



GREAT
PLACE
TO
WORK®

Las mejores
Empresas
para Trabajar 2013
Centroamérica



REPORTE DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2012-2013

ÍNDICE

	Páginas
Introducción	1
Mensaje a nuestros grupos de interés	
Historia CBRE, Inc.	3
Derechos Humanos	18
Estándares Laborales	17
Ambiente	26
Anticorrupción	31

Mensaje del Director General

CBRE|Panamá – Great Place to Work



Momento de mucho orgullo tuvo nuestra familia CBRE|Panamá al recibir en el año 2013 la prestigiosa certificación como "Great Place to Work" por el Great Place to Work® Institute, el cual certifica las Buenas Prácticas Culturales (Encuestas de Clima Laboral, Auditorías de Procesos y Prácticas de Recursos Humanos) entre otros procesos de seguimiento de mejora continua llevados a cabo por las Empresas distinguidas con esta certificación.

Para CBRE Panamá, la meta no fue sólo obtener la certificación. Los objetivos de nuestros procesos de mejoramiento continuo como empresa han sido consolidarnos como un gran lugar para trabajar. Esto significa un lugar que atrae y retiene al mejor talento ofreciéndole un entorno de trabajo saludable, que se caracteriza por el respeto, el espíritu de equipo, la integridad y confiabilidad. Cada colaborador siente que tiene todas las posibilidades para desarrollar sus talentos y fortalecer sus valores personales alineados a los valores de la organización.

La certificación se evalúa cada año por Great Place to Work® y es nuestra clara ambición de mantener y mejorar continuamente nuestra posición. Nunca llegará a ser un pretexto para no actuar, sino que siempre será una inspiración para mejorar con excelencia.

Crecimiento Continuo y Consolidación

Cualquiera que sean los aspectos que analicemos y nos enfoquemos ya sean figuras claves financieras, relaciones con los clientes, el número de empleados, la gama de servicios, o la cantidad de proyectos que estamos involucrados, nos encontramos en proceso de crecimiento.

El compromiso del progreso continuo de todos nuestros colaboradores, ha creado una necesidad positiva de centrarnos más en la racionalización y optimización de los procesos y políticas de la organización. Es para nosotros una cuestión de responsabilidad el desarrollar políticas y procesos claros de acuerdo con el tamaño, crecimiento y el potencial de nuestra empresa.

Construcción Sostenible

Nuestro compromiso de minimizar el impacto ambiental en todas las operaciones y proyectos en los que participamos continúa. Fomentar y promover las ventajas ambientales y financieras, para que nuestros clientes (dentro de sus posibilidades) tomen en cuenta estas recomendaciones. CBRE|Panamá sigue desempeñando un papel de liderazgo en la promoción de edificios con certificación LEED® en Panamá y

"Para CBRE Panamá, la meta no fue sólo obtener la certificación. El objetivo es consolidarnos como un excelente lugar para trabajar."

mejores prácticas en general. En 2012-2013, los tres proyectos en los que hemos estado gestionando han logrado la certificación LEED® en la categoría de " nueva construcción".

Comunidad

Nuestra política de acercamiento con la comunidad está orientada apoyar principalmente a las áreas de desarrollo de la primera infancia y la educación en general. Por ello, durante 2012 y 2013 llevamos a cabo proyectos con los niños, maestros y padres de familia en dos escuelas localizadas en el área la Ciudad de Panamá y Penonomé. Hemos realizado diversas actividades entre ellas: Talleres de Reciclaje, Distribución de útiles escolares y Mejoras en las instalaciones.

Construyendo con Responsabilidad Social Empresarial

Cuando presentamos nuestra primera Comunicación de Progreso en el año 2009, escribí lo siguiente en mi mensaje: "Con nuestra filosofía de responsabilidad con nuestros grupos de interés como punto de partida, queremos profundizar con políticas más específicas en nuestros esfuerzos de RSE para que los mismos estén bien enfocados y con resultados medibles".

Desde el 2011 hemos estado evaluando nuestros esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial mediante el sistema de indicadores de RSE para la región Centroamericana (INDICARSE), herramienta de autoevaluación que de manera simple y precisa, nos indico el estado de las políticas y prácticas de nuestra empresa tanto a nivel interno como externo. Los resultados nos permitieron tomar decisiones acertadas y definir estrategias internas que generan impacto de manera sostenible dentro de nuestra sociedad. En el 2012 la herramienta fue homologada con ISO 26000, los resultados son claros en el sentido que hemos visto un aumento significativo en cómo nuestra empresa cumple con los diversos aspectos de la RSE. **(ver resultados en las páginas 16 y 17).**

Este informe de Comunicación de Progreso cubre todo el año 2012 y el primer semestre de 2013. Se trata de la continuación del compromiso adquirido cuando nos unimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, pero lo más importante, es que está destinado a demostrar nuestro compromiso firme y permanente con respecto a todas las partes interesadas clientes, colaboradores, proveedores, socios y la comunidad en general.



Ramón Roux M.
General Manager

Quiénes Somos

CBRE Inc.

“Más de 107 años de Tradición de Servicio y Excelencia”

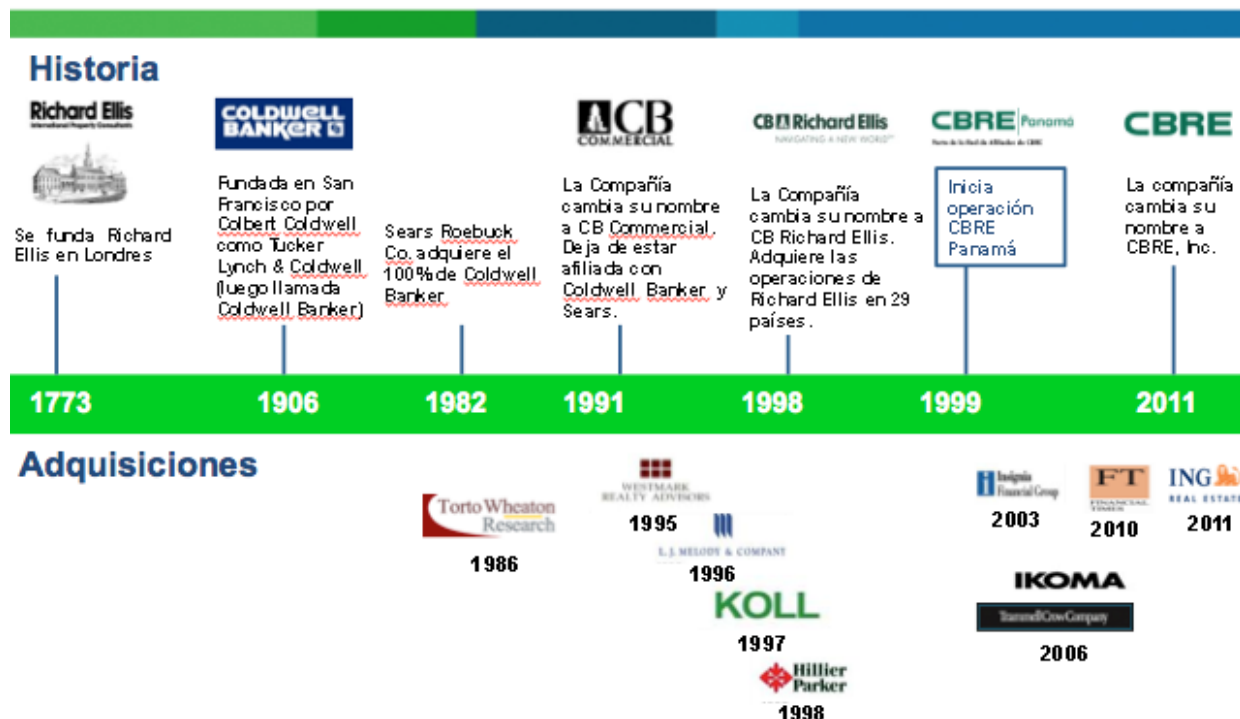
Nuestras raíces se remontan a 1906 con la creación de la compañía Tucker, Lynch & Coldwell, por Colbert Coldwell en la ciudad de San Francisco, California, EE.UU. Desde 1940, la compañía fue renombrada como Coldwell, Banker & Co. y a partir de la fecha, se han dado una serie de adquisiciones y fusiones que han dado lugar a lo que es hoy CBRE.

