



2024

Memoria de Sostenibilidad

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

CBRE

Presentación

Nuestra séptima memoria anual de sostenibilidad refleja los avances alcanzados durante 2024 y el firme compromiso del negocio de advisory en España con la sostenibilidad, la innovación y las personas. Este informe es una muestra de nuestra voluntad de transparencia y mejora continua, convencidos de que sólo podemos gestionar aquello que somos capaces de medir.

Durante este ejercicio, hemos seguido dando pasos decididos hacia nuestro objetivo de alcanzar las cero emisiones netas en 2040, tanto en nuestras propias operaciones como en los activos que gestionamos para nuestros clientes. Hemos transformado nuestras fuentes de energía hacia modelos 100% renovables, electrificado progresivamente nuestra flota y continuado certificando nuestros espacios de trabajo bajo los más altos estándares de bienestar.

Nuestro compromiso social se ha visto igualmente fortalecido. A través de iniciativas de bienestar, formación y diversidad, trabajamos día a día para ser una organización donde el talento prospere en un entorno inclusivo y respetuoso, siempre guiados por nuestros valores RISE (Respeto, Integridad, Servicio y Excelencia), que impregnan todas nuestras relaciones internas y externas.

En paralelo, hemos seguido impulsando nuevas soluciones integrales a nuestros clientes, acompañándolos en su propia transición energética, ayudándoles a definir e implementar estrategias ESG en todas las fases del ciclo de vida de sus activos. A nivel sectorial, 2024 ha sido además un año especial al celebrar los 50 años de CBRE en España, un hito que nos ha permitido reflexionar colectivamente, de la mano de líderes multisectoriales, sobre los retos y oportunidades que afronta el sector inmobiliario.

Mirando al futuro, vislumbramos un sector cada vez más transformado, donde los activos sostenibles, digitalizados, flexibles y centrados en las personas serán la norma. CBRE continuará liderando esta transformación desde el rigor, la innovación y la responsabilidad, acompañando a nuestros clientes, empleados y grupos de interés en este camino común.

Os animo a recorrer las páginas de este informe, que recoge el trabajo, el esfuerzo y la ilusión de todo el equipo de CBRE.



Adolfo Ramírez-Escudero
Presidente CBRE España y LATAM

Índice

Nuestra compañía	4
Alcance global y local	4
Los valores que nos guían: RISE	6
Nuestra propuesta de valor	7
4P: Un plan estratégico comprometido con las personas, el entorno y el planeta	10
Órganos de Gestión y equipo directivo	10
CBRE en cifras	14
Últimos premios y reconocimientos recibidos	15
Grupos de interés y canales de comunicación	16
Relaciones institucionales y asociaciones empresariales	19
Comunicación con nuestros empleados	20
Nuestro compromiso con la sostenibilidad	22
Agenda interna	23
Sostenibilidad en nuestros servicios	38
Nuestro Programa de Ethics & Compliance Global	44
Prevención de riesgos penales	46
Derechos Humanos	47
Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	49
Prevención de blanqueo de capitales	50
Nuestro compromiso con nuestros empleados	52
Formación	60
Desarrollo profesional	62
Remuneración justa	66
Diversidad e igualdad de oportunidades	68
Accesibilidad	71
Conciliación y bienestar de los empleados	71
Seguridad y Salud	74
Gestión de nuestros clientes	76
Satisfacción de nuestros clientes	76
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	81
Cadena de suministro responsable	82
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas	83
Sobre este informe	84

1 Nuestra compañía

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

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

Alcance global y local

CBRE Group Inc., con sede central en Dallas, cotizada en el NYSE e incluida en Fortune 500 y S&P 500, es la compañía de consultoría y servicios inmobiliarios líder a nivel internacional. Cuenta con más de 140.000¹ profesionales en más de 100 países.

Nuestros servicios abarcan todas las dimensiones del Real Estate y creamos soluciones inmobiliarias a través de nuestros tres segmentos² CBRE Advisory Services; CBRE Global Workplace Solutions y CBRE Investment Management con el fin de que nuestros clientes prosperen, sea cual sea su sector, tamaño y geografía.

En lo referente al segmento Advisory, CBRE³ se constituyó en España el 2 de enero de 1974. La compañía ha apostado desde el comienzo por la diversificación geográfica a través de una red de oficinas que asegura la cobertura nacional y una fuerte a a los principales mercados locales. En este sentido, CBRE ofrece servicios inmobiliarios a través de 9 oficinas (Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia, Alicante, Málaga, Sevilla, Zaragoza y Palma de Mallorca).

Gracias a ello, la compañía obtiene información local que constituye una ventaja que permite alcanzar los mejores resultados para los clientes con independencia de la región en la que residan.

