

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2014-2015



Índice

- III. Mensaje del Director
- IV. Perfil de la organización
- V. Derechos Humanos
- VI. Estándares Laborales
- X. Medio Ambiente
- XIV. Anticorrupción
- XV. Actividades-Stakeholders





MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Con gran satisfacción presentamos nuestro sexto reporte de Comunicación de Progreso correspondiente al segundo semestre del 2014 y primer semestre del 2015. Este informe nos brinda la oportunidad de comunicar a nuestros grupos de interés las diferentes iniciativas y actividades que hemos realizado durante este período así como también los logros alcanzados además de nuestra visión a futuro.

A lo largo de estos años hemos reiterado nuestro compromiso como miembros del Pacto Global de las Naciones Unidas, a través del fiel cumplimiento de los principios del mismo, siempre enfocados en lograr un impacto positivo de nuestras actividades en la sociedad, la economía y en el medio ambiente, es decir forjar las bases de nuestra empresa hacia un desarrollo sostenible.

Mantenemos el compromiso asumido desde los inicios de la empresa y cimentado en los últimos años por no sólo mantener sino mejorar aún más el ya Excelente clima laboral que se respira en la empresa, poniendo énfasis en el bienestar de nuestro principal activo, es decir nuestros más de 80 colaboradores, entendiendo que su bienestar tiene un impacto directo en la satisfacción de nuestros clientes externos.

Continuamos con nuestro compromiso de minimizar el impacto ambiental en todas las operaciones y proyectos en los que participamos, a través de la continua capacitación de nuestros profesionales quienes a su vez asesoran a nuestros clientes con las Mejoras Prácticas de construcción amigable con el medio ambiente. Como empresa nos sentimos optimistas hacia el futuro y con la seguridad de que desde nuestro ámbito de acción, seguiremos impactando positivamente a nuestros principales grupos de interés los cuales hemos aprendido debidamente identificarlos. Cada vez mejor, con miras a pasar de la simple formulación de prácticas y políticas de RSE a reafirmarnos como una empresa socialmente.

III

Ramón E. Roux M.
Director General

CBRE fue creada en 1998 a raíz de la fusión de dos firmas pioneras: Richard Ellis International fundada en Londres en 1773 y CB Commercial de San Francisco en 1906.

Con más de 100 años en el mercado y con nuestra casa matriz ubicada en Los Ángeles, California, somos una empresa internacionalmente reconocida como el líder mundial en servicios de bienes raíces ofreciendo soluciones integrales e innovadoras para cada uno de nuestros clientes.

En Panamá iniciamos operaciones en 1999, brindando soluciones oportunas y efectivas para satisfacer las necesidades inmobiliarias del mercado panameño.

Brindamos nuestros servicios desde cualquier parte del mundo, ya que tenemos una infraestructura organizacional disponible a través de nuestra red internacional en los mercados de Latinoamérica y el Caribe, Asia Pacífico, Europa, Medio Oriente y África.



NUESTROS VALORES

HUMILDAD
INNOVACIÓN
RESPETO

LEEDERAZGO
COMPROMISO
INTEGRIDAD

TRABAJO EN EQUIPO

LÍDER MUNDIAL POR MÁS DE 100 AÑOS

Presencia **65** Países
447 oficinas (incluyendo afiliadas)
42,000 colaboradores

SERVICIOS

Ofrecemos una completa gama de servicios que incluyen:

SERVICIOS DE TRANSACCIONES INMOBILIARIAS

Corretaje, ventas y alquileres

- Oficinas
- Centros Comerciales
- Propiedades Industriales
- Propiedades de Inversión
- Terreno
- Hoteles

Propiedades Residenciales

- Ciudad
- Playa
- Montaña

Servicios Corporativos

Administración de portafolios

Propiedades para Inversión

AVALÚOS Y ASESORÍAS

- Evaluaciones de bienes
- Evaluación de propiedades
- Estudios de mercados
- Estudios de mejor uso
- Estudios de factibilidad de proyectos
- Selección de sitios para inversión
- Consultas sobre sostenibilidad
- Asesoría de certificación LEED

INTERMEDIACIÓN DE NEGOCIOS

- Estudios de mercado
- Diligencia debida
- Corretaje y Negociación
- Valoración de empresas

RSE

Como el líder Mundial en Servicios de Bienes Raíces, nuestra meta es ser el líder y modelo en el área de Responsabilidad Social y Empresarial.