En 1982, las operaciones de Coldwell Banker fueron adquiridas por la tradicional empresa comercial Sears, Roebuck & Co.; sin embargo, en 1989 un grupo de colaboradores de la compañía en conjunto con inversionistas, separaron la operación inmobiliaria comercial de Coldwell Banker y fundando CB Commercial.

Algunas importantes adquisiciones desde entonces fueron: Westmark Realty Advisors (1995, hoy CBRE Global Investors), L.J. Melody & Co. (1996, ahora CBRE Capital Markets) y Richard Ellis International Limited (1998) con la cual la empresa cambia su nombre a CB Richard Ellis e incursiona en 29 países.

Desde 2011 la empresa modifica su nombre a CBRE Group, Inc., siendo una de las más grandes empresas en el sector inmobiliario comercial a nivel mundial.

CBRE, INC.



CBRE es el líder en servicios comerciales en bienes raíces

Cada día, en los mercados del mundo, aplicamos nuestra visión, experiencia, inteligencia y recursos para ayudar a que nuestros clientes tomen decisiones informadas con respecto a sus necesidades inmobiliarias. No existimos sin nuestros clientes y nunca perdemos de vista ése hecho.

A nivel internacional...	A nivel local...
CBRE	CBRE Panamá
<ul style="list-style-type: none">▪ Empresa de tradición y reconocimiento mundial.▪ Más de 100 años a nivel mundial.▪ 65 países.▪ 447 oficinas (incluyendo afiliadas).▪ 39,000 profesionales.	<ul style="list-style-type: none">▪ Empresa líder en el mercado panameño.▪ Única oficina de CBRE en Centroamérica.▪ 15 años de experiencia y tradición.▪ Seguimos creciendo: Año 1999: 3 colaboradores Año 2012 y 1er Semestre 2013: 63 colaboradores

CBRE | Panamá

15 años de Visión y Liderazgo

Tenemos operaciones en Panamá desde 1999, bajo la Dirección General del Lic. Ramón E. Roux M., basados en nuestra cultura de valores y fielmente dedicados a la filosofía de preservar fuertes y largas relaciones con nuestros clientes. Nuestro objetivo principal es satisfacer y exceder sus expectativas a través de soluciones estratégicas, innovadoras e integradas agregando valor en todo momento.

Como parte del grupo global inmobiliario, disponemos del más amplio y completo portafolio de servicios inmobiliarios que nos faculta en poder ofrecerles soluciones a nuestros clientes en cualquier mercado. Además, gozamos de una infraestructura organizacional integrada con más de 447 oficinas en 65 países a nivel mundial y un equipo humano que asciende a más de 39,000 profesionales, lo cual nos permite brindar nuestros servicios desde cualquier latitud del mundo y proveer soluciones inmediatas a las necesidades inmobiliarias del mercado panameño.



Visión

Consolidarnos como el líder del mercado inmobiliario en todas nuestras líneas de negocios, brindando soluciones oportunas, comportamiento ético y un servicio de clase mundial.

Misión

Todos los días entregamos los mejores resultados a nuestros clientes, manteniéndolos siempre en primer lugar, brindándoles con excelencia y compromiso valor agregado a sus necesidades y metas inmobiliarias.

Valores

Respeto
Trabajo en Equipo
Compromiso
Integridad
Innovación
Liderazgo
Pasión

Estándares de Excelencia CBRE | Panamá

1 Practicamos y creemos en la misión de nuestra empresa.

2 Nuestro más valioso activo es nuestro capital humano.

3 Respetándonos los unos a los otros y a nuestro entorno se alcanza la excelencia en el servicio.

4 Somos “socios” de nuestros clientes y proveedores con el propósito de obtener una completa comprensión de sus objetivos.

5 Somos responsables por la protección de los activos de nuestros clientes.

6 Procuramos que las propiedades que manejamos cumplan siempre lo mejores estándares del mercado.

7 Promovemos el profesionalismo a través de la comunicación continua, la formación, el liderazgo y el ejemplo. Servimos a todos con dignidad cortesía y respeto.

8 Nuestra imagen y la atención que brindamos son un vivo ejemplo de nuestro profesionalismo.

9 Cada miembro de nuestro equipo es motivado a participar en la planificación de las actividades de la empresa.

10 Damos la bienvenida a nuestros clientes con amabilidad, prontitud y profesionalismo.

11 Anticipamos, identificamos, evaluamos, damos respuesta y seguimiento para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

12 Nos alentamos y apoyamos mutuamente.

13 Somos responsables de resolver los problemas de los clientes con los recursos que tengamos disponibles y de buscar el apoyo de los niveles superiores de modo que se logre la satisfacción de los clientes.

14 Preguntamos, escuchamos y damos respuesta a los clientes insatisfechos para recuperar su confianza y garantizar su satisfacción.

Nuestros Servicios:

TRANSACCIONES

- Corretaje, Venta y Alquiler de Propiedades Comerciales
- Corretaje, Venta y Alquiler de Propiedades Residenciales
- Disposición de Portafolio de Activos
- Propiedades Exclusivas
- Propiedades de Inversión
- Servicios Corporativos

AVALÚOS INMOBILIARIOS

- Valoración de Activos
- Avalúo de Propiedades

ASESORÍA INMOBILIARIA

- Estudios de Mercado Inmobiliario
- Estudios de Mejor y Más Intenso Uso
- Estudios de Factibilidad de Proyectos
- Selección de Sitio para Proyectos Inmobiliarios

CORRETAJE DE NEGOCIOS

- Investigación de Mercado
- Due Dilligence
- Corretaje y Negociación
- Valoración de Empresas