¹ Incluyendo empleados de Turner & Townsend

² Desde enero de 2025 CBRE, dispone de cuatro segmentos de negocio a nivel global: Advisory Services, Building Operations & Experience, Project Management y Real Estate Investments.

³ En relación con las sociedades objeto del informe nos remitimos a la Sección “Sobre este Informe” al final del documento.



En 2024 cumplimos 50 años en España, y con motivo de nuestro aniversario, la compañía ha querido proyectar, en uno de los momentos más dinámicos y transformadores, el futuro del sector inmobiliario.



Bajo el título 50&Beyond, CBRE ha reunido a medio centenar de líderes de diversas disciplinas para reflexionar y dibujar los nuevos horizontes. Su enfoque colaborativo y multisectorial permite rendir homenaje a un sector con enorme capacidad para impulsar el bienestar de las personas, el desarrollo sostenible de las ciudades, mientras permanecen en armonía con el planeta. Cada uno de los líderes aporta una perspectiva única a través de vídeos y entrevistas editoriales que buscan proyectar un futuro lleno de oportunidades.

50&Beyond ha tenido una espléndida acogida. Tras un preestreno en exclusiva para los mil (1.000) profesionales de CBRE en España en un emotivo evento en el Hipódromo de la Zarzuela, el proyecto se estrenó ante los principales clientes y colaboradores en un lugar tan especial como el jardín del Museo Reina Sofía. A continuación, la campaña se amplificó a través de una cuidada estrategia de comunicación en los principales medios nacionales. 50&Beyond también se ha exportado a otros países de la red internacional de CBRE, expandiendo un mensaje de oportunidad y compromiso a otros lugares del mundo.

Asimismo, además del encuentro con todos los empleados en el Hipódromo de la Zarzuela y con los principales clientes en el jardín del Museo Reina Sofía, se organizaron eventos locales con clientes en las ciudades en las que estamos presentes. Por ello, organizamos diferentes encuentros para celebrar nuestros 50 años de historia también en Barcelona, Valencia, Bilbao y Sevilla.

Los valores que nos guían: RISE

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

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

La conducta ética, sustentada por nuestros valores RISE, es esencial para hacer realidad nuestras aspiraciones a nivel mundial. Estos valores son los pilares de nuestra compañía y resumen cómo se deben desempeñar las actividades empresariales diarias. En definitiva, todos los que forman parte de CBRE están obligados a reflejar sus valores en el desempeño de sus funciones y garantizar, así, el cumplimiento de las políticas y regulaciones que nos aplican a nivel mundial.



Nuestra propuesta de valor

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

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

- **Capital Markets:** identificamos oportunidades de inversión y financiación y asesoramos en la venta de activos inmobiliarios en el mercado español, europeo y mundial.
- **Advisory & Transaction Services:** conectamos y hacemos de intermediarios entre la oferta y la demanda en el mercado de alquiler de inmuebles y desarrollamos las mejores soluciones para crear espacios que se conviertan en una ventaja competitiva para el negocio.
- **Valuation & Advisory Services:** realizamos valoraciones precisas y efectivas que posibiliten a nuestros clientes tomar las mejores decisiones de negocio, según la metodología RICS y las normas legales de aplicación en España que afectan a la tasación de inmuebles. Asimismo, asesoramos en la interpretación de toda la información asociada a la materia.
- **Property Management:** gestionamos activos inmobiliarios, buscando la máxima satisfacción del propietario y del inquilino. Para conseguirlo, aplicamos la excelencia en la gestión con el objetivo de lograr el incremento de valor de los activos. Gestionamos cerca de 10 millones de m² en España y, más de 12 millones de m² en Iberia, principalmente en los productos de retail, oficinas e industrial, en los que seguimos creciendo respecto de 2023.
- **Strategic Consulting:** para responder a los nuevos desafíos y necesidades de los clientes les ayudamos a transformar sus negocios y generar el máximo valor a través de una palanca clave: el inmobiliario. Entre otros servicios, en esta línea desarrollamos los proyectos relacionados con energía y sostenibilidad, como se explica a continuación en lo relativo a ESG.

Nuestras **tres líneas de negocio transversales** son:

