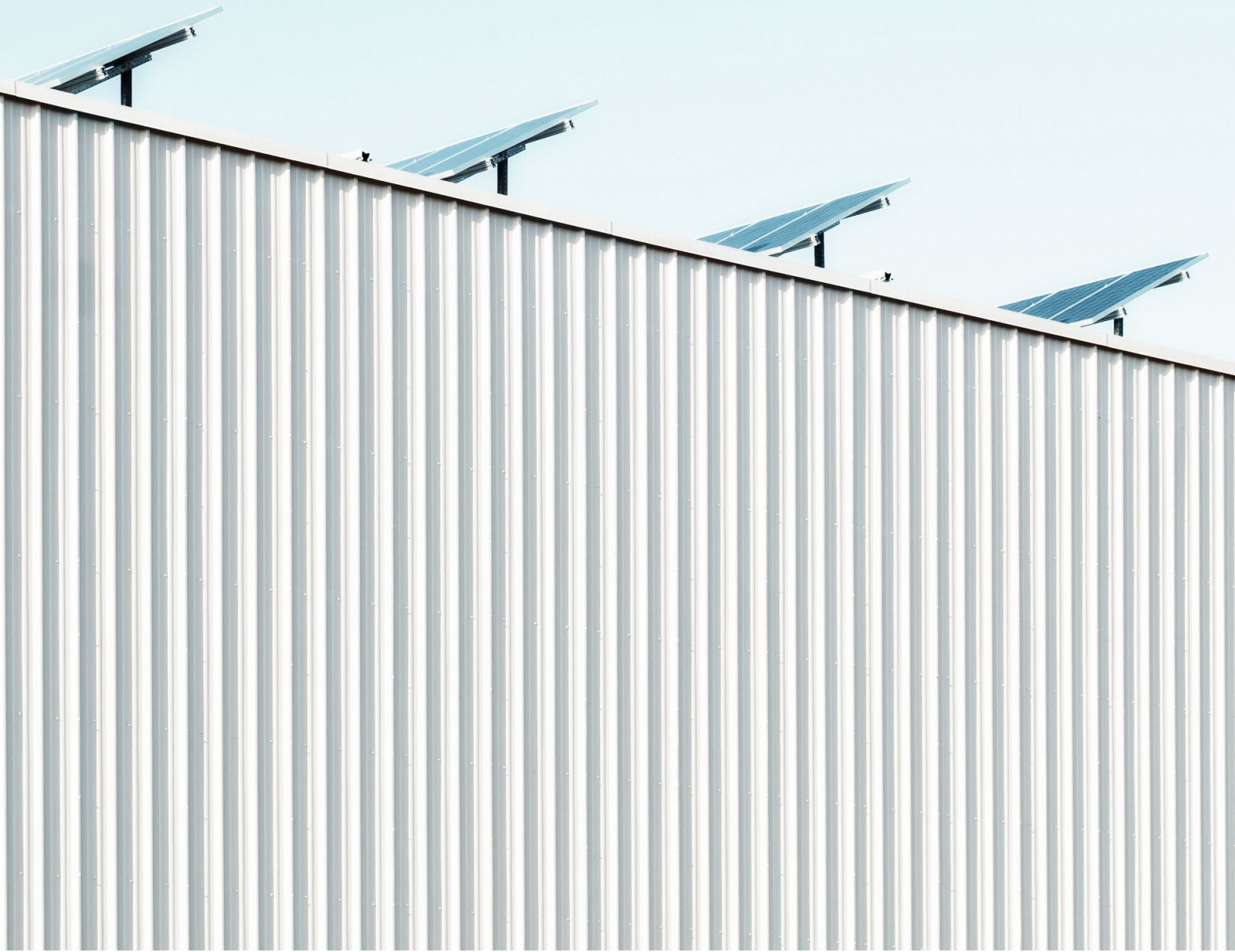
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Consideramos como fundamental un buen plan de formación que contribuya al desarrollo y crecimiento profesional continuo de todos los empleados de la compañía. Se realiza desde hace varios años ciclos de formación interna impartidos por los directivos de la compañía que se programan de forma anual, así como cursos y seminarios de formación externa.