ADMINISTRACION DE PROPIEDADES

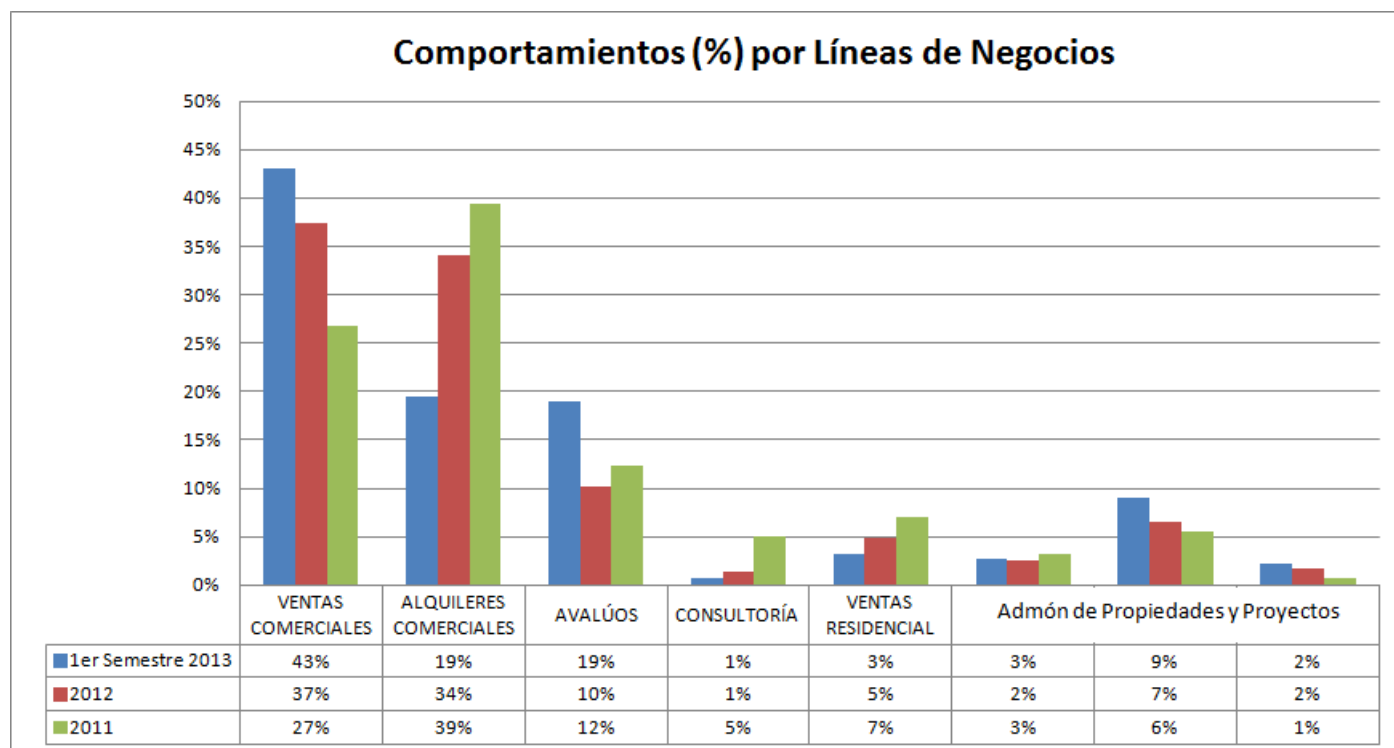
Para propiedades comerciales y residenciales

- Proceso de Transición
- Proceso de Integración
- Plan de Continuidad



ADMINISTRACION DE PROYECTOS

- Administración de construcción
- Presupuesto y Planificación de Proyectos
- Remodelación y Mejoras
- Planificación de Espacios
- Diseño de Interiores
- Reubicación de Instalaciones
- Inventario y Administración de Mobiliario
- Administración de Contratos
- Coordinación de Proveedores



Membresías

CBRE Panamá es miembro activo de las siguientes Organizaciones:	
Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces http://www.acobir.com	
American Chamber of Commerce of Panama www.panamcham.com	
British Chamber of Commerce of Panama www.britcham.com.pa	
Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá www.panacamara.com	
Cámara Española de Comercio de Panamá www.caespan.com.pa	
Cámara Panameña de la Construcción www.capac.org	
Pacto Mundial de las Naciones Unidas www.unglobalcompact.org	
Panama Green Building Council www.panamagbc.org	
SumaRSE – Responsabilidad Social Empresarial www.sumarse.org.pa	

Responsabilidad Social Empresarial

CBRE|Panamá es Miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2008, y es miembro de SumaRSE desde el 2009, cuando ésta organización fue el resultado de la fusión de dos organizaciones que hasta esa fecha habían promovido la responsabilidad social empresarial en Panamá. Al asumir el compromiso del Pacto Mundial, CBRE|Panamá ha llevado a cabo varias iniciativas y para lograrlas ha conformado una Comisión de RSE que está integrada por las siguientes personas:

Comité RSE	
Ramón Roux	Director General
Carla López	Directora del Departamento de Avalúos y Asesorías
Alfred Muschett	Director Administrativo y Capital Humano
Luis Pernet	Gerente de Desarrollo de Cultura y Talento Organizacional
Itzel Carrillo	Jefa del Departamento de Recursos Humanos
Meditza Bravo	Gerente de Mercadeo
Sue Helen Bailey	Oficial de Atención al Cliente y RSE

El trabajo de esta comisión, entre otras cosas, es supervisar todas las actividades que realiza CBRE|Panamá, y participar activamente en las diferentes mesas de SumaRSE.

En este sentido en CBRE|Panamá realizamos la encuesta IndiCARSE en diciembre, 2012 cuyos resultados – en comparación con la misma encuesta en el 2011, fueron un incremento significativo en cómo nuestra empresa cumple con los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social en Panamá. Los resultados de IndiCARSE e ISO 26000 muestran que hemos logrado un promedio que está por encima del promedio nacional y regional.

Tabla de resultados basados en ISO 26000

ISO 26000	MATERIAS FUNDAMENTALES	Calificación 2011	Calificación 2012	Promedio Nacional	Top Nacional	Promedio Regional	Top Regional	B. \$500,001 - \$2,000,000	B. 51 a 100 pers.	Comercio	Servicios	Bienes Raíces
	1. GOBERNANZA	-	89	78	95	73	99	66	67	74	74	74
	2. PRÁCTICAS LABORALES	-	78	83	93	79	97	69	70	80	79	78
	3. MEDIO AMBIENTE	-	69	56	85	61	98	47	47	62	59	77
	4. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	-	91	71	93	69	99	59	62	73	70	77
	5. ASUNTOS DE CONSUMIDORES	-	93	83	97	82	99	75	77	79	84	88
	6. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA C.	-	64	67	82	65	99	54	55	64	65	83
	7. DERECHOS HUMANOS	-	73	73	90	72	97	63	61	73	72	78
	TOTAL	-	80	74	91	72	98	62	63	72	72	79



Tabla de resultados IndiCARSE

INDICARSE	EJES	Calificación 2011	Calificación 2012	Promedio Nacional	Top Nacional	Promedio Regional	Top Regional	B. \$500,001 - \$2,000,000	B. 51 a 100 pers.	Comercio	Servicios	Bienes Raíces
1. GOBERNABILIDAD		81	88	79	98	75	99	87	88	78	75	79
2. PUBLICO INTERNO		68	71	82	93	79	98	88	71	79	79	78
3. MEDIO AMBIENTE		58	71	58	85	82	97	48	50	83	81	79
4. PROVEEDORES		41	85	59	82	59	95	53	55	83	59	73
5. MERCADEO		82	91	83	96	81	99	74	78	79	83	87
6. COMUNIDADES		23	73	67	82	66	98	54	58	85	88	85
7. POLITICA PUBLICA		23	53	68	88	65	99	45	53	83	88	74
TOTAL		58	79	74	91	72	98	58	61	70	70	79

En agosto del 2013, completamos las 60 horas del programa: “Buenas Prácticas de RSE en la Cadena de Valor” basados en nuestra participación en el Programa, nos enfocaremos particularmente en mejorar nuestras relaciones con nuestros proveedores. Cuando contratamos a proveedores, es importante para nosotros asegurarnos que ellos cumplan con los requisitos establecidos por la ley y ayudarlos a desarrollarse en el área de RSE si fuera necesario.