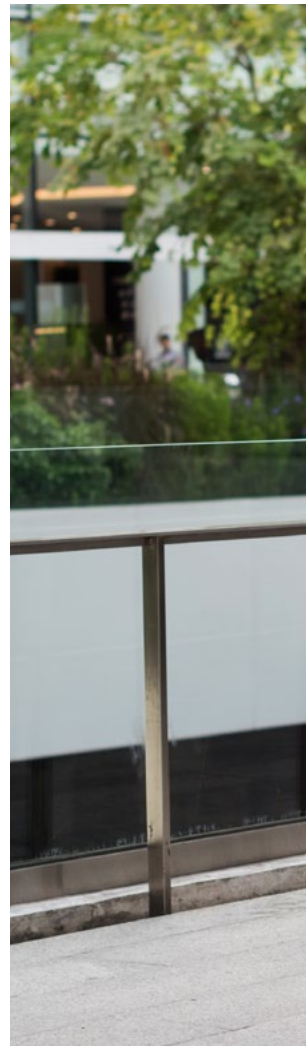
- **Transformación digital:** lideramos la transformación digital del Real Estate. Asesoramos a nuestros clientes en el desarrollo de los mejores servicios y productos digitales para cubrir las necesidades concretas del sector, así como todas las fases del ciclo inmobiliario lo que garantiza el éxito de sus proyectos. Ayudamos a nuestros clientes a conocer de manera analítica el mercado y sus activos, lo que conlleva una mejor toma de sus decisiones.

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

Entre todas estas iniciativas, destaca el desarrollo de la plataforma CBRE PropTech, que brinda apoyo al ecosistema emprendedor y fomenta la innovación para abordar los principales desafíos del sector. CBRE creó esta iniciativa en 2017 y, hasta ahora, más de 1.000 startups de más de 50 países diferentes han participado en nuestros retos o forman parte de nuestra comunidad. La plataforma ha evolucionado a lo largo de los años, pasando de ser un concurso de innovación abierta a un concepto más amplio. Por un lado, disponemos de la función de RETech Research, donde analizamos los principales datos del mercado, y se elaboran informes sobre el sector PropTech y la transformación digital del sector inmobiliario. Por otro lado, CBRE PropTech Challenge, que consiste en la organización y ejecución de retos de innovación abierta, ya sea de forma independiente o en colaboración con otras empresas o instituciones. En estos retos se plantean desafíos o problemas específicos a la comunidad de startups y emprendedores, buscando soluciones creativas y disruptivas. En 2024 integramos esta iniciativa con el Climate Solutions Challenge (descrito más adelante) para maximizar el impacto positivo de las soluciones para Real Estate.

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


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



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

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

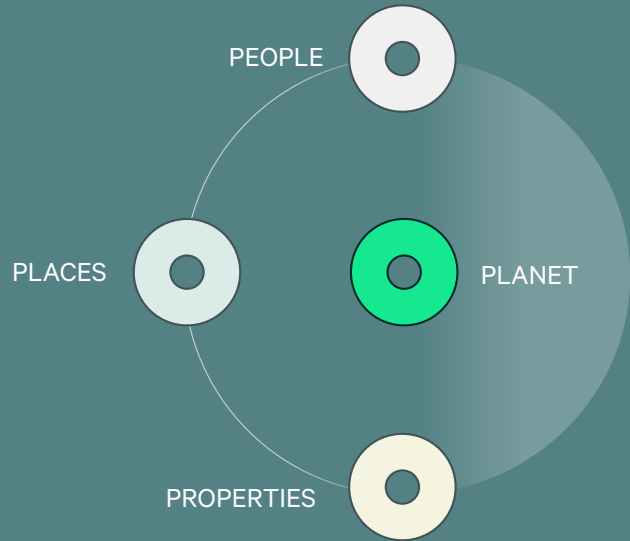
Estos servicios junto con las medidas adoptadas a nivel corporativo para reducir nuestra huella de carbono nos posicionan en la dirección correcta para cumplir con el objetivo de ser neutrales en carbono en el año 2040.

A photograph of three business professionals walking outdoors on a paved area. On the left, a man with a beard in a grey suit holds a coffee cup. In the center, a woman in a white blouse and black pants carries a folder. On the right, a man in a dark suit walks with his hands clasped. The background shows greenery and a building.

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

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

En 2024 hemos seguido trabajando en el plan estratégico 4P: People, Properties, Places and Planet, consolidando la evolución del mismo en todos los servicios que prestamos.



Órganos de Gestión y equipo directivo

En 2024 se han mantenido los órganos de gobierno corporativo que se crearon en 2023 como parte del nuevo plan estratégico 4P:

- La Comisión es, después del Consejo de Administración y del Director General de la Sociedad, el órgano de gestión operativo de mayor importancia del Grupo.
- El Shadow Board, descrito más adelante, es el comité de apoyo del equipo directivo.

De acuerdo con la ley y los estatutos sociales de la compañía, el órgano ejecutivo de dirección y administración de CBRE REAL ESTATE, S.A. es el Consejo de Administración. Tal y como consta en el Registro Mercantil, está formado en la actualidad por cinco consejeros:



Adolfo Ramírez-Escudero

Alfonso Galobart Marone

Enrique Martínez Laguna

Paul Robert Shackleton

Marco Stephan Clemens Hekman

La Comisión cuenta con dos órganos de gestión complementarios:

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

Esta Comisión está formada por:

Adolfo Ramírez-Escudero	Iñigo Enrich
Alberto Larrazábal	Paloma Relinque
Alfonso Galobart	Patricia García de Ponga
Carlos Casado	Soledad Lopez-Cerón
Enrique Martínez Laguna	Teresa Grana
Eva Jodar	

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

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

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

Representando así todos los ejes de nuestra matriz de Productos, Servicios, Regiones y Clientes.