Plan de Formación y Desarrollo

Todos los años se realizan en Colliers unos ciclos de formación interna enfocados especialmente a las nuevas incorporaciones y analistas, que sirven de iniciación para ellos y como actualización o reciclaje para el resto de los empleados. Estos cursos se realizan en la empresa, dentro del horario laboral y son impartidos por otros empleados de Colliers. La temática de los cursos está siempre relacionada con la actividad de la empresa y es eminentemente práctica, para ayudar en su desarrollo laboral. Además, se realizan los cursos de formación externa. En ellos, importantes actores de nuestro sector explican sus experiencias, incluyendo siempre algún caso práctico.

Grupo de interés | Proveedores



Crear relaciones estables con los proveedores

Se crean y mantienen relaciones estables y duraderas con todos nuestros proveedores, realizando con ellos reuniones periódicas, llevando a cabo un control de los presupuestos y actualizando los acuerdos establecidos de forma periódica.

Visitas de verificación

Para mantener una relación más humana y estable con todos nuestros proveedores, en Colliers intentamos realizar de forma anual reuniones presenciales, de manera que podamos conocer personalmente a nuestros comerciales, pudiéndoles explicar así de primera mano todas nuestras necesidades y objetivos.

En estas reuniones, que siempre celebramos de manera presencial en nuestras oficinas, analizamos junto con nuestro comercial los resultados más relevantes del año, negociamos y actualizamos nuevos contratos si procede o fijamos los presupuestos para el próximo ejercicio.

Gestión de incidencias

Para llevar un control interno sobre los servicios prestados por nuestros proveedores, en Colliers realizamos una gestión de todas las incidencias que se producen. De esta manera, podemos estudiar y analizar de forma clara y sencilla si alguno de los servicios no se está prestando correctamente o si su funcionamiento no está siendo el adecuado.

Esta gestión de incidencias la lleva a cabo el departamento de apoyo y es él quien centraliza y revisa dichas incidencias con cada uno de los proveedores, realizando desde la creación o activación de la incidencia, su seguimiento y su posterior resolución. En caso de registrar una incidencia grave o numerosas incidencias con un mismo proveedor, se realizará una reunión de urgencia con ellos para estudiar el por qué y buscar soluciones de manera inmediata.

Objetivos

- El objetivo que perseguimos es tener siempre un servicio de calidad y cuyo funcionamiento sea el esperado por parte de todos los proveedores.
- Mantener una relación más humana y estable con nuestros proveedores, a la vez que actualizamos y mejoramos las condiciones de los servicios prestados.

Evaluación de proveedores

En Colliers se realiza un estudio anual que recoge los diferentes servicios que nos ofrecen nuestros proveedores, evaluando aspectos tales como: presupuesto anual, servicios que ofertan, herramientas con las que interactuamos, la renovación de los contratos que correspondan y posibles mejoras a incluir para el próximo ejercicio. En caso de los proveedores de servicios de reciclaje nos aseguramos si se realizan de forma correcta y conforme a la legislación medioambiental los procesos de reciclaje.

Política de Calidad

Para verificar que los servicios o productos que gestionan nuestros proveedores cumplen con los estándares de calidad exigidos por Colliers, queremos comenzar a implantar una política de calidad en la que involucraremos a los trabajadores, solicitando que sean ellos como consumidores finales, los que evalúen las herramientas y servicios que tenemos.

De forma anual se enviará a todos los trabajadores una Encuesta de Satisfacción sobre los Proveedores. En ella se analizarán aspectos como, atención telefónica recibida, resolución de las incidencias o satisfacción con el servicio recibido. Incluiremos, además, un apartado de sugerencias o mejoras, que hagan que el servicio final resulte lo más idóneo para nosotros. Una vez obtenidos los datos, se realizará un estudio de cada proveedor para confirmar si cumple o no con los objetivos previstos.

Evaluar los servicios y productos de los proveedores, contando con la opinión de todos los usuarios finales, ya que nadie mejor que ellos mismos para hacerlo.