Planes Futuros

En términos generales, continuaremos en reforzar nuestro esfuerzo de apoyar iniciativas de largo plazo a favor de la educación y el desarrollo de la niñez pre-escolar. Nuestra meta principal es tener un impacto real en los niños, y también llegar a los padres y maestros.

Constitución de una Fundación que apoyará a Escuelas Públicas o Semiprivadas que atiendan niños de pocos o escasos recursos en edades pre-escolar mejorando así la educación de manera sostenible.

Nuestro Compromiso continuo con los 10 Principios
del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Derechos Humanos

Principio 1: *Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional*

Principio 2: *Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.*

Compromiso

En un mundo donde las leyes y normas que rigen la conducta de negocios son más complejas y exigentes que nunca, en CBRE|Panamá estamos firmemente comprometidos a llevar a cabo negocios con la más alta ética, integridad y en conformidad con la ley, no solo porque debemos sino porque es lo correcto.

Con respecto a los Derechos Humanos, consideramos la educación como uno de los más grandes pilares de la sociedad. Por lo que nos comprometemos a hacer nuestro mejor esfuerzo para garantizar que la educación continua esté siempre al alcance de nuestros colaboradores y las diferentes esferas de la sociedad a la que podamos llegar.

Filosofía / Política

Nos oponemos a acciones tales como calumnias, comportamientos amenazantes o violentos, comentarios inapropiados acerca de la orientación sexual de un colaborador, signos y señas ofensivas, chistes, caricaturas, fotografías y carteles ofensivos, intimidación correos electrónicos ofensivos, agresiones físicas y comentarios despectivos.

Todos en CBRE|Panamá somos responsables de mantener las áreas de trabajo libres de discriminación y acoso, creando y manteniendo un ambiente de trabajo que promueve el respeto mutuo.

En los proyectos, en los que participamos, concientizamos a nuestros clientes para que tomen en cuenta los temas de accesibilidad de espacios para las personas con discapacidad y/o dificultades.

Proporcionamos un lugar de trabajo que físicamente se adapte a las necesidades de los colaboradores con discapacidad con el fin de que puedan cumplir las funciones esenciales de su trabajo.

Hemos designado al departamento de Recursos Humanos como el ente responsable de recibir las denuncias sobre cualquier caso de hostigamiento y/o discriminación. Igualmente promovemos para que todos los colaboradores cooperen plenamente ante la investigación de una queja, si se llega a dar el caso.

Actividades

Contribuimos con la comunidad y la Responsabilidad Social con diferentes actividades anuales en las que hemos enfocado nuestro apoyo en dos escuelas: El Parvulario de la Junta Comunal de Santa Ana, y la Escuela La Martillada en Penonomé.

Realizamos un proceso de Planificación donde **Evaluamos las diversas necesidades Comunitarias** para comprender mejor las necesidades de la comunidad en Santa Ana y de Penonomé, mediante un contacto con la comunidad para desarrollar confianza. Nos **reunimos con miembros de otras organizaciones** para comprender mejor los programas que están manejando, dónde y cómo. El proceso culminó con la elaboración del siguiente plan:

Plan de Programas con énfasis en la Educación y en el Liderazgo:

- Renovación/remodelación de escuelas en mal estado.
- Brindar apoyo educativo a los niños.
- Facilitar el desarrollo profesional de los Maestros, y
- Apoyar a los Padres de Familia en el cuidado de sus niños.

Centro de Orientación de la Junta Comunal de Santa Ana

A través de estudios pedagógicos a nivel mundial, se ha comprobado que durante los primeros 5 años de vida se forman las conductas bases de todo ser humano y se aprende con facilidad y rapidez. Razón por la cual hemos escogido como ejemplo inicial el Centro de Orientación de la Junta Comunal de Santa Ana para impactar de manera sólida y sostenible en la educación integral de los niños en edades pre escolares y de escasos recursos reforzando así su crecimiento como buenos ciudadanos.

Es un parvulario infantil ubicado en la Avenida Ancón, que presta servicios de cuidado, estimulación temprana, educación inicial y recreación a niños de 1 a 4 años de edad.

En esta comunidad, con el objeto de dar cumplimiento al plan de manera sostenible en conjunto con la Junta Comunal de Santa Ana, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- **Renovación/Remodelación**
 - Reparación del techo,
 - Pintura y reparación de baños
 - Otros trabajos

- **Apoyo educativo a los niños**
 - Contratamos un Maestro Asistente que dará una hora de clase de arte, liderazgo e inglés. Los niños son evaluados mensualmente mediante un formulario por niño donde se detallan las clases dadas y se verifica lo que los niños responden por mes para medir el alcance de este aporte.

- **Desarrollo Profesional de las Maestras**
 - Las Maestras del Parvulario participaron de un “Taller de Capacitación” en el Jardín Ringlete Casa Taller en la Ciudad del Saber, donde obtuvieron herramientas pedagógicas como: retomando el juego y el arte como espacios únicos de encuentro, aprendizaje y creación.



Escuela la Martillada

Ubicada en el Corregimiento de Toabré en la Provincia de Coclé, dicta clases de kínder a sexto grado a 50 niños que viven en el área. Es nuestra escuela insignia ya que desde el 2009 hemos adquirido la responsabilidad de apoyarles con la mejora de sus instalaciones, facilitando mobiliarios y materiales de aprendizaje para crear el ambiente propicio para la educación de los niños de la comunidad.

Desarrollamos actividades que integren a los padres de familia para que participen en la educación de sus hijos como: Charlas sobre el cuidado de los recursos naturales, la importancia de la higiene, la buena nutrición, calidad de tiempo con sus hijos, igualdad de género, la importancia de la familia.

Realizamos un taller de reciclaje para enseñarles a la importancia de cuidar el ambiente, reutilizamos botellas de plástico para armar cartucheras.



Compartimos en el mes de diciembre con los niños, padres de familia y maestras un día lleno de diversión.

Voluntariado Corporativo:

Cada colaborador de la empresa tomo un niño como ahijado y le entregó una bolsa con ropa, zapatos, comida y juguetes llenándolos de alegría.



Otras actividades a favor de los niños

Participamos como patrocinadores del Torneo de Golf auspiciado por la Asociación Pro Niñez Panameña, en apoyo a los niños panameños.



Nuestros colaboradores participaron de la V Caminata un Paso más por el Autismo.



Con el objetivo de resaltar las tradiciones de nuestro bello Panamá, apoyamos al Conjunto Típico Vivencias de mi Tierra como patrocinadores de sus presentaciones en diferentes partes del país.