En estas Comisiones, participan como ponentes diferentes personas de la organización, según los temas a tratar en cada sesión.

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

Comité de Dirección trimestral

El Comité de Dirección mantiene reuniones trimestrales teniendo con el objetivo principal la alineación de todas las áreas de negocio en torno a los 4 pilares estratégicos (People, Properties, Places and Planet). El objetivo de este comité dirigido a todos los Senior y Executive Directors de la compañía es seguir la evolución del negocio con un hilo conductor basado en cómo progresa el Plan Estratégico, profundizando para ello a lo largo del año en distintas iniciativas de negocio, resultados económicos, actualizaciones sobre nuestra posición competitiva y conocer mejor One CBRE.



Comités Regionales

Los Comités Regionales que se reúnen con frecuencia mensual, y tienen como foco el desarrollo de negocio de las oficinas regionales y representar a todas las áreas de la compañía. Este órgano está formado por:



Alfonso Galobart (Consejero y Vicepresidente).

José Ángel Sospedra (Oficina Valencia - Senior Director).

Rosa Madrid (Oficina Andalucía - Senior Director).

Juan José López del Corral (Oficina Bilbao - Senior Director).

En función de los temas que se traten pueden asistir diferentes miembros de la organización.



CBRE en cifras

CBRE España, negocio de Advisory Services desarrollado por CBRE Real Estate, S.A. y sociedades dependientes (CBRE Valuation Advisory, S.A.U.).

Importe neto de cifra de negocio

143.777.933€

Empleados

891

Beneficio después de impuestos

10.644.472€

En lo relativo a información fiscal: durante el ejercicio 2024 se ha aportado 4.043.770 euros en concepto de impuestos sobre beneficios y durante el ejercicio la sociedad no ha recibido subvenciones públicas.

Últimos premios y reconocimientos recibidos

Global



General

- **FORTUNE Most Admired Real Estate Company** de los últimos 5 años.
- **FORTUNE America´s Most Innovative Companies.**
- **Top Real Estate Brand in Lipsey Survey**
#1 marca comercial inmobiliaria durante 22 años.
- **ETHICSPERE** Nombrada “World’s Most Ethical Company” durante once años consecutivos.



People/Workplace

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



Sustainability

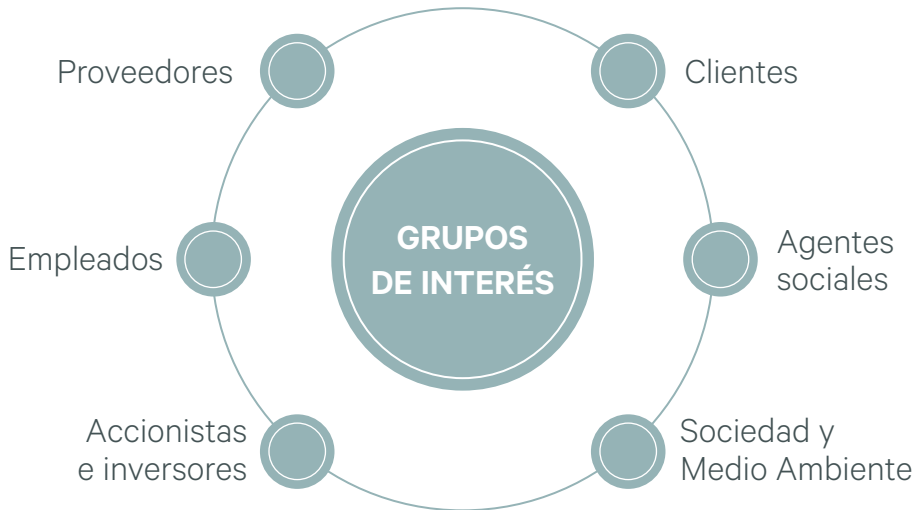
- **3BL Media 2024 Best Corporate Citizens list** sexto año consecutivo.
- **BARRON’S #3** Compañía más sostenible de EEUU.
- **Forbes 2024 Net Zero Leaders** Empresa de servicios inmobiliarios comerciales mejor clasificada 2 años consecutivos.
- **FTSE4GOOD** catorce años consecutivos.
- **Newsweek 2024** Lista de las empresas más responsables de Estados Unidos.
- **U.S. Environmental Protection Agency’s 2024 ENERGY STAR Sustained Excellence Award** 17º año consecutivo de reconocimiento “Partner of the Year”.
- **Kiplinger ESG 20 A** Las 20 mejores empresas para cumplir con los desafíos ESG.
- **CDP (formerly Carbon Disclosure Project)**
A- Puntuación de rendimiento en la divulgación global del cambio climático de CDP, considerada el estándar global de informes medioambientales.
- **USA Today 2024 America’s Climate Leader list** 2º año consecutivo.