ASESORÍA EN SOSTENIBILIDAD

Certificación LEED para:

- Construcciones nuevas
- Edificios Existentes
- Interiores Comerciales
- Operaciones y Mantenimiento

ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDADES

Para propiedades Comerciales y Residenciales

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

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

- Presupuesto y Planificación de Proyectos
- Remodelaciones y Mejoras
- Plan de Espacios
- Diseño de Interiores
- Reubicación y Facilidades
- Inventario y Administración de muebles
- Administración de Contratos
- Coordinación de Suplidores

ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES

Para bienes Comerciales:

- Control y Reducción de Costos
- Presupuesto de Operaciones
- Mejora y Optimización de los Procesos
- Mantenimiento Preventivo
- Indicadores de Gestión
- Contratos | Suministros
- Continuidad Operativa

PRESENCIA

GLOBAL

Comunicación de progreso: Pacto Global de las Naciones Unidas

PRINCIPIOS DERECHOS HUMANOS:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.



Nos comprometemos a proteger y respetar los Derechos Humanos. Buscamos ser generadores de valor social, económico y ambiental, por esta razón reafirmamos nuestro compromiso con el respeto y protección de los Derechos Humanos a través de iniciativas que promuevan el respeto a los mismos. Nuestra política recoge nuestros compromisos para evitar que alguno de nuestros procedimientos, actividades u operaciones tengan incidencia en el respeto a los derechos humanos de las personas de la compañía o de terceros que se relacionan con ésta.

Nuestro capital humano es el pilar fundamental por ellos nos comprometemos a:

- Evitar prácticas discriminatorias o que afecten la dignidad de las personas proporcionándoles un entorno laboral digno, seguro y saludable. Velar porque no exista ninguna actividad discriminatoria por razón de raza, sexo, origen étnico, religión, credo, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, discapacidad, edad, estado civil o estatus socioeconómico en el desarrollo de sus actividades.
- Ofrecer a nuestros colaboradores un ambiente laboral libre de cualquier forma de acoso, abuso, intimidación o violencia en alguna de sus manifestaciones y velar para que en ninguna de nuestras actividades se produzcan casos de violación de los derechos de los niños.

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. Procuramos difundir nuestra política de Derechos Humanos entre nuestros proveedores, accionistas, comunidad y todos nuestros grupos de interés de manera que podamos concientizar el respeto e importancia de este importante eje.

PRINCIPIOS ESTÁNDARES LABORALES:

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.

Nos comprometemos a 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.

La filosofía de nuestra empresa es que nuestros 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 del contrato.
- Nos esforzamos por proporcionar un entorno de trabajo seguro que sea propicio para la calidad del servicio al cliente 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 y solo empleamos a personas mayores de 18 años.
- Se tiene un alto grado de flexibilidad, al brindar la oportunidad a aquellos colaboradores que se encuentran cursando estudios universitarios para que asistan a sus clases, con el compromiso de que esto no interrumpa sus responsabilidades laborales.
- Las políticas y normas de conducta están disponibles de forma impresa en nuestro Manual de Conducta y Código de Ética y se le da a conocer al colaborador nuevo en el proceso de inducción y en reuniones semanales con el personal se recuerdan de forma constante las mismas en las reuniones que desarrollamos todos los lunes.



Somos un Excelente Lugar Para Trabajar – Great Place To Work ®

Ser una empresa socialmente responsable es uno de los mayores retos que enfrentan las organizaciones actualmente. La RSE se define como la medición que tienen las actividades de la empresa en: La Economía, El Medio Ambiente y La Sociedad. En ese sentido nuestro principal grupo social son precisamente nuestros colaboradores. Brindarles las mejores condiciones para que realicen sus labores de la mejor forma y en el mejor clima laboral posible. Por lo mismo, es motivo de satisfacción y orgullo para la familia de CBRE Panamá, que por tercer año consecutivo haya logrado ser reconocida en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Panamá y Centroamérica.