Hemos apoyado a más de 36 instituciones con la intención primordial de mejorar la calidad de vida nuestra sociedad. Nuestra política de apoyo está orientada a metas enfocadas principalmente en el apoyo al desarrollo de la niñez pre escolar y la educación en general. Durante los últimos años hemos apoyado las siguientes instituciones/personas beneficiadas:

Instituciones y/o Personas Beneficiadas
Club Activo 20-30 (Teletón): Asociación de apoyo a la niñez panameña.
Asociación Pro-Niñez Panameña: Ofrece ayuda a instituciones dedicadas apoyar a los niños en la ciudad capital.
Escuela La Martillada en Penonomé
Centro de Orientación de la Junta Comunal de Santa Ana
Conjunto Típico “Vivencias de Mi Tierra”
Olimpiadas Especiales: Proporcionar entrenamiento deportivo y competición atlética durante todo el año en deportes de tipo Olímpico, a todas las personas mayores de ocho años de edad con discapacidad intelectual.
Hogares Crea: Entidad sin fines de lucro, dedicada a ofrecer servicios de prevención y tratamiento a personas adictos a las drogas, voluntarios y con presión legal de ambos sexos, adultos y niños, madres con sus hijos y adictos con la condición de VIH.
Fundación Valórate: Apoyan a niños con dificultades de atención y aprendizaje. Informar y capacitar a padres de familia, educadores y la comunidad en general.
Otros: Policía Nacional de Panamá, Asociación Nacional de Racquetbal, Ligas Infantiles de Fútbol, entre otros.

Al Cierre del año 2012 la contribución filantrópica reflejo un aumento del 31% con respecto al año anterior (2011) y se espera que al cierre del 2013 la contribución se mantenga en el mismo nivel que el año anterior.



Estándares Laborales

Principio 3:	<i>Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</i>
Principio 4:	<i>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</i>
Principio 5:	<i>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</i>
Principio 6:	<i>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</i>

Compromiso

Fomentar entre nuestros colaboradores oportunidades de crecimiento, respeto mutuo y comportamiento ético. Estas características, junto con nuestros Estándares de Conducta Empresarial definen los principios fundamentales que gobiernan nuestras obligaciones éticas y legales. Y nos llevan al cumplimiento de los estándares laborales que logran la verdadera integración y realización de nuestra visión de empresa.

Filosofías / Políticas

La filosofía de nuestra empresa es que los colaboradores se sientan siempre parte de la familia CBRE|Panamá, por lo que:

- Propiciamos la política de igualdad de oportunidades desde la contratación, la asignación de nuevos puestos, formación, remuneración de beneficios, promoción, traslado, despido, retiro, hasta la terminación de contrato.
- Nos esforzamos por proporcionar un entorno de trabajo seguro que sea propicio para la calidad del servicio al cliente, el buen ánimo y alto nivel de productividad.
- Tenemos una política de puertas abiertas, fundamental para una comunicación interna a todos los niveles que propicia intercambio de ideas, confianza y compañerismo.
- Cumplimos con las leyes relacionadas con el empleo, el salario, la salud y seguridad con el fin de ofrecer un entorno de trabajo libre de riesgos.
- Empleamos solamente a personas mayores de 18 años. La gráfica muestra el rango de edad de nuestros colaboradores.
- Se tiene un alto grado de flexibilidad, al brindar la oportunidad a aquellos colaboradores que todavía se encuentran cursando estudios universitarios que asistan a sus clases, con el compromiso de que esto no interrumpa sus responsabilidades laborales.
- Las políticas y normas están disponibles de forma impresa, en el departamento de Recursos Humanos.

Contra discriminación y acoso

Panamá siempre se ha caracterizado por ser un crisol de razas, por la diversa cantidad de grupos étnicos y nacionalidades que se encuentran en nuestro país.

- CBRE|Panamá no discrimina contra individuos calificados con discapacidad. La compañía trata de proporcionar un entorno de trabajo razonable que permita que las personas con discapacidad tengan todas las facilidades posibles que les permita desempeñar sus labores. La empresa no negará oportunidades de empleo a un solicitante calificado por la necesidad de proveer facilidades adecuadas para ese individuo.
- En CBRE|Panamá no se tolerarán acciones de discriminación ni de acoso, ambos están completamente prohibidos. La empresa considera esto como malas prácticas y como un comportamiento inaceptable, ya que son contrarios a nuestros valores y entorpecen nuestro objetivo de proporcionar un ambiente de trabajo inclusivo.

Esperamos que los colaboradores denuncien los incidentes de posibles casos de discriminación y acoso. En caso tal de que se realice una investigación interna, solicitamos su cooperación durante la investigación.

La falta se debe reportar al jefe directo o a cualquier miembro del equipo de Recursos Humanos. Todas las denuncias que se investiguen se realizarán con prontitud, de manera imparcial y confidencial. No se tomará ninguna forma de represalia por realizar una denuncia.

Great Place to Work

Hace aproximadamente un año, CBRE Panamá inició el proceso hacia la certificación como un Great Place to Work (GPTW), con el objetivo primordial de realizar un diagnóstico de la organización enfocado principalmente en la optimización de sus prácticas, políticas y procesos, en función del rápido crecimiento de la empresa tanto en negocio como en número de colaboradores.

De esta forma, la empresa contactó al GPTW Institute de Centro América y Panamá con sede en El Salvador, para obtener los requisitos para alcanzar la certificación; Así, CBRE inició el proceso que a los meses concluyó feliz y exitosamente, con la certificación oficial por parte del GPTW Institute, lo cual destacó como un Gran lugar para trabajar por parte del GPTW Institute, en la ceremonia llevada a cabo el 7 de marzo del 2013.

Es supremamente importante para nosotros continuar siendo un excelente lugar de trabajo ya que un número importante de horas del día son dedicadas a actividades laborales por parte de nuestros colaboradores.

Cada colaborador de nuestra empresa tiene un sentido de realización, lealtad y compromiso lo cual le permite ejecutar sus labores con pasión, lo que a la vez genera un efecto multiplicador en los resultados alcanzados tanto individualmente como en equipo.

Contamos con un Coach interno cuya función inicial fue apoyar al equipo comercial y hoy en día es extensivo para todos los miembros de la organización individualmente como en equipo. Adicionalmente, se



está implementando un programa de desarrollo de líderes dentro de la empresa cuyo propósito principal es mantener alineados los valores de los líderes con los valores de la organización.

Este programa tiene como propósito fundamental desarrollar y fortalecer una efectiva Gerencia con Liderazgo. Igualmente se promueven entrenamientos continuos y certificaciones para cada área de especialización.

El equipo de los colaboradores valora en primer lugar el clima de respeto, tolerancia y flexibilidad que se respira en la empresa, lo que ciertamente contribuye a que cada trabajador desarrolle sus habilidades alineadas con los objetivos y la cultura de la empresa.

Contamos con colaboradores que tienen muchos años en la empresa los cuales están plenamente dedicados y organizados con los objetivos de la corporación. Los miembros, a su vez se convierten en mentores de colegas con menos tiempo en la organización, permeando así ese espíritu de dinamismo, innovación y trabajo en equipo factores claves en la consecución de resultados extraordinarios.

Beneficios y Prácticas

Ofrecemos a nuestros colaboradores:

- Seguro de salud privado opcional, donde CBRE|Panamá cubre:
 - Para colaboradores que tengan de 6 meses a 3 años de servicios, cubre el 50%;
 - Para colaboradores que tengan de 3 a 5 años de servicios, el 75%;
 - Para aquellos colaboradores con más de 5 años de servicios, el 100%.
- Apoyo en Oftalmología que cubre el 50% sobre el valor de los lentes hasta 200.00.
- A las futuras madres se les ofrece un bono de \$250.00 al haber dado a luz.
- En el caso de defunción de algún familiar en primer grado de consanguinidad (mamá, papá, hijos y esposos) se les brinda un aporte de \$500.00.
- Bonos de Productividad
 - Parciales durante el año por trabajos puntuales o especiales.
 - Anuales entre un 25% hasta 100% del salario, donde se mide el rendimiento o productividad del colaborador mediante varios indicadores, tales como la puntualidad, asistencia, antigüedad y desempeño del puesto.