Revisiones periódicas

En Colliers creemos que es necesario mantener una revisión periódica de ciertos procedimientos o políticas que realizamos, para evitar que queden obsoletos y así mantenerlos siempre correctamente actualizados.

Realizamos de manera anual una revisión de proveedores para poder controlar y mantener actualizados aspectos como

el presupuesto anual, los servicios que ofertan, las herramientas con las que interactuamos, la renovación de los contratos que correspondan y posibles mejoras a incluir para el próximo ejercicio.

Objetivos

Tener siempre actualizados los presupuestos, servicios y contratos que nos ofrecen nuestros proveedores.

Grupo de interés | Comunidad



Invertir en las generaciones del futuro

Nuestra apuesta es la inversión en jóvenes profesionales. Su formación ocupa un lugar principal en Colliers, entendemos que, contribuyendo a su desarrollo profesional y formando en valores, contribuimos a un futuro mejor de nuestra sociedad.

Una de nuestras principales prioridades es atraer al talento joven y contribuir a su desarrollo profesional. Participamos en foros de empleo organizados por muchas universidades para dar a conocer a nuestra empresa y brindar a los universitarios el acceso al mercado laboral. El siguiente paso es invertir en su formación. Tenemos un amplio programa de acciones formativas tanto internas, impartidas por los Managing Directors y Directores de la compañía, como externas con los mejores profesionales del sector.

Nuestra filosofía es contribuir al crecimiento profesional pero también personal de nuestros empleados, concienciar a través de nuestras acciones sociales sobre las necesidades de nuestro entorno, favorecer su desarrollo y contribuir a ser una empresa más sostenible y responsable.

Acción social para la Comunidad

En Colliers tanto la empresa como los empleados a nivel particular nos sentimos comprometidos con las causas a favor de los colectivos más vulnerables.

Muy comprometidos con la defensa de los derechos fundamentales, colaboramos activamente con distintas Fundaciones y ONGs, como Servicio Civil Internacional, Unicef, Fundación Campaner, Médicos del Mundo, Cruz Roja o Cáritas a través de las donaciones o bien a través de las

colaboraciones sin ánimo de lucro.

Entre las acciones sociales que realizamos de forma continua desde hace varios años, destacaríamos:

- Colaboración con Save the Children en las campañas de navidad en la recogida de alimentos y juguetes.
- Colaboración con la Fundación Ana Bella, con el objetivo de apoyar a mujeres víctimas de violencia de género para que se empoderen y emprendan una vida digna y feliz.
- De forma habitual realizamos donaciones del mobiliario y de equipos informáticos a la Fundación Toda Ayuda y Mensajeros de la Paz.
- Colaboraciones profesionales sin ánimo de lucro con varias organizaciones benéficas.

Inversión en Acción Social

Nos gustaría destacar, por su contribución al desarrollo social, la iniciativa de la Universidad Pontificia de Comillas ICADE en la que está colaborando Colliers. Se trata de un proyecto de investigación social que consiste en la elaboración del informe anual "Homeless España. Visibilización y cambio de políticas". Gracias a esta iniciativa se ha elaborado un Plan Nacional de Atención Integral para Personas Sin Hogar aprobado por el Consejo de Ministros y el Plan Regional para Personas Sin Hogar de la Comunidad de Madrid, el primer plan autonómico que existe en España.

Objetivos

- Contribuir a una vida más digna de los colectivos más vulnerables y aportar valor a la sociedad a través de las iniciativas sociales.
- Contribuir con nuestra política de acciones formativas y sociales a formar una generación más responsable y solidaria.

Grupo de interés | Medio Ambiente



Reciclaje de toners, papel y pilas

En Colliers se realiza de forma habitual el reciclaje de todos los suministros posibles. Tenemos proveedores específicos para realizar el reciclaje del papel o los toners de las impresoras, los cuales certifican el correcto reciclaje de los mismos. De esta manera, se contribuye también a familiarizar a todos los empleados con el reciclaje y la importancia que tienen estos actos para nuestro entorno.