España

- **FORBES, 100 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR 2024** CBRE incluida en este ranking de empresas mejor valoradas para trabajar en España.
- **FORBES, 100 MEJORES DIRECTORES DE RRHH 2024** Teresa Grana, directora de People en CBRE, premiada por este ranking de líderes de RR. HH mejor valorados en España.

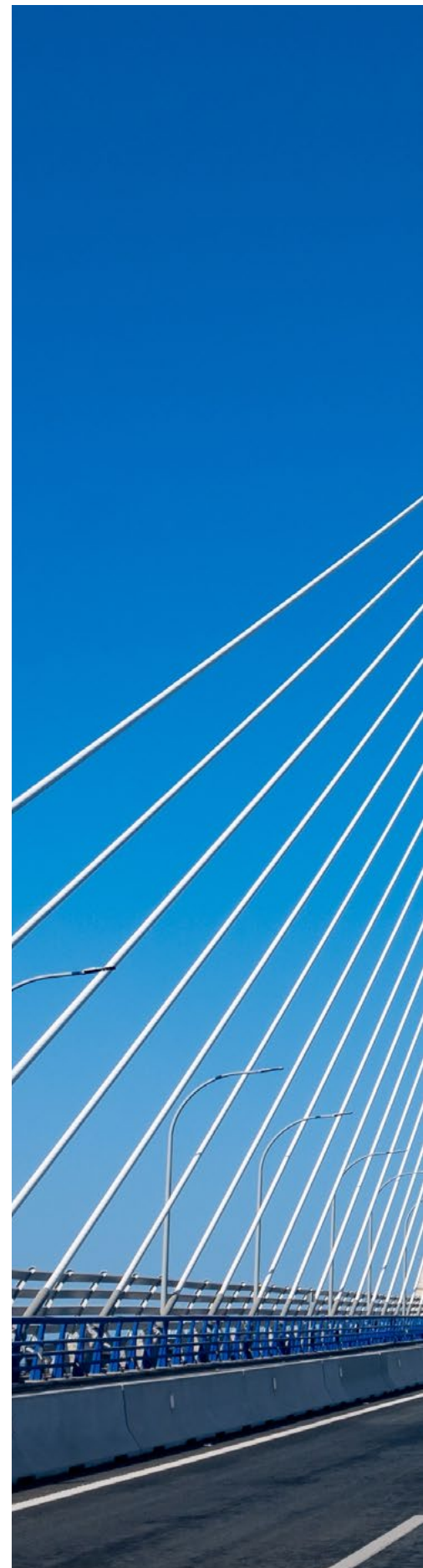
Grupos de interés y canales de comunicación

Fomentamos una comunicación bidireccional con todos nuestros grupos de interés. También ponemos a su disposición nuestros perfiles de redes sociales.



Nuestros canales de comunicación nos permiten escuchar la opinión de nuestros clientes, así como cualquier información o consulta que nos quieran hacer llegar. Los clientes constituyen un pilar fundamental de la organización, por lo que el contacto con ellos es permanente y fluido en todo momento. Dentro de la estructura organizativa de CBRE contamos con responsables para cada cliente y proyecto (gestores de cuenta), que están totalmente dedicados a atender cualquier comunicación o necesidad. Para conocer su opinión sobre nuestro trabajo utilizamos encuestas, ya sean telefónicas u online.

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





El foro principal es **Tendencias**, encuentro anual dirigido a más de 100 clientes estratégicos en el que cada mes de enero proyectamos las tendencias que transformarán el Real Estate.

Asimismo, también bajo el concepto de “Tendencias”, a lo largo del año se desarrollan otros encuentros más específicos sobre temáticas concretas. En concreto, en 2024 se llevaron a cabo nueve: *Tendencias CBRE en Industrial y Logística*, *Tendencias CBRE en Agribusiness*, *Tendencias CBRE en Living*, *Tendencias CBRE en Digitalización*, *Tendencias CBRE en Data Centers*, *Tendencias CBRE en Retail*, *Tendencias CBRE en ESG*, *Tendencias CBRE en Hoteles* y *Tendencias CBRE en Valoraciones*.