Opcional para los que quieran participar. “Jubilación Especial de Pro-futuro”. CBRE|Panamá, contribuye con el 10% de lo que la persona haya ahorrado en el año al final de cada año.

- Vacunación Anual contra la Influenza.

Prácticas

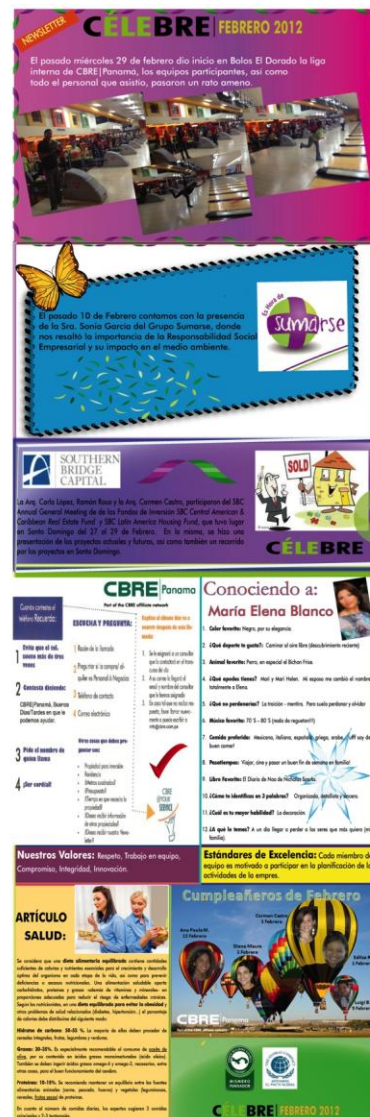
Las Mejores Practicas Internas y Externas de Capital Humano que se practican en la empresa son:

- Felicitaciones por medios de correos masivos y personales
- Reuniones semanales y mensuales
- Reuniones departamentales dirigidas por el Gerente General y Gerente de Desarrollo de Cultura donde siempre hacen alusión a la Visión, Misión y Valores de la empresa.
- Premio por antigüedad en la empresa.
- Felicitaciones Verbales o por Correo por alcanzar sus metas.
- Reconocimientos por:

- **Mejor Vendedor por Transacciones:** Se le otorga a aquel colaborador con más ventas realizadas entre todas las líneas de negocios que manejamos.
- **Mejor Asistencia de Reuniones:** Reconoce a aquellos consultores que han asistido puntualmente y que nunca haya faltado a ninguna de las reuniones del departamento de Transacciones.
- **Premio al Líder Gerencial:** Se le otorga a aquel jefe de departamento que se desempeña y transmite a su equipo de trabajo: Integridad, Respeto, Liderazgo, Comunicación Integral, Trabajo en Equipo y Confianza.
- **Premio a la Excelencia:** Se le otorga aquel colaborador que se desempeña con: Integridad, Trabajo en Equipo, Respeto, Competitividad, Proactividad, Liderazgo, Innovación, Compromiso y Relación con la Comunidad.
- **Premio al Novato del Año:** Se le otorga aquel colaborador con un año en la empresa que manifiesta con su disposición y compromiso con cada uno de los valores de la empresa. Respeto, Compromiso, Trabajo en Equipo, Innovación y Compromiso.

Comunicación Interna

Como complemento a la política de Puertas Abiertas, además de participar activamente en reuniones programadas todos los lunes, así como la comunicación entre jefes y colaboradores, se ha instalado una comunicación mensual llamada “Newsletter” donde se incluyen datos de actualización de negocios, calendarios de eventos, fotos de colaboradores y anuncios personales.



Capacitaciones

Conscientes de la importancia de contribuir en el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, y tomando en cuenta la evolución de la demanda de servicios cada vez más especializados, CBRE Panamá, ha venido adecuando su política de capacitación, de tal manera que se han incrementado los recursos dedicados a este aspecto. Tal es así, que en el período 2012-2013 se ha experimentado un incremento de un 700% en la inversión de capacitación y desarrollo de su personal.

Capacitaciones y/o Entrenamientos por Departamentos y Año					
	2008	2009	2010	2011	2012 2013
Certificación LEED – Seminario LEED			1	2	1
Appraisal Institute				4	1
Panorama General de la Industria					4
Hablemos de Impuestos					2
Ciudad Más Limpia – Sector Construcción					1
Administración de Proyectos					1
Planeación Estratégica					3
Foro de Energía					1
Técnicas de Iluminación					1
Beneficios Económicos de la Construcción					2
CADE 2012					1
Éxitos a nivel local y global de los Servicios Verdes					1
Comunicación y Socialización del Código de Ética					1
Elaboración del Código de Ética:					1
Como Implementar un Programa Efectivo de Voluntariado Corporativo:					1
Planificación de la Comunicación Corporativa:					1
Programa de Fortalecimiento de RSE:					1
Taller de Profundización de Ejes priorizados de RSE y Diseño de tablero de Gestión:					1
Responsabilidad Social con el Medio Ambiente:					1
Responsabilidad Social en la Seguridad y Salud Ocupacional:					1
Taller de Alineamiento Estratégico:					1
Adobe Photoshop e Illustrator					4
Habilidades y Desarrollo Gerencial					1
Logística					4
Ortografía y Redacción					4
Congreso de ANREH					1
Great Place to Work					3
SIPE y Gestión de Fuerza Laboral					3
Cómo formar nuevos gerentes					1
Código de Ética					2
Coaching (Stress Coaching)				1	4
Peachtree				1	4
Hablemos de Impuestos					2
SIPE					3
El Nuevo Gerente					3
Administración de Ventas					3
Foro Marítimo y Logística					1
Programa de Gerentes y Líderes					1
Ganancias Personalizadas					1

Protocolo y Etiqueta					16
Administración de Condominios					2
Aplicación del Coaching al Comportamiento Emprendedor				1	
Liderazgo basado en Modelo Disney Institute				1	
Análisis e Interpretación de Estados Financieros y Planificación de Presupuestos			1	1	
Análisis Tributario				1	
Preparación de Informes				1	
Aplicación "Ilustrador"		2	3		
Prevención en Riesgos Laborales			1		
Cursos de Lic. de Corredor de Bienes Inmuebles	1	2			
Manejo de Clientes Difíciles o Disgustados		2			
Servicio al Cliente		2			
Aplicación Excel		2			
Gestión de Solución de Talento Humano		1			
Evolución del Desempeño		1			
Administración de Cambios y Organización		1			
Capacitación del Ministerio de Finanzas	1				
Impuesto de Inmuebles	1				
Exoneración de Impuestos	1				
Seminario de Derecho de Propiedad	1				
Derechos de la Construcción	1				
Total de cursos ofrecidos y personas que los han tomado.					6 13 6 13 91

Taller de Cuerdas

Los talleres de son una herramienta efectiva para crear un equipo consolidado y reforzar los valores. Por ello decimos realizar un taller, cuyo resultado integró de una manera muy efectiva al equipo de colaboradores de la empresa.



Salud y Bienestar

En Abril 2013 iniciamos un Programa de Bienestar Corporativo dictado por la Sra. Hillary Sepulveda nutricionista de Panama Wellness Group, con el fin de concientizar al personal respecto a su salud.



El personal se reúne con la Sra. Sepulveda todos los lunes donde se tocan temas relacionados a la buena alimentación, clases de yoga, masajes relajantes. El personal está muy motivado y hay casos donde han logrado bajar de peso y mejorar su estilo de vida.



Actividades de Esparcimiento

La mayor parte de los días se comparten en el trabajo, CBRE|Panamá toma en consideración la labor de los colaboradores y considera ciertas actividades de esparcimiento con el personal incentivando así el compañerismo entre todos.





Planes y Proyectos 2013

Para CBRE|Panamá asegurar políticas y procesos claros de acuerdo con el tamaño, crecimiento y potencial de nuestra empresa es un proceso continuo. Simultáneamente, un nuevo proceso de solicitud y auditorio con Great Place to Work® está en desarrollo. El objetivo no es solamente asegurar que CBRE|Panamá continúe calificándose como un excelente centro de trabajo. Lo que es realmente importante es que continuemos mejorando.

Ambiente

- Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente;
- Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental;
- Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Compromiso

CBRE|Panamá está comprometida a minimizar el impacto negativo ambiental de sus operaciones, porque su primer compromiso es con sus clientes, a quienes quieren ayudar a hacer lo mismo en sus propiedades a través de la promoción y concientización de mejores prácticas ambientales para sus bienes inmuebles.

Al mismo tiempo, están comprometidos a participar en iniciativas que promuevan el sostenimiento ambiental en las nuevas tendencias y proyectos del sector inmobiliario.

Filosofías y Políticas

CBRE|Panamá cree firmemente en la filosofía incorporada en la “Certificación LEED”, por lo que intenta promover este servicio que ofrece en que cada uno de los proyectos o negocios en los que trabaja.

En los proyectos en donde participamos desde el principio, conversamos con los clientes para que cuando tomen las decisiones de construcción y desarrollo, tengan en cuenta que en su proyecto exista un ambiente saludable y sostenible.

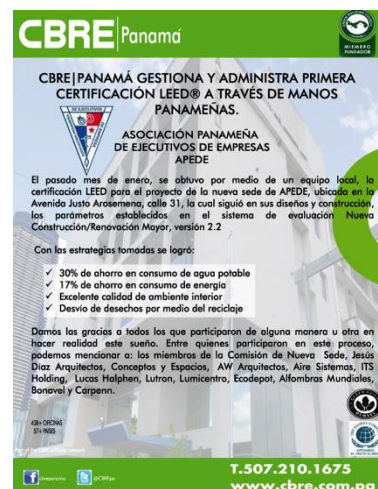
Igualmente, en proyectos en los que se contemplen áreas o espacios con alta densidad de árboles y/o recursos naturales, aconsejamos a los clientes sobre otras alternativas de tierras o modificaciones en las estrategias de desarrollo y ejecución del proyecto, con el fin de que se evite la deforestación y destrucción innecesaria de la zona

Acciones

Certificación LEED® y Proyectos LEED®

Cumpliendo con el compromiso CBRE|Panamá promueve la Certificación LEED para lo cual utiliza el siguiente procedimiento:

1. Contacto con el Cliente
2. Reunión con el cliente y todos los profesionales que serán parte del proyecto, tales como arquitectos, ingenieros, plomeros, entre otros de manera que el cliente tenga acceso a toda la asesoría necesaria para adquirir la certificación.
3. Presentación de la Propuesta de Certificación LEED
4. Asesoría constante durante todo el desarrollo del proyecto – ofrecida por el grupo de profesionales que forman parte del proyecto.



Uno de los primeros proyectos LEED en Panamá fueron las nuevas oficinas de Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa. APEDE había adquirido un local que necesitaba remodelarse. Su Junta Directiva aprovechó la ocasión para aceptar la sugerencia de CBRE|Panamá quienes asesoraron a APEDE durante

toda la etapa de construcción, y finalmente, como se puede ver en el afiche, APEDE obtuvo su certificación LEED en enero de 2012.



En junio 2013 CBRE|Panamá gestionó y administró la Primera Certificación LEED Gold, otorgada a dos sucursales del Banco General, la de Clayton y Ciudad del Saber por el Green Building Certification Institute (GBCI), ya que en su construcción siguieron los parámetros establecidos en el sistema de evaluación de interiores comerciales, versión 2009 (LEED 2009 para Interiores Comerciales)

Los proyectos LEED de CBRE Panamá en la actualidad son:	
Edificio de Oficinas Santa María Business District	
Global Business Terminal Torre A y Torre B	
SENACYT, CENAMEP, INDICASAT, GORGAS	
Banco General Sucursal Versalles	

A Junio 2013, CBRE|Panamá tiene el 37.5% de los proyectos certificados del mercado LEED.

Iniciativas para la Construcción Verde en Vivienda de Interés Social

En Noviembre 2012, junto con Panama Green Building Council, la Arq. Carla López, La Arq. Carmen Tapia y el Ing. William Holness, participaron con el Greenbuild International Conference & Expo, una actividad del U.S. Green Building Council (USGBC), que se llevó a cabo en California, Estados Unidos.

Durante esta actividad, CBRE|Panamá inició el contacto con representantes del International Financial Corporation (IFC), del Banco Mundial, quienes están trabajando para lograr una construcción más sostenible en el área de Vivienda Social, mediante el programa IFC Edge Green Building Certification System que se lanzará en julio 2013 en el evento “Transformando el Ambiente de Construcción en Mercados Emergentes” donde IFC anunciará su alianza con el World Green Building Council para rápidamente escalar la construcción de edificios verdes en mercados emergentes.

Esa iniciativa sería compartida con Southern Bridge Capital (SBC), una fundación que participa en el desarrollo de “proyectos de vivienda” en la región, y se proyecta coordinar con ellos y el IFC para incorporar el proyecto de Vivienda de Interés Social en Panamá, una iniciativa de construcción sostenible de viviendas sociales.

El IFC del Banco Mundial, con unos asesores de la India han diseñado un sistema para certificar las viviendas de manera que puedan tener acceso a hipotecas verdes. El sistema es más sencillo que LEED – que tiene 80 parámetros de medición – mientras que este sistema que es “20/20/20” es decir 20 en ahorro de Energía, 20 en ahorro de Agua y 20 en materiales más amigables. El sistema se llama EDGE y será lanzado en el segundo semestre del 2013.

Ahorro de Recursos Naturales

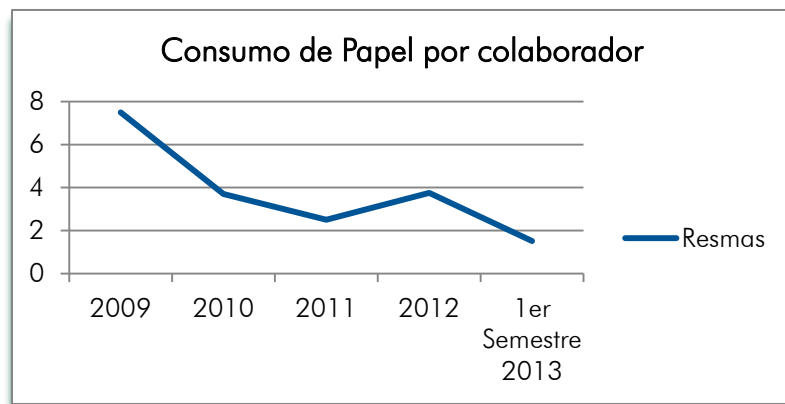
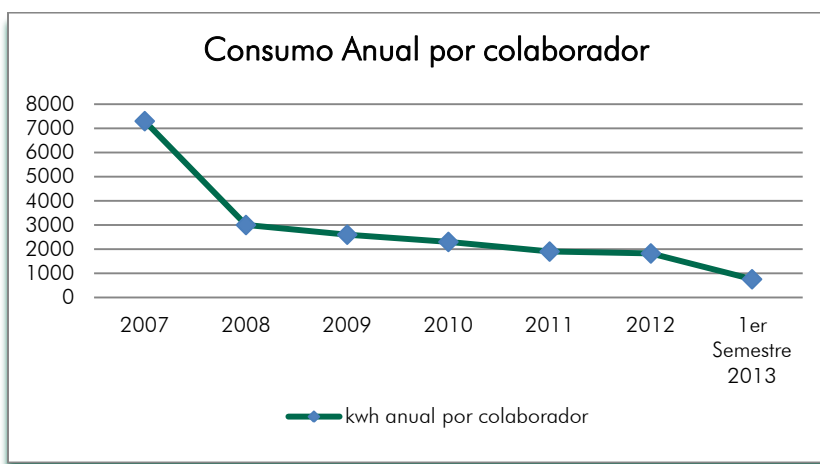
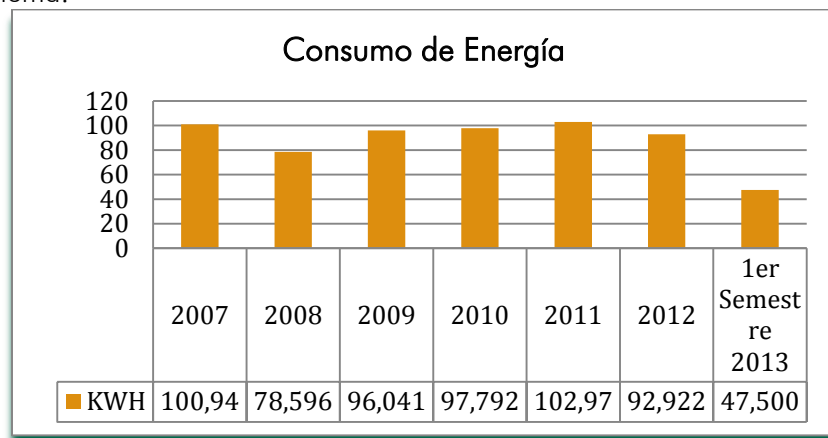
Consumo de Agua

En el periodo actual de reporte, CBRE|Panamá instaló en sus oficinas inodoros de doble descarga lo que ha resultado en un ahorro de 11,580 galones, o 43,835 litros de agua cada año.



Consumo de Energía

Desde el 2011 se aplicaron una serie de medidas que han resultado en el siguiente ahorro de energía en las oficinas de CBRE|Panamá, promoviéndola dentro de la empresa, con actividades de capacitación sobre el tema:



Con la adquisición de una nueva impresora, que requiere que los colaboradores ingresen sus códigos para imprimir, el uso del papel ha disminuido a través de los años. Igualmente a través de nuestros correos electrónicos incentivamos a nuestros colaboradores, clientes y proveedores a no imprimirlos sino es necesario.

Igualmente durante el año en curso se realizó una donación a Ecologic S. A. de 160 unidades de lámparas agotadas de nuestras oficinas, lo cual resulta en un ahorro equivalente a 1.98 Toneladas de CO₂, tal cual esa organización lo certifica.



Reciclaje

CBRE|Panamá se enorgullece del compromiso de los colaboradores quienes participan en actividades que ayudan a mejorar el ambiente y el entorno no solo de la empresa, sino de sus hogares y de su comunidad.

A partir del 2011, se organizan concursos de reciclaje entre todos los colaboradores, quienes a su vez, incentivaron la recolección de productos plásticos en sus hogares y comunidades.

El producto reciclado es donado a la Fundación de Acción Social por Panamá (FAS Panamá), según la siguiente estadística.

Fecha	Materiales por Libra									B/
	Papel Blanco	Periódico	Cartón	Tetrapak	Pet	HDPE	Latas	Papel de Revista	Hojalata	
Dic 2011	20	196.5		0.5	63.5	2.5				12.82
2012										
Enero	9.5	16.5		19	65.6	33	32	4.2		20.38
Febrero	16	38.5		5.5	115.9	7.8	15	5.5		17.84
Marzo		310			14	1	1.5			12.00
Abril		232			42.5	22.5	10.5			15.00
Julio			3.8	34.8	120	15.4	35.5		1.7	36.11
2013										
Febrero	11	4.5		12.32	28.39		16.89			13.37
Marzo				5.6	23.1	2.3	7.15		0.3	13.84
Total	56.5	798	3.8	77.72	473	84.5	118.5	9.7	2	141.36

En Conmemoración del día Mundial de la Limpieza de Playa, los colaboradores de CBRE|Panamá en conjunto con la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE), realizaron una jornada de limpieza en la playa cercana a Panamá Viejo.



Planes y Proyectos 2013-2014

- ✓ Continuar la promoción de la certificación LEED, mantener y desarrollar nuestra posición de liderazgo en el área de la construcción ambientalmente sostenible.
- ✓ En conjunto con uno de nuestros clientes Southern Bridge Capital empresa involucrada en el desarrollo de “proyectos de vivienda” en la región y el IFC se proyecta coordinar con ellos para incorporar el proyecto de Vivienda Social en Panamá, una iniciativa de construcción sostenible de viviendas sociales.
- ✓ Emisión de Gases (San Francisco – Calle 50).
- ✓ Continuar con el reciclaje interno, incluyendo concursos.

Anti Corrupción

Principio 10: *Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas las de extorsión y el soborno.*

Compromiso

Nos comprometemos a impedir la utilización de nuestras operaciones para propósitos criminales y a cooperar con los esfuerzos nacionales y globales que buscan implementar las medidas que sean necesarias para combatir estos flagelos.

Nuestra prioridad es establecer políticas que vayan contra cualquier forma de corrupción y monitoreando de manera que los conflictos se resuelvan de acuerdo con la ley y nuestros Estándares de Conducta Empresarial.

Política

CBRE|Panamá cumple con toda la legislación panameña en cuanto a prevenir la corrupción, el blanqueo de capitales, delitos financieros y el financiamiento del terrorismo dándole así cumplimiento al Código Penal y a la Ley 42 del 2000 así como a su reglamentación.

Tenemos políticas y procedimientos en el manual de prevención de blanqueo de capitales que se revisan anualmente y sirven como guía a nuestros colaboradores sobre los requerimientos legales e institucionales en el manejo de todas las operaciones.

Es política de CBRE|Panamá, por estar precisamente dedicada al tema de bienes raíces, no ofrecer ni permitir que se ofrezcan o se den dádivas, gratificaciones u otros incentivos monetarios para lograr las obras en las que CBRE|Panamá está involucrada.

Acciones

Durante el 2012, se instó al personal del Departamento de Avalúos y Asesorías a estudiar el Manual de Cumplimiento que culminó con un examen sobre el Manual.

Planes Futuros

- Desarrollar un Código de Ética.
- Continuar capacitando a todos los colaboradores sobre la prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y corrupción.



Para mayor información, visite nuestra página web www.cbre.com.pa



cbrepanama



@cbrepa



cbrepanamá

Parte de la Red de Afiliados de CBRE