Política de Reciclaje

Realizamos de forma habitual el reciclaje de todos los suministros posibles. El reciclaje de papel, todos los toners de las impresoras o de las pilas que utilizamos, forma parte de nuestros hábitos cotidianos. Además, se reciclan también todos los aparatos informáticos como ratones u ordenadores, intentando maximizar el reciclaje de residuos.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Nuestro objetivo es contribuir a la sostenibilidad apoyándonos en las innovaciones tecnológicas respetuosas con el medio ambiente.

Política de Reducción de Consumo

Queremos lograr un consumo sostenible mediante una reducción y racionalización del uso de los recursos energéticos. Nuestras nuevas instalaciones disponen de un sistema de iluminación inteligente que disminuye o aumenta en función de la cantidad de luz natural; sistema centralizado vía panel de control del sistema del aire acondicionado que permite fijar los mínimos y máximos, auto apagado, etc.

Estas medidas nos ayudan a conseguir importante ahorro energético.

Ecodiseño

El compromiso de Colliers con la sostenibilidad se extiende a nuestro rol como socio fundador del World Green Building Council (WorldGBC) y Regen Network, siendo el único grupo inmobiliario a nivel global pionero en este tipo de iniciativas. Proporcionamos liderazgo y estrategia para procesos y temas relacionados con la sostenibilidad y desempeñamos un papel clave la creación de nuevos Green Building Councils en países en donde previamente no existían. A través de conferencias y acciones formativas apoyamos la construcción ecológica en todo el mundo. Para ayudar a nuestros profesionales a generar una economía sostenible y un valor añadido para nuestros clientes e inversores, les apoyamos activamente en el desarrollo de su conocimiento personal. A través de Colliers University, ofrecemos más de 30 cursos enfocados en la sostenibilidad y la construcción ecológica y hemos ayudado a muchos de nuestros profesionales a conseguir la acreditación LEED® Profesional y LEED® Green.

Objetivos

Seguir implementando soluciones tecnológicas que contribuyan al desarrollo de un entorno sostenible.

Optimizar el uso de papel en la entidad

En Colliers se hace un uso razonado del papel, evitando todo el consumo posible y optimizando todo el que se realiza. Creemos que, si todos conseguimos implantar una serie de pequeñas acciones cotidianas, contribuiremos entre todos a cuidar y preservar el medio ambiente.

Política de Reciclaje

En Colliers realizamos de forma habitual el reciclaje de todos los suministros posibles. El reciclaje de papel, todos los toners de las impresoras o de las pilas que utilizamos, forma parte de nuestros hábitos cotidianos. Además, se reciclan

también todos los aparatos informáticos como ratones u ordenadores, intentando maximizar el reciclaje de residuos.

Disponemos de contenedores destinados al reciclaje del papel. Tenemos contratado el servicio de recogida periódica de papel por una empresa certificada que se encarga de su posterior destrucción y reciclaje.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

Nuestro objetivo es convertirnos en una oficina *paperless*. En Colliers realizamos toda una serie de acciones para reducir el consumo de papel, concienciando a todos los empleados sobre la importancia que tiene el que todos realicemos un uso óptimo del mismo.

Algunas de las acciones que llevamos a cabo para reducir

este consumo son: evitar todas las impresiones que no sean estrictamente necesarias, utilizando para ver los documentos dispositivos como el ordenador o el Ipad; imprimir todos los documentos a doble cara, siempre que sea posible; imprimir documentos internos en papel reciclado, que ya ha sido utilizado en una de las caras, etc... También incluimos siempre en la firma de nuestros e-mails la frase "Antes de imprimir este e-mail piense en su compromiso con el medio ambiente", para contribuir a que nuestros destinatarios también reduzcan el uso de papel.

Objetivos

- Continuar con la política de reciclaje
- Reducir al máximo el consumo de papel y optimizar todo el que se realice.



Network Spain
WE SUPPORT

Colliers International Spain

Madrid

Pº de la Castellana, 141.
Edificio Cuzco IV. 14th Floor
28046 Madrid
T. +34 91 579 84 00

Barcelona

C/ Pau Claris, 165
08037 Barcelona
T. +34 93 410 26 80



www.colliers.com
colliers.spain@colliers.com