Estos foros constituyen un punto de encuentro con nuestros principales clientes, donde además de ofrecerles transparencia sobre los principales sectores inmobiliarios, transmitimos tendencias y reflexionamos junto a ellos

Además de forma anual se celebra en Madrid y Barcelona el encuentro **Leading the Future**, donde nuestro equipo directivo junto con los interlocutores más relevantes de nuestra cartera de clientes interactúan, analizando la situación de mercado al tiempo que se estrechan lazos. En 2024, se celebraron en julio en Barcelona y en septiembre en Madrid, con motivo también de nuestro 50 aniversario, y acudieron más de 200 personas.

En total, celebramos más de 30 encuentros con clientes de diversa envergadura, siendo un punto de contacto recurrente para intercambiar reflexiones, establecer una relación de confianza y, principalmente, posicionarnos como una fuente de información de valor y diferencial para la toma de las mejores decisiones.

Asimismo, **las redes sociales** y la **web corporativa** son un canal de comunicación bidireccional que nos permiten sentir el pulso del mercado e interactuar de forma directa con nuestros targets. La puesta de CBRE por el impulso de canales que ofrecen una interlocución fluida con los stakeholders es clave. CBRE cuenta con una estrategia digital proactiva, basada en la generación de contenido de valor, que en 2024 derivó en varios hitos relevantes: por un lado, la consecución en septiembre de más de 100.000 seguidores en LinkedIn, con un crecimiento anual de followers del 17,5%. Del mismo modo, la web corporativa también destacó en número de visitas, alcanzando por primera vez más de 855.000 sesiones, un 65% superior al año anterior.

Por último, nuestra compañía dispone del Programa Alumni formada por ex empleados de CBRE. Como parte de este programa, anualmente se celebra el **Encuentro CBRE Alumni** en el que se reúnen empleados y exempleados con el objetivo de mantener el contacto con personas que siguen formando parte del sector del Real Estate, y que pueden crear un impacto en nuestra compañía, creando un canal de comunicación amplio y con un alcance mayor. En 2024 este encuentro se celebró en noviembre en Madrid en un local fuera de las oficinas, con una asistencia de más de ciento cuarenta (140) antiguos empleados que han trabajado en la compañía. Además del encuentro, CBRE establece una comunicación periódica con ellos a través de una newsletter, en la que no solo informamos sobre las iniciativas de CBRE, sino que ponemos foco en dar voz a los diferentes proyectos puestos en marcha por nuestra red Alumni.

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

Durante el año 2024, se ampliaron las funciones del Comité de RSC⁴ modificando su denominación a Comité de RSC y Mejora. Dicho Comité está constituido por empleados de diferentes áreas, líneas de negocio, categorías profesionales y regiones constituyendo un órgano de información, consulta y participación el cual se reúne cada mes atendiendo a la agenda programada en base a unos objetivos y un plan estratégico.

Así mismo dentro de la parte de escucha, nuestro Presidente organiza, junto con el departamento de People, desayunos con las nuevas incorporaciones y con personas de alto potencial, donde se tratan diversos temas en un ambiente distendido. Durante el 2024 se organizaron 12 desayunos.

Como canal de comunicación con inversores desde CBRE Global ponemos a disposición de nuestros accionistas e inversores el acceso a nuestra web de Investor Relations.

⁴ Responsabilidad Social Corporativa

Relaciones institucionales y asociaciones empresariales

En 2024 se ha mantenido la colaboración a través de alianzas con asociaciones a nivel internacional, nacional y local en función de los criterios establecidos por la compañía. Las más relevantes, entre otras, han sido las siguientes:

Ámbito nacional



Sectorial

- Asociación de Consultoras Inmobiliarias (ACI).
- Asociación Española de Centros Comerciales (AECC).
- Asociación Española de Análisis de Valor (AEV).
- Asociación Española de Oficinas (AEO).
- Asociación Española de Data Centers (SpainDC).
- Asociación de Promotores Constructores de España (APCE).
- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA).
- Barcelona Centre Logístic Catalunya (BLC).
- Coword.
- Urban Land Institute Spain (ULI Spain).
- Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS)
- Women in Real Estate Spain (WIRES).



Alta Dirección

- Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom).
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD).
- Asociación Española de Directivos (AED).
- Cámara de Comercio Brasil-España (CCBE).
- Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI).
- Circle d'Economia.



Talento

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



ESG

- Women Action Sustainability (WAS).
- Green Building Council España (GBCe).
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Energéticos (ANESE).



Ciudades

- Barcelona & Partners.
- Cercle d'Economia.
- Madrid Futuro.
- Madrid Open City.
- Madrid World Capital of Construction, Engineering & Architecture (MC).