Reafirmamos el compromiso de la administración y gerencia general en continuar reforzando nuestras fortalezas como empresa, así como también en seguir trabajando en aquellas áreas que requieren mejoras. Fomentar y mantener un excelente clima laboral, además de políticas, prácticas y procedimientos claros y transparentes de capital humano es muy importante, ya que estos factores contribuyen al bienestar de los colaboradores, teniendo un impacto directo y positivo en la productividad, que genera un mayor espíritu de colaboración y compromiso. Por ende la rentabilidad de la empresa se incrementa y todos resultan beneficiados y partícipes.

¿Cómo propiciamos excelentes ambientes de trabajo?

Principalmente con una efectiva comunicación de metas organizacionales claras, compartidas y conocidas por todos dentro de la organización, además de un sólido desarrollo del liderazgo, promoviendo un sentido de pertenencia en la empresa. Este logro de metas es alcanzado a través de prácticas como por ejemplo: clima organizacional caracterizado por el respeto; la confianza entre los miembros de un equipo, cada uno desarrollando sus talentos y fortaleciendo sus valores personales alineados con los de la organización.

Salud, Bienestar y Calidad de Vida:

Conscientes de la importancia de contribuir con el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores les ofrecemos: Seguro de Salud Privado Opcional, Apoyo en Oftalmología, Bonos de Maternidad, Apoyo en caso de defunción de algún familiar, Bonos de Productividad entre otros beneficios que aporten para mejorar su calidad de vida y así la de nuestra sociedad.

Desarrollo Integral de nuestros colaboradores

Reconocemos la entrega, compromiso y trabajo de nuestros colaboradores mediante la entrega de reconocimientos por sus años de servicio y a la vez continuamos fomentando entre nuestros colaboradores el desarrollo de competencias y habilidades, que elevan su nivel profesional y personal y así contribuir con el mejoramiento de la calidad de nuestros procesos y servicios.



Capacitaciones y/o Entrenamientos				
Año*	Cantidad de Colaboradores	Inversión		Crecimiento Neto en Inversión (%) <i>Con respecto al periodo anterior</i>
		Costo Directo	Costo Horas/Hombres	
2014	79	B/. 4,020.00	B/. 18,542.00	35.50%
2015	84	B/. 8,010.00	B/. 21,970.00	

*Año, considera ago a dic 2014; ene a dic 2015.

Costo directo representa lo que la empresa desembolsa en proveedores de capacitación.

Costo Horas/hombre representa el tiempo de trabajo que los colaboradores emplean en capacitaciones externas e internas.

Capacitaciones internas son las que llevan a cabo los mismos colaboradores en coordinación con gerentes de Unidad y Capital Humano; y en adición las del coach de Cultura Organizacional y RSE.

CANTIDAD DE COLABORADORES	
UNIDAD	TOTAL
TRANSACCIONES	29
AVALÚOS	11
MERCADEO	5
ADMÓN. DE PROPIEDADES	16
ADMÓN. DE PROYECTOS	14
ADMINISTRACIÓN	10
TOTAL	85
EXTRANJEROS	10
PANAMEÑOS	75
HOMBRES	29
MUJERES	56



Nuestro capital humano es uno de los pilares más importantes de la organización. Procuramos realizar actividades que involucren el fortalecimiento de las relaciones entre colaboradores desarrollando y resaltando a través de las mismas, nuestra visión, misión y valores y de igual forma la importancia de respetar los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y anticorrupción.

CBRE | Panamá



PRINCIPIOS DE 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 promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.





Estamos comprometidos a minimizar el impacto negativo ambiental en nuestras operaciones a través de la promoción y concientización de mejores prácticas ambientales. De igual forma estamos comprometidos a participar en iniciativas que promuevan el sostenimiento ambiental en las nuevas tendencias y proyectos del sector inmobiliario.

Creemos firmemente en la filosofía de la Certificación LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design - Liderazgo en Diseño Energético y Ambiental), por lo que ofrecemos esta certificación mediante el servicio de Asesorías en Edificaciones Sostenibles. En los proyectos en los que se contemplen áreas o espacios con alta densidad de árboles y/o recursos naturales, aconsejamos a nuestros 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 las zonas.

Proyectos con Certificación LEED® bajo la asesoría de CBRE Panamá:

Nightfall Real Estate:



El Proyecto Nightfall Real Estate, localizado en Santa María Business District, alcanzó su certificación LEED® for Building Design and Construction: Core and Shell (v2009) en agosto del año 2014. Un proyecto Core and Shell funciona para establecer relaciones de sinergia que permitan a los futuros inquilinos el capitalizar las estrategias sostenibles implantadas por el promotor; estrategias que cubren las áreas comunes del edificio, las fachada y la cubierta, así como los sistemas e instalaciones (aire acondicionado, electricidad y plomería) de todo el edificio. Como dato interesante, durante el periodo de construcción se logró desviar de vertederos municipales el 75% de los desechos generados en obra. Con el cierre y obtención de la placa de Nightfall Real State se confirma que el mismo está diseñado para tener ahorros de energía del 13% y ahorro en el consumo de agua del 41%.

Global Business Terminal A:

En el mes de junio de 2015, se recibió la certificación LEED® Silver para el proyecto Global Business Terminal (GBT) Edificio A. Global Business Terminal (GBT) es un centro de negocios localizado estratégicamente a corta distancia del Aeropuerto Internacional de Tocumen; y está orientado a brindar el apoyo que demandan las crecientes actividades comerciales, logísticas y de transporte que ocurren tanto en Panamá, como en la región.



El proyecto fue administrado y gestionado siguiendo parámetros de diseño y construcción sostenibles establecidos en el sistema de evaluación LEED® for Building Design and Construction: Core and Shell Development v2009. A través de modelados energéticos y desarrollo de cálculos, GBT A se encuentra diseñado para tener ahorros de energía de 17.42% y ahorros de agua de 40.47% sobre las líneas bases establecidas.

Banco General Panamá Pacífico y Versalles:

Las sucursales certificadas fueron: Panamá Pacífico y Versalles bajo el sistema de evaluación LEED® for Commercial Interiors v2009 y LEED® Building Design and Construction: New Construction v2009, respectivamente. Las sucursales aplican estrategias que aportaron a la certificación LEED® a través del desempeño en cinco áreas clave de la salud humana y del medio ambiente: localizaciones sostenibles, eficiencia en agua, energía y atmósfera, materiales y recursos y calidad ambiental interior.



Luego de completar la revisión de documentación correspondiente, fue otorgado a Panamá Pacífico (mayo 2015) el nivel de certificación LEED® Silver y Versalles (agosto 2015) LEED® Certified. Las mencionadas, se convirtieron en el segundo par de sucursales de Banco General certificadas, que, sumadas a las sucursales de Ciudad del Saber y Clayton, certificadas ambas a nivel Gold en el año 2013, totalizan cuatro sucursales de Banco General exitosamente certificadas LEED® con la asesoría de CBRE | Panamá.

Proyectos en curso:

Sucursal Banistmo SoHo Mall	Se perfila a certificarse en diciembre 2015
Edificio Corporativo Banistmo	Se perfila a certificarse en febrero 2016
PRIME 507	Se perfila a certificarse en el primer semestre del 2016

A nivel interno continuamos educando a nuestros colaboradores sobre la importancia del ahorro energético y el desecho responsable de la basura mediante el reciclaje. Participando en jornadas de reciclaje en las ferias Yo Reciclo.



PRINCIPIOS DE ANTI-CORRUPCIÓN:

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

Durante el último año y medio, en CBRE Panamá, hemos estado trabajando en la mejora y estandarización de nuestros procesos internos a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008. Dicha iniciativa nos permitió en noviembre de 2014 acceder a la certificación ISO 9001:2008 para dos de nuestros servicios, Administración de Proyectos y Administración de Propiedades. Para el presente año 2015, nos hemos propuesto como meta estratégica ampliar el alcance de la certificación de manera que toda la empresa se encuentre trabajando de acuerdo a esta estructura operativa que nos ha brindado muchos beneficios, como: la definición de roles y responsabilidades, el incremento en la satisfacción de nuestros clientes externos, la detección de áreas de mejora y el crecimiento profesional de los colaboradores al experimentar un proceso permanente de capacitaciones internas para la puesta en práctica de las actividades de mejora.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en toda la organización, ha requerido de un análisis por servicio con respecto a las leyes y reglamentos aplicables; destacando la puesta en práctica de actividades para el conocimiento formal de las referencias de nuestros clientes con la aprobación de la Ley 176 de 2015 contra el blanqueo de Capitales en Panamá. Otro aspecto muy importante que hemos implementado como requisito en la relación con nuestros proveedores que durante la prestación de sus servicios utilicen equipos de medición, corresponde a la Ley 52 de 11 de diciembre de 2007 con respecto a la calibración de dichos Instrumentos de seguimiento y medición.

En paralelo, en CBRE Panamá hemos complementado lo antes descrito con Políticas Internas que promuevan prácticas laborales éticas como por ejemplo: La Política y Ética para el Manejo de Clientes en el área de Transacciones Inmobiliarias, que está fundamentada en el Código de Ética de la Junta Técnica de Corredores de Bienes y Raíces de Panamá; como una estrategia para lograr una mayor identificación de nuestro equipo con la misma. En complemento a lo antes descrito, brindar servicios de Calidad implica también el conocimiento e implementación de las leyes aplicables en nuestras unidades de apoyo a dichos servicios, mencionando el Código Laboral en el área de Capital Humano y las leyes con respecto al área Contable. Cabe destacar que existen otros aspectos, y que si bien no son responsabilidad directa de la organización, hemos desarrollado mecanismos de Asesoría a nuestros clientes ya sea para su conocimiento o apoyo en la gestión que implica la puesta en práctica de las leyes con contratistas, proveedores entre otros. En CBRE Panamá estamos comprometidos con la implementación de procesos, herramientas y sistemas que nos permitan mejorar internamente y con esto incrementar la satisfacción de nuestros clientes fundamentados en las los requisitos legales del país y las buenas prácticas de gestión en cada una de las áreas de especialidades que brindamos.

ACTIVIDADES - STAKEHOLDERS

Durante el 2do semestre del 2014 y el 1er semestre del 2015 hemos participado de talleres y capacitaciones, que nos han permitido reestructurar nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de manera que nuestros esfuerzos en materia de RSE vayan alineados con la visión, misión y valores como ejes fundamentales de nuestra Cultura Organizacional y brinden un impacto sostenible a nuestros grupos de interés.

Los aportes a nuestros grupos de interés los clasificamos por sector, por ejemplo:

Educación:

- COIF Santa Ana:
 - Centros de actividades sensoriales y de lectura al COIF de Santa Ana.
 - Renovación de Estructura.
 - Capacitaciones a Maestras.
 - Actividades de Esparcimiento.



Niñez:

- Pro Niñez: Patrocinio Torneo de Golf.
- Club Activo 20-30: Nuestros colaboradores realizaron actividades mensualmente para recolectar fondos.

Deporte:

- Patrocinio Liga de Béisbol de Veteranos.
- Patrocinios en Actividades Deportivas para nuestros colaboradores.



Ambiente y Sociedad:

- Jornadas de Reciclajes Feria Yo Reciclo.
- Miembro Benefactor de Sumarse.



TRANSACCIONES
INMOBILIARIAS

ASESORÍA EN
SOSTENIBILIDAD

AVALÚOS Y
ASESORÍAS

ADMINISTRACIÓN
DE PROYECTOS

ADMINISTRACIÓN
DE PROPIEDADES

ADMINISTRACIÓN
DE INSTALACIONES

INTERMEDIACIÓN
DE NEGOCIOS

Plaza Credicorp Bank, Ofic. 502
Calle 50, No. 120

P.O. Box 833-333
Panamá, República de Panamá
(507) T. 210.1675
info@cbre.com.pa

www.cbre.com.pa



cbrepanama



@Cbrepa



CBRE Panamá