

CBRE
CB RICHARD ELLIS

Comunicación de Progreso **2009**



Mensaje del Director General

Es un inmenso placer presentar nuestra primera Comunicación de Progreso.

Internacionalmente, CB Richard Ellis es una corporación reconocida como el líder mundial en el área del servicio de bienes raíces, pero también con respecto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Desde nuestros inicios en 1999, integridad, compromiso y los más altos estándares éticos han sido la marca de CB Richard Ellis Panamá, por lo que ser Socialmente Responsable es una parte fundamental de la filosofía de nuestra empresa. Por lo tanto, fue natural para nosotros unirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas en el 2008; la organización más grande de empresas comprometidas a alinear sus operaciones y estrategias con los diez principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, ambiente y anti-corrupción.



“Como empresa de servicios en bienes raíces, CB Richard Ellis está en la línea frontal del desarrollo, y es esencial para nosotros que el desarrollo esté ligado a la sostenibilidad”

La presentación de esta Comunicación de Progreso es parte de nuestro compromiso y una demostración de nuestro apoyo leal al Pacto Global de las Naciones Unidas.

De Filosofías a Políticas

En CB Richard Ellis, estamos genuinamente comprometidos a tener un impacto positivo y sostenible en toda la comunidad - económica, social y ambiental.

Como empresa de servicios en bienes raíces, CB Richard Ellis está en la línea frontal del desarrollo, y es esencial para nosotros que el desarrollo esté ligado a la sostenibilidad. Estamos muy conscientes y comprometidos de nuestro papel dentro del ámbito de

nuestro negocio a contribuir activamente con el esfuerzo de proteger el ambiente, asegurar accesibilidad física en edificios, proveer un ambiente positivo para la vida, asistir en reforzar la educación y promover mejores prácticas en la planificación urbana.

Con nuestras filosofías como punto de partida, deseamos profundizar en ellas y construir a su alrededor políticas más específicas, con esfuerzos dirigidos de RSE, y resultados medibles. Desde Noviembre 2009, Responsabilidad Social Empresarial ha sido oficialmente integrada en nuestra estructura organizacional, y hemos contratado a una persona para que se encargue específicamente del desarrollo e implementación de nuestro plan de RSE. Implementar RSE como una herramienta estratégica es un proceso apasionante, y al presentar este informe en nuestro sitio Web - www.cbre.com.pa - y también en el sitio Web del Pacto Global de las Naciones Unidas, deseamos compartir este proceso, con ustedes - nuestros grupos de interés - e invitarlos a que formen parte de esta experiencia al brindarnos su retroalimentación en rroux@cbre.com.pa.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a smaller, more complex flourish.

Ramón Roux
Director General

CONTENIDO

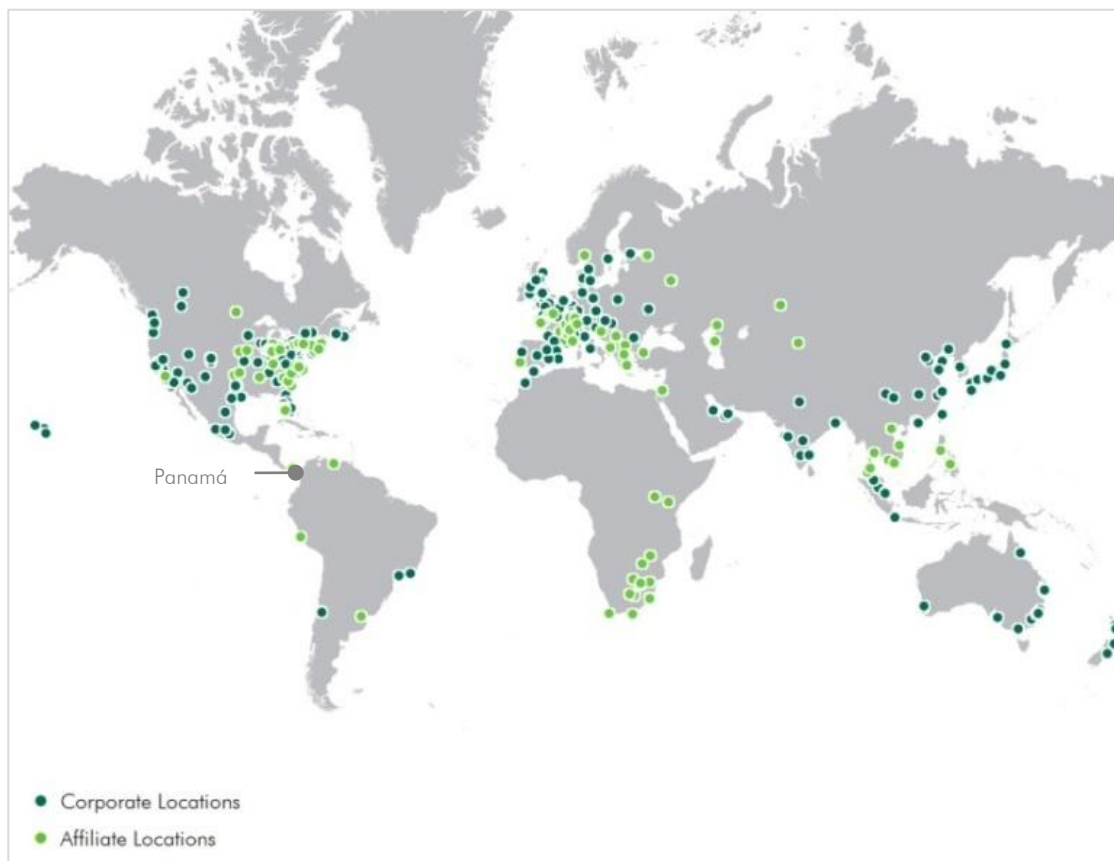
Acerca de CB Richard Ellis.....	5
Estándares de Conducta Empresarial	8
Indicadores financieros	10
CB Richard Ellis y los 10 Principios del Pacto Global	11
Derechos Humanos	102
Estándares Laborales	14
Medio Ambiente.....	19
Anti-corrupción	22
Nuestro camino hacia RSE	24

Acerca de CB Richard Ellis

CB Richard Ellis Inc.

Más de 200 años de Tradición de Servicio y Excelencia

Las raíces de CB Richard Ellis datan de más de 200 años de innovación en la industria de bienes raíces. Nuestro moderno CB Richard Ellis se formó en Mayo de 1998, cuando una de las principales empresas de servicios inmobiliarios comerciales de Estados Unidos, CB Comercial (1906), se fusionó con Richard Ellis International Ltd. (1773), una empresa con renombre internacional en el sector de servicios inmobiliarios comerciales. El resultado fue CB Richard Ellis – la primera firma verdaderamente global de bienes raíces capaces de ofrecer una gama completa de servicios inmobiliarios en todo el mundo.



CB Richard Ellis Panamá:

10 años de Visión y Liderazgo

Somos una compañía internacionalmente reconocida como líder mundial de servicios inmobiliarios que diseña y ofrece estrategias globales y exitosas para cada uno de nuestros clientes, atendiendo las necesidades y deseos particulares de cada uno de ellos.

Desde 1999 CB Richard Ellis tiene operaciones en Panamá, bajo la Dirección General del Lic. Ramón Roux M. Basados en nuestra cultura de valores y fielmente dedicados a la filosofía de preservar fuertes y largas relaciones con los clientes, tenemos como objetivo principal satisfacer y exceder sus expectativas a través de soluciones estratégicas, innovadoras e integradas.

Como parte del grupo global de agentes de bienes raíces, disponemos del más amplio y completo portafolio de servicios inmobiliario que nos faculta en poder ofrecerles soluciones a nuestros clientes en cualquier mercado. Además, gozamos de una infraestructura organizacional integrada con más de 300 oficinas en 50 países a nivel mundial y un equipo humano que asciende a más de 29,000 profesionales, lo cual nos permite brindar nuestros servicios desde cualquier latitud del mundo y proveer soluciones inmediatas a las necesidades inmobiliarias del mercado panameño.

- | | |
|------|--|
| 1999 | CB Richard Ellis comienza operaciones en Panamá como miembro afiliado brindando los servicios de Transacciones y Avalúos |
| 2000 | CB Richard Ellis integra el servicio de Consultorías al departamento de Avalúos y se abre la línea de negocios de Servicios Corporativos |
| 2006 | CB Richard Ellis comienza a brindar el servicio de Asesoría de Inversiones |
| 2007 | Se expanden las operaciones a la provincia de Chiriquí |
| 2008 | CBRE recibe reconocimiento haber cumplido con los estándares y ser aceptados en la red de Luxury Real Estate |
| 2009 | CB Richard Ellis expande sus líneas de negocio ofreciendo los servicios de LEED y Business Brokerage |
| 2009 | Integramos RSE a nuestras operaciones, contratando a una persona para encargarse de esta unidad |
| 2009 | CBRE celebra su X Aniversario |

Nuestra Esencia: Misión, Visión y Valores

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.

Visión

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

Valores

Nuestros valores brindan forma a una cultura organizacional basada en principios sólidos orientados a fortalecer continuamente nuestra organización y relación con nuestros clientes.

Respeto

Reconocemos y valoramos los intereses y necesidades de nuestros clientes internos y externos.

Trabajo en Equipo

Nuestro grupo de colaboradores comparten responsabilidades para lograr las metas propuestas.

Compromiso

Estamos comprometidos con nuestros clientes para apoyarlos en lograr sus metas inmobiliarias de manera exitosa.

Integridad

Mantener los más altos estándares éticos en nuestras prácticas personales y de negocios.

Innovación

Cada colaborador de la empresa es un potencial proveedor de nuevas ideas.

Estándares de Conducta Empresarial

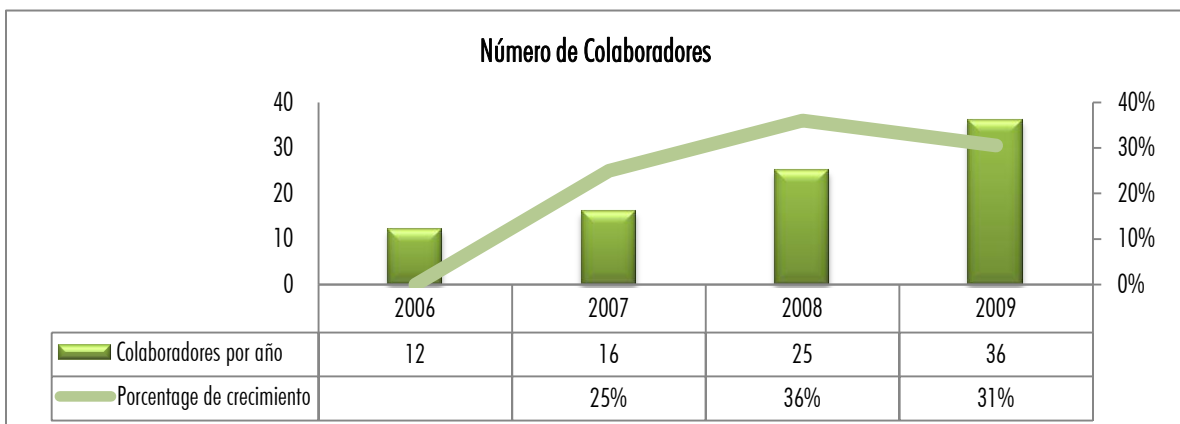
CB Richard Ellis Panamá se rige por los Estándares de Conducta Empresarial de CB Richard Ellis Internacional. Los Estándares de Conducta Empresarial incorporan los principios fundamentales que rigen las obligaciones éticas y legales en la empresa. Al mismo tiempo, describe, resume y complementa las políticas de la empresa. Este documento tiene cuatro áreas específicas que son:

- Conducta entre colaboradores
- Conducta ante nuestros socios comerciales, clientes y competidores
- Conducta ante los recursos de la empresa
- Conducta ante nuestra comunidad

CBRE: El Equipo

El 2009 fue un año de muchos cambios y nuevos retos para CB Richard Ellis Panamá. Las exigencias y nuevas tendencias del mercado demandaron mucho más de la empresa, haciendo que se desarrollaran nuevas estrategias que nos permitieran hacer frente a los planes y proyectos que teníamos que llevar a cabo dentro de la nueva realidad de la industria. Lo que nos llevó a iniciar la búsqueda de nuevos colaboradores que fueran capaces de aportar a la maquinaria estratégica que se fue estableciendo, así, de 25 colaboradores que teníamos en el 2008, nos convertimos en 36 colaboradores, lo que representó un reto importante en su momento. Del total de los colaboradores 22 personas son mujeres y 14 son hombres.

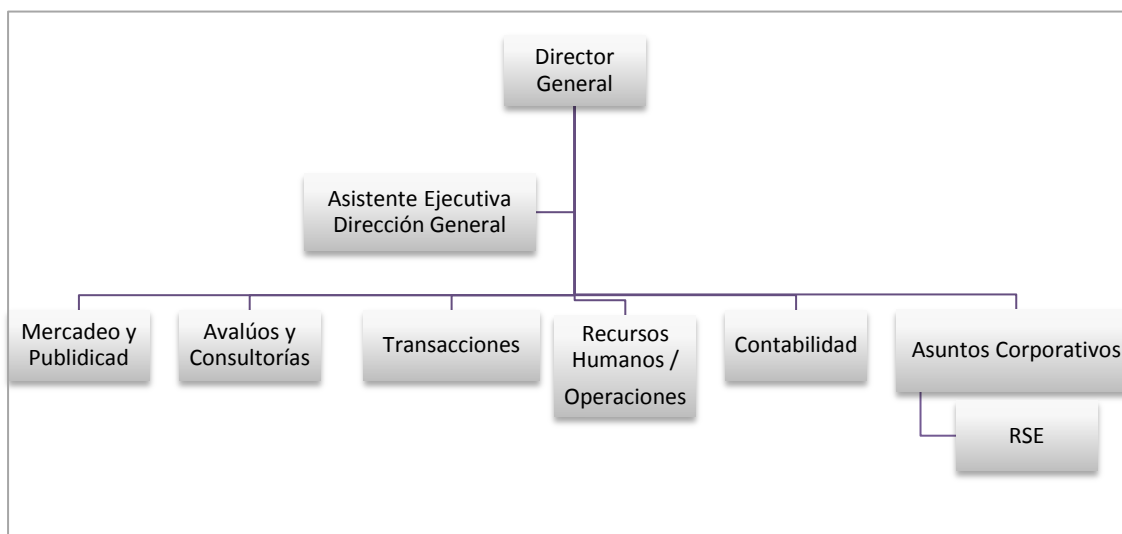
“...Las crisis representan oportunidades, por ello decidimos aprovecharla para adquirir más recurso humano... lo que nos permitió acelerar la respectiva implementación de nuevas estrategias y acelerar la implementación de otras...”



Gráfica 1

Organigrama

El equipo de trabajo está conformado por seis Departamentos, y la fuerza laboral de cada uno esta desglosada de la siguiente manera:



Membrecías

CB Richard Ellis es miembro de destacados gremios empresariales en la República de Panamá. Estos son:



American Chamber of Commerce
and Industry of Panama

Miembros desde 2000



Asociación Panameña de
Corredores y Promotores de
Bienes Raíces

Miembros desde 2001



Asociación Panameña de
Ejecutivos de Empresa

Miembros desde 2004



Cámara Panameña
de la Construcción

Miembros desde 2006



Cámara Española
de Comercio

Miembros desde 2006



Cámara de Comercio e
Industrias y Agricultura

Miembros desde 2007

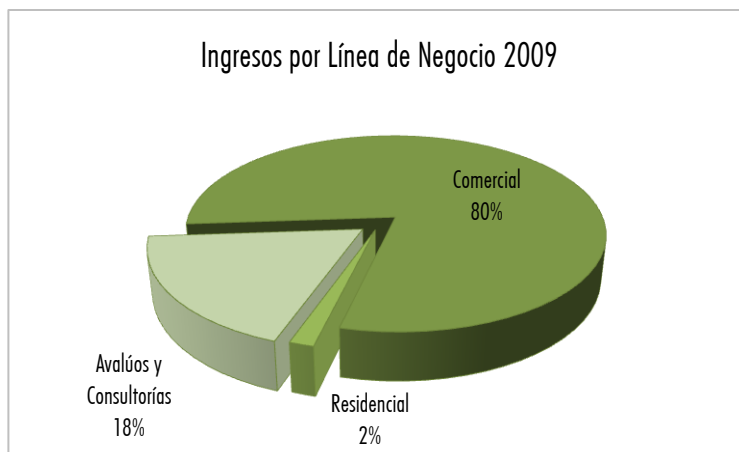


Red de Pacto Global

Miembros desde 2008

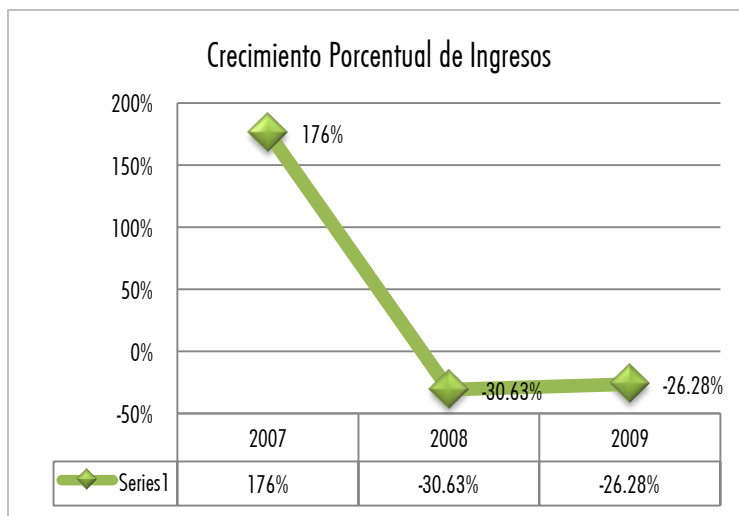
Indicadores Financieros

La Gráfica 2 muestra nuestro desempeño durante el año 2009 en las líneas de negocios a las que nos dedicamos.



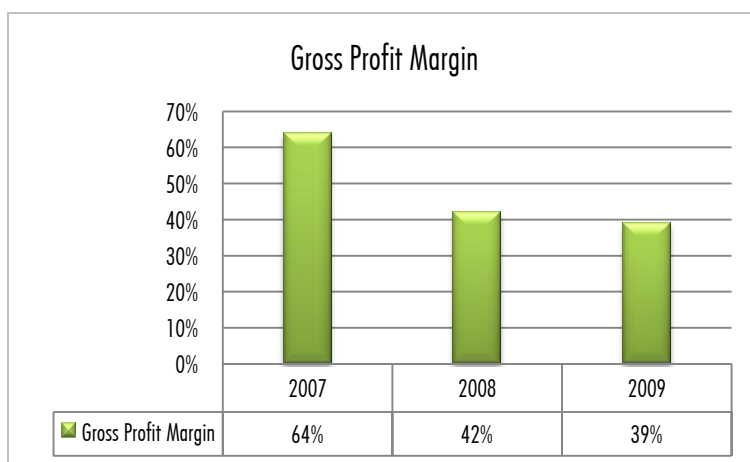
Gráfica 2

En la Gráfica 3 mostramos nuestro crecimiento porcentual de Ingresos donde se puede ver claramente el efecto que la crisis financiera global tuvo en los negocios.



Gráfica 3

La Gráfica 4 se muestra el margen de ganancia bruta de nuestra actividad, reflejándose en ella las incidencias de la actividad inmobiliaria.



Gráfica 4

CB Richard Ellis y los 10 Principios del Pacto Global

- Derechos Humanos
- Estándares Laborales
- Medio Ambiente
- Anti-corrupción



Derechos Humanos

Principio 1:

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2:

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración 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, CB Richard Ellis se compromete firmemente 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, en CB Richard Ellis Panamá, 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 esté siempre al alcance de nuestros colaboradores y las diferentes esferas de la sociedad a la que podamos llegar.

Filosofías / Políticas

- Todos en CB Richard Ellis 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.
- 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.

Acciones

Donaciones filantrópicas

Instituciones Beneficiadas	2007	2008	2009
Andrés A T. Morgan	\$320		
Centro Educativo Felipe Rodríguez	\$250		
Damas Leonas de Betania	\$62	\$40	
Fundación Niños y Niñas de Gonzalillo	\$300	\$100	
Catedral de Adoración Cristiana	\$300		
Centro de la Mujer Panameña	\$120		
S.E. Diana Torres Gudiño	\$150		
Casa Esperanza	\$250		
ACOBIR	\$200		
Organización Niños Felices		\$200	
Parroquia San Antonio de Paula			\$100
S.E. Diana Torres Gudiño			\$400
Douglas Alberto Abrego		\$250	
Donación de Equipos de Música – Colegio José A. Crespo			\$200
Patronato de Nutrición		\$30	
Asociación Nacional de Deportes para Ciegos		\$75	
Parroquia San Antonio de Padua		\$100	
Fundación Operación Sonrisa		\$100	
Total de Donaciones	\$1,952	\$2,090	\$700

Tabla 1

En el 2007 y 2008 se realizaron donaciones filantrópicas las cuales se detallan en la Tabla 1.

Durante el 2009, aunque hicimos algunos aportes, comprendimos que es mejor estudiar nuestra estrategia por lo que hemos decidido evaluar las donaciones, de manera tal que puedan ser significativas inversiones sociales, específicamente orientadas a la educación y el medio ambiente.

Planes Futuros

En CB Richard Ellis aspiramos a ser facilitadores proactivos en la educación de niños en edad pre-escolar comunidades necesitadas, involucrando a las familias de manera que el efecto sea integral.

Además, orientaremos nuestros esfuerzos para seguir involucrándonos, desde el principio, en los proyectos para contribuir en:

- Asegurar una accesibilidad integral en los edificios
- Proveer un ambiente sano para la vida
- Promover mejores prácticas en la planificación urbana
- Crear y participar en proyectos del sector educativo

Estándares Laborales

COMPROMISO

Fomentar entre nuestros colaboradores oportunidades de crecimiento, respeto mutuo y comportamiento ético. Estas características, junto con nuestras Estándares de Conducta Empresarial que 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 CB Richard Ellis es que los colaboradores se sientan parte de la empresa 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 de servicio al cliente, el buen ánimo y alto nivel de productividad.

Principio 3:

Las Empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Principio 4:

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

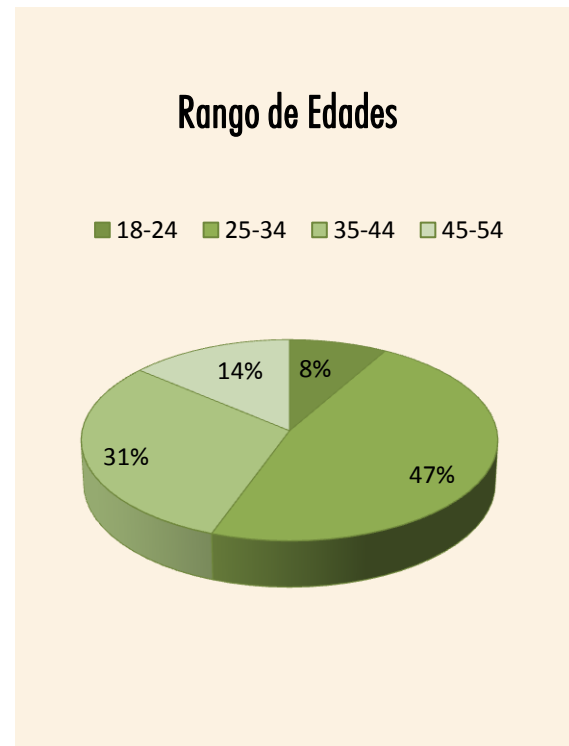
Principio 5:

Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

Principio 6:

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación

- Cumplimos con todas las leyes relacionadas con el empleo y salarios.
- Cumplimos con todas las leyes de salud y seguridad con el fin de ofrecer un entorno de trabajo libre de riesgos.
- Empleamos solamente a personas de 18 años de edad en adelante. La siguiente gráfica muestra el rango en los que oscilan las edades de nuestros colaboradores:



Gráfica 5

Acciones

- Tenemos un alto grado de flexibilidad, ya que brindamos 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.
- Nuestras políticas y normas están disponibles de forma impresa, en el departamento de Recursos Humanos, para todo aquel que las quiera revisar.

Beneficios y Ayuda Financiera

- Contamos con un seguro de salud privado, el cual CB Richard Ellis cubre con el 50% de los gastos, para aquellos colaboradores que tengan de 6 meses a 3 años de servicio. Para aquellos colaboradores que tengan de 3 a 5 años de servicio cubrimos con el 75% y cubrimos el 100% del costo del seguro para aquellos colaboradores con 5 años o más de servicio.
- En el Seguro de Oftalmología cubrimos el 50% sobre el valor de los lentes.
- Brindamos a todos los colaboradores vacunaciones anuales en contra de la influenza.
- Actualmente no contamos con una política formal de protección básica para el colaborador y/o su familia, en caso de que este tenga un incidente que afecte su salud

y no pueda trabajar o en el evento de que este requiera algún tipo de ayuda financiera. Sin embargo, hemos brindado apoyo de manera informal a aquellos colaboradores que hayan necesitado este tipo de ayuda, tal como lo demuestra la siguiente tabla:

	2007	2008	2009
Número de Personas Apoyadas	4	7	9
% del total de Colaboradores	25%	28%	25%

Tabla 2

- Ofrecemos la oportunidad a todos nuestros colaboradores para que obtengan en el plan de "Beneficio para Jubilación Especial de Profuturo". Al final del año, de los aportes realizados por el colaborador, CB Richard Ellis contribuye con el 10% de lo que la persona haya ahorrado en el año.

Seguridad y Salud

Cuando nuestros colaboradores salen de la oficina a inspeccionar lugares que se encuentran en etapa de construcción o reparación, equipamos al personal con el equipo necesario, como cascos y botas de construcción que los protegerán, disminuyendo así, el riesgo de que sufran un accidente.



De acuerdo a nuestros registros, en los años 2007 al 2009 no se presentó ningún tipo de accidentes en el área de trabajo.

Iniciativas de Reconocimiento

En CB Richard Ellis nos agrada reconocer el trabajo de nuestros colaboradores, y nos esforzamos por hacerlo de diferentes maneras a través de varias iniciativas haciendo honor a los logros alcanzados individualmente o en grupo. Las categorías que reconocemos son:

- **Puntualidad** -Reconoce a aquel colaborador que haya llegado puntualmente todo el año, sin ninguna tardanza.
- **Asistencia** - Se reconoce a las personas que no hayan faltado ningún solo día del año al trabajo.
- **Mejor Compañero** - Esta votación la hacen los compañeros, y votan por aquel compañero de trabajo que se haya destacado por su compañerismo, disposición para ayudar, carisma y compromiso.
- **Mejor Vendedor por Transacciones** - Se le otorga aquel colaborador con más ventas realizadas entre todas las líneas de negocios que manejamos.
- **Mejor Asistencia a Reuniones** - Reconoce a aquel consultor que haya asistido puntualmente y que nunca haya faltado a ninguna de las reuniones del departamento de Transacciones.

Capacitación, Entrenamiento y Desarrollo

CB Richard Ellis ofrece diferentes oportunidades a los colaboradores para tanto su desarrollo personal como el profesional. La siguiente tabla muestra las capacitaciones y/o entrenamientos que los colaboradores recibieron en el 2008 y 2009.

Capacitaciones y/o Entrenamientos por Departamentos y Año		
Departamento	2008	2009
Transacciones		
Capacitación del Ministerio de Finanzas	1	
Impuesto de Inmuebles	1	
Exoneración de Impuestos	1	
Seminario de Derecho de Propiedad	1	
Cursos de Lic. de Corredor de Bienes Inmuebles	1	2
Derechos de la Construcción	1	
Avalúos y Consultorías		
Manejo de Clientes Difíciles o Disgustados		2
Mercadeo y Publicidad		
Aplicación "Illustrator"		2
Servicio al Cliente		2
Aplicación Excel		2
Recursos Humanos		
Gestión de Solución de Talento Humano		1
Evolución del Desempeño		1
Administración de Cambios y Organización		1
Total de personas capacitadas	6	13
% sobre el Personal total	24%	36%

Tabla 3

Actividades de Esparcimiento



El equipo de softball de CB Richard Ellis, conformado por 10 de nuestros colaboradores, obtuvo el 5to lugar en el torneo anual 2009 organizado por ACOBIR¹.

- En el 2009 ACOBIR también llevó a cabo un el primer torneo de Bolos, en donde también tuvimos un equipo de 6 colaboradores que nos representó exitosamente, obteniendo el 1^{er} lugar, coronándonos como Campeones del evento de bolos
- **Fiestas Navideñas** - Son organizadas todos los años en el mes de diciembre con la intención de conmemorar las festividades y propiciar la integración de los colaboradores fuera del ambiente laboral. Se aprovecha esta ocasión especial para hacer entrega de los certificados de nuestras Iniciativas de Reconocimiento.
- **Celebración de Cumpleaños** – Cada mes celebramos el cumpleaños de todos aquellos colaboradores que cumplan en su respectivo mes.

Sondeo de Satisfacción y Compromiso

En Septiembre de 2009 aplicamos a todos nuestros colaboradores un sondeo llamado “Calidad del Servicio al Cliente Interno”. El cuestionario estaba elaborado en base a 45 preguntas que tenían el objetivo de permitirnos conocer la percepción de los colaboradores en relación a sus responsabilidades, entorno de trabajo, sentido de pertenencia, relación con sus superiores, relación con el equipo, desarrollo profesional y compensación.

Las respuestas que surgieron como producto de la encuesta dieron como resultado iniciación de un proceso de análisis estructurado de manera tal que se pudieran determinar planes para apropiada y eficaz solución de mejoras en procesos, planes y políticas. Al mismo tiempo, los resultados de esta encuesta sirvieron para crear proyectos trascendentales con la intención de integrarlos a nuestras futuras acciones y crear algunas de las estrategias para el plan estratégico 2010-2012.

¹ Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces

Planes Futuros

- **Plan de Reporte y Comunicación** - Permitirá la comunicación abierta a todos los niveles de la empresa propiciando un espíritu de libertad de expresión, confort y seguridad. Cada colaborador podrá tener reuniones personales con la alta gerencia y exponer sus puntos de vista sin temor a represalias.
- **Buzón de Sugerencias Interno** - Se considerará su implementación para que los colaboradores puedan tener la libertad hacer pública sus opiniones, anónimamente, sin temor a reprimendas.
- **Digitalización de Políticas y Normas** - Se planea colocarlas en la Intranet de la empresa.
- **Apropiada implementación y ejecución de las Normas de Seguridad Ocupacional de la Caja de Seguro Social** - Nos ayudará a establecer mejores políticas y procedimientos en materia de seguridad y salud para mantener un ambiente de trabajo seguro.
- **Premio “Circulo de Excelencia”** - Reconoce a los colaboradores que representan un símbolo de la excelencia en las labores que realizan y que han hecho una contribución significativa en el desempeño de la compañía a través de su talento, energía, trabajo y ética.
- Elaborar un listado de detección de Necesidades de Capacitación.
- **Plan de Reconocimiento de Logros** - Reconoce a cualquier colaborador que haya demostrado rendimiento excepcional o que haya completado algún proyecto estratégico complejo de manera excepcional.
- Ofrecer pasantías a los estudiantes calificados para promover su educación y comprensión de las actividades de servicios inmobiliarios.

Medio Ambiente

Principio 7:

Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8:

Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9:

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

COMPROMISO

Estamos comprometidos a minimizar el impacto negativo ambiental de nuestras operaciones, porque nuestro primer compromiso es con nuestros clientes, queremos ayudarles 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, nos comprometemos a participar en iniciativas que promuevan el sostenimiento ambiental en las nuevas tendencias y proyectos del sector inmobiliario.

Filosofías/Políticas

- Creemos firmemente en la filosofía incorporada en la “Certificación LEED²”, por lo que intentamos promover este servicio que ofrecemos en que cada uno de los proyectos o negocios en los que trabajamos.

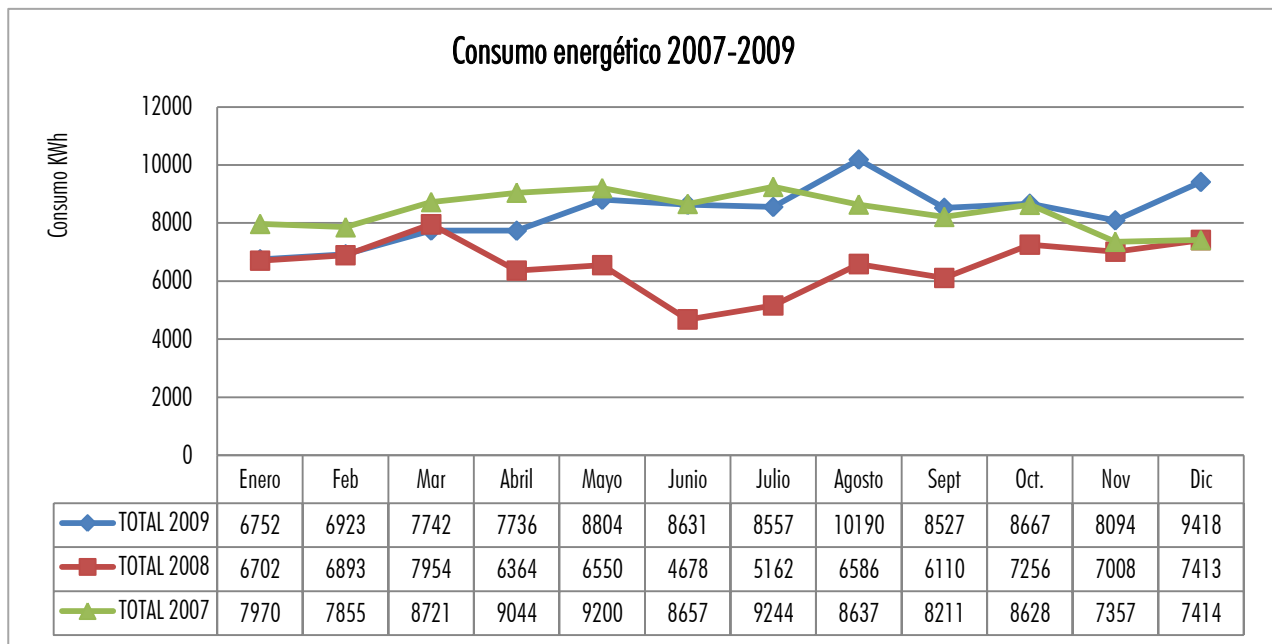
² La Certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) es el reconocimiento por parte de USGBC ([U.S. Green Building Council](http://www.usgbc.org/)) que hace en referencia a los logros sustentables de ciertos proyectos de construcción e interiorismo para promover ambientes más saludables, productivos, eficientes y verdes. Para más información: <http://www.usgbc.org/>

- En los proyectos en donde participamos desde el principio, conversamos con nuestros 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, conversamos con nuestros clientes para brindarles otras alternativas de tierras o modificaciones en las estrategias de desarrollo y ejecución del proyecto, a fin de que se evite la deforestación y destrucción innecesaria de la zona.

Acciones

Consumo de Electricidad

Durante los años 2007 a 2009, el consumo de electricidad refleja un aumento en el 2009 con respecto al 2008 por incremento de personal y crecimiento de las oficinas, como lo muestra la siguiente gráfica.



Gráfica 6

Consumo de Papel

Con el objetivo de ahorrar en el uso de papel, en Julio del 2009 se compró una nueva impresora que requiere que cada colaborador que quiera imprimir ingrese un código, esto ayuda al ahorro en el uso del papel y mejores controles. A la fecha aún no tenemos cifras de medición sobre este ahorro. Sin embargo, en el futuro esperamos obtener indicadores que nos permitan medir nuestro consumo del papel mensual.

Leed

- Oficialmente lanzamos la Certificación LEED como una línea de negocios.
- Hemos logrado que la remodelación del nuevo edificio de APEDE (Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa) se haga contemplando

todas las especificaciones necesarias para obtener la Certificación LEED. Para las remodelaciones que se iniciaron en Octubre del 2009, se tomaron las siguientes consideraciones con respecto a las soluciones energéticas, utilización de materiales reciclados, protección de la calidad del aire, sostenibilidad del sitio, ahorro de agua e innovación.

La nueva sede de APEDE será el primer edificio panameño que se certificará LEED bajo la categoría: "Nueva Construcción Renovación Mayor. APEDE junto con CB Richard Ellis, demostramos por este medio que se puede construir, diseñar y operar en forma amigable con el ambiente.

Planes Futuros

- Establecer nuestra política y estrategia de gestión ambiental para el 2010 en tres aspectos principales:
 1. Hacer de nuestro hogar/oficina ambientalmente sostenible (“greening our own house”).
 2. Educar sobre sostenimiento ambiental, influyendo a nuestros colaboradores y clientes.
 3. Crear iniciativas para trabajar con nuestros grupos de interés para lograr un efecto multiplicador.
- Obtener la Certificación LEED de “Operations and Maintenance” en nuestras oficinas centrales.
- Promover entre nuestros clientes mejores prácticas en sus operaciones, a través de nuestro servicio de Certificación LEED, proporcionando servicios de consultoría en la planificación sostenible del lugar, incluyendo el uso sostenible de los recursos naturales y la conservación de materiales y calidad ambiental interior.
- Participar en iniciativas como el Panamá Green Building Council (PGBC)³

³ El Panamá Green Building Council es una organización internacional no gubernamental, que fomenta la sostenibilidad de los edificios en relación a su diseño, construcción y funcionamiento, y que promueve la certificación LEED.

Anti-corrupción

COMPROMISO

Estamos comprometidos a que todas nuestras acciones profesionales se realicen con responsabilidad y compromiso ético. Una de nuestras prioridades es trabajar para continuar estableciendo políticas que vayan en contra de cualquier forma de corrupción y manteniendo el monitoreo para garantizar que los conflictos se resuelvan de acuerdo a la ley y a nuestros Estándares de Conducta Empresarial. Estamos comprometidos a que todos nuestros colaboradores conozcan estos programas y se mantengan actualizados sobre estos temas, mediante su continua capacitación y actualización.

Filosofías / Políticas y Acciones

Cumplimos con lo estipulado por la Ley 42 del 2000 la cual nos obliga a enviar mensualmente a la Junta Técnica de Bienes Raíces del Ministerio de Comercio e Industrias el reporte de efectivo y cuasi- efectivo que a su vez dicha Junta envía a la Unidad de Análisis Financiero de Panamá. Esto ayuda a prevenir que nuestras operaciones se vean involucradas en el blanqueo de capitales y/o el financiamiento del terrorismo.

Principio 10:

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

Además, tenemos las siguientes filosofías y políticas:

- Buscamos referencias de nuestros actuales y potenciales clientes para asegurarnos que ellos estén alineados con nuestros principios, y así prevenir actividades ilícitas en nuestra organización.
- A pesar de no tener una política escrita sobre la prevención y detección de faltas en la conducta, seguimos una rigurosa investigación de darse algún incidente, garantizando que las normas se cumplan consistentemente a cada investigación, bajo el siguiente procedimiento:
 1. El primer acercamiento se hace a través del jefe inmediato. Este a su vez reporta el caso a la dirección y si amerita el caso a los miembros de la junta.
 2. En caso tal de que el problema involucre al jefe inmediato entonces se presenta la inquietud al departamento de Recursos Humanos.

En cualquiera de los casos, sin importar a quién se está investigando o cuando la investigación tenga lugar, si se determina que un colaborador ha violado una o varias de nuestras normas de ética, se toman las acciones disciplinarias correspondientes a la falta.

- No permitimos la manipulación de la información por parte de los clientes para su beneficio.
- Tenemos un estricto nivel de confidencialidad con el que cumplimos con la firma de un contrato que garantiza velar por los intereses de cada uno de nuestros clientes.
- Hacemos transacciones financieras únicamente con empresas legalmente constituidas.
- Contamos con una política en la que ninguno de nuestros colaboradores debe aceptar pagos en efectivo.
- No aceptamos dinero de procedencia dudosa.
- El establecimiento de distintos medios que permitan la confidencialidad para hacer preguntas, compartir inquietudes/preocupaciones y reportar las violaciones a las políticas internas de éticas y las leyes que como empresa debemos seguir.
- Informar sobre cómo la empresa maneja las investigaciones de las violaciones a los Estándares de Conducta Empresarial.

Planes Futuros

Adaptar los Estándares de Conducta Empresarial de CB Richard Ellis Internacional a nuestras necesidades, conservando los siguientes aspectos:

- Una formación continua y un programa de comunicación para establecer el tono y reforzamiento nuestras Normas de Conducta Empresarial.
- Crear iniciativas continuas para medir nuestro progreso y para mejorar constantemente.

Nuestro camino hacia RSE

Listos para continuar con inspiración y dedicación

“...en lo que hasta ahora hemos logrado y los planes futuros que hemos presentado en esta Comunicación de Progreso estamos más inspirados y listos que nunca...”

Estamos viviendo una época donde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está ganando impulso – globalmente y también en Panamá. La RSE es extremadamente importante; no solo porque es “lo correcto”, sino también porque en el buen sentido común de negocios trabajar positiva y estratégicamente con todos los grupos que impactamos

o que nos impactan, creamos situaciones donde ganamos todos.

Basados en nuestras filosofías, CB Richard Ellis siempre se ha esforzado en mantener y desarrollar los más altos estándares éticos. Este es un proceso continuo en el que trabajamos y trabajaremos todos los días.

Así como parte de nuestra visión es la de ser líderes en el mercado de bienes raíces, es igualmente nuestra visión ser líderes y un modelo a seguir con respecto a la RSE en Panamá. En CB Richard Ellis Panamá, sabemos que implementar la RSE en todas sus formas, como una herramienta estratégica de negocios, no se logra de la noche a la mañana. Requiere tiempo, diligencia y persistencia.

Aún así, basados en lo que hasta ahora hemos logrado y los planes futuros que hemos presentado en esta Comunicación de Progreso, estamos más inspirados y listos que nunca para continuar nuestro camino hacia RSE con dedicación y compromiso.