Comunicación con nuestros empleados

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

- **Town Halls:** encuentros con una periodicidad normalmente semestral con los líderes de negocio del Grupo CBRE en España, así como con los representantes de otros segmentos de CBRE en España, para informar a los empleados con relación al progreso de la firma: negocio, situación de mercado y aspectos internos de interés. El encuentro está abierto a preguntas por parte de los empleados. En 2024, se celebró un único Town Hall en el que participaron los equipos de Advisor, con aforo presencial de 120 personas y online de 800 personas.
- **Breakfast time with the Board:** iniciativa que muestra el interés de la dirección de CBRE por acercarse a las nuevas generaciones, conocer su visión, inquietudes, intereses y motivación para desarrollar su carrera profesional con CBRE. El formato de estos encuentros es una reunión informal y distendida donde el intercambio de impresiones juega un papel primordial. Estos desayunos se replican igualmente con otros grupos de talento, como el Junior Development Program (JDP), el CBRE Real Estate Analysis (CREA) y el Shadow Board. Este año se han realizado 12 desayunos.



- **Encuestas Business Operating Platform (BOP):** dirigidas al segmento de Brokers de la compañía, buscan detectar puntos de mejora por parte del área de Operaciones para mejorar la prestación de servicio al cliente. Incluye Marketing & Pitching, Research, Data, Tech Tools y Sales Management. Analizados los resultados, los equipos (de negocio y Operaciones) son informados de los logros obtenidos y las áreas de mejora identificadas. El proceso de scoring de cada área y a nivel general, es comparado con otros mercados de CBRE a nivel global.
- **Encuestas formación:** Desde el área de formación y desarrollo, es muy importante estar cerca del empleado y de negocio para poder adaptar las iniciativas al contexto y necesidades concretas de cada persona o equipo. En este sentido se realizan diferentes encuestas tanto a mánager como a empleados para conocer sus peticiones de formación. Sumado a ello, se han realizado cuatro (4) talleres con metodologías ágiles para profundizar en las formaciones a realizar. No solo nos focalizamos en la recopilación de información, sino también hacemos un seguimiento, realizando encuestas para valorar y conocer el feedback, utilidad y satisfacción de las iniciativas de formación. Se trata de encuestas dirigidas tanto a empleados, como a sus managers para conocer el retorno de la formación recibida. Las encuestas se realizan al finalizar la formación y transcurridos seis meses de la misma para ver el impacto de lo aprendido y la rentabilidad de la inversión.
- Gracias a ello, somos capaces de diseñar e implementar un plan de formación ceñido a las diferentes realidades y necesidades que detectamos y recogemos, tal y como se describe más adelante en el apartado *Desarrollo profesional*.
- Finalmente, cabe destacar que los empleados tienen siempre a su disposición al equipo de People para resolver o tratar cualquier cuestión que afecte a su actividad profesional. En este sentido, se ha desarrollado la figura del People Business Partner que, en función de las líneas de negocio, acompañan a los empleados en su día a día en temas relacionados con recursos humanos.



2 Nuestro compromiso con la sostenibilidad

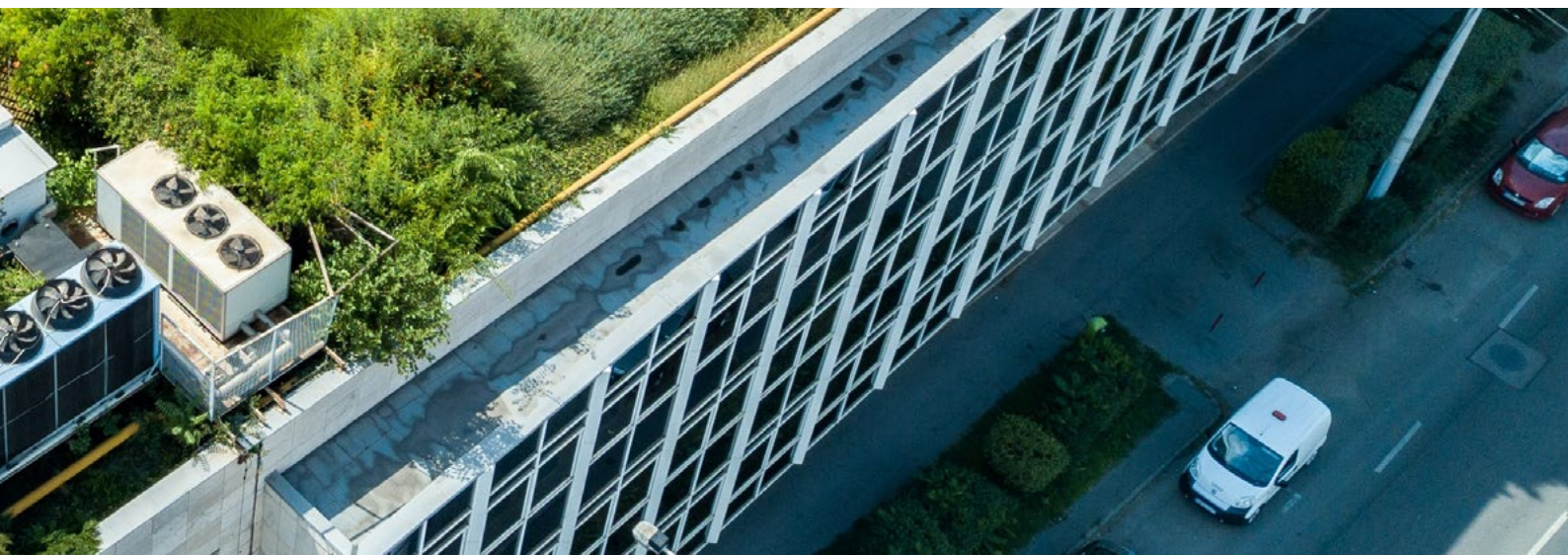
Como hemos comentado al inicio de este documento, la P de planeta es uno de los cuatro pilares del plan estratégico de CBRE (4P: People, Properties, Places and Planet).

En el 2024, desarrollamos una estrategia de transición climática liderada por CBRE Global con metas ambiciosas para alcanzar las emisiones netas de carbono cero para 2040. La estrategia incluye objetivos a corto plazo para 2030, para los alcances 1 y 2 y la reducción del 55% de la intensidad por metro cuadrado de las emisiones en edificios gestionados para clientes, y que se comenta más adelante en el capítulo de cambio climático.

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

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

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



Agenda Interna

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde CBRE a nivel global, queremos contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde estamos presentes impactando de manera positiva en el desarrollo de las personas, el crecimiento económico sostenible y el respeto y preservación del medio ambiente.

En el año 2015, la Organización para las Naciones Unidas implantó la agenda 2030 en la que se establecieron 17 objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas que se pretende que tanto el sector privado, como los gobiernos y la sociedad civil adopten en sus estrategias y unifiquen sus esfuerzos mediante alianzas para su consecución.

Por ello, desarrollamos nuestra estrategia de Sostenibilidad basándonos en los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS). A través de nuestro plan estratégico, pretendemos mejorar la sociedad ayudando a todas nuestras partes interesadas, incluyendo diversos colectivos vulnerables para mejorar sus vidas y su comunidad a través de la formación, el asesoramiento y diseño de proyectos inmobiliarios. De esta forma, favoreceremos la integración social y laboral de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión.



Para conocer los ODS a los que consideramos que podemos contribuir en mayor medida a través de nuestro modelo de negocio, hemos hecho un análisis a nivel nacional en base a nuestra actividad y desempeño, detectando **siete objetivos prioritarios** en los que hemos centrado nuestra estrategia interna de Sostenibilidad.

OBJETIVOS **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**





Apoyamos la investigación y el desarrollo de entornos que cuiden de la salud y bienestar de las personas

Entre las iniciativas destinadas a la mejora de la salud y el bienestar de nuestros empleados, se han desarrollado iniciativas que fomentan el deporte y la actividad en grupo. Cabe mencionar el CBRE EMEA Charity Challenge 2024, en el que participaron sesenta personas entre empleados y clientes de CBRE de toda Europa con el objetivo de completar 620 km con 8,5 Km de desnivel positivo en bicicleta durante cinco días por los Pirineos franceses con fines benéficos y convirtiéndose así, en una de las actividades europeas de recaudación de fondos más exitosas de CBRE. En este caso los donativos fueron dirigidos a Alzheimer's Society.

Además, a nivel local, los días 27, 28 y 29 de septiembre tuvo lugar la ruta ciclista desde Gandía a Alicante con un recorrido de 134 km y con una participación de 15 personas entre empleados y familiares de CBRE España. Los ciclistas de CBRE apoyan con esta iniciativa a la Asociación Española Contra el Cáncer, asociación sin ánimo de lucro que apoya la investigación oncológica, incentiva acciones de prevención y atiende y apoya a enfermos y a sus familias.

Asimismo, para fomentar un estilo de vida sano, ofrecemos a nuestros empleados snacks, como la fruta y máquinas de vending saludable. Además, tenemos el objetivo de colaborar con asociaciones destinadas a la investigación de enfermedades.

En esta línea y, como se explica a continuación en la presente Memoria, nuestra oficina de Madrid tiene los más altos estándares de bienestar al haber logrado la Certificación WELL en el año 2017, e iniciamos el proceso para renovar la certificación en 2024.

Durante el 2024, se ha llevado a cabo un programa anual de bienestar con iniciativas que promueven la salud de los trabajadores las cuales están detalladas en la parte de Conciliación y Bienestar de los empleados del presente informe. Entre ellas cabe destacar el apoyo médico, psicológico y nutricional gratuito, así como servicios de fisioterapia a disposición de los empleados.



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

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



Promovemos el consumo de energía asequible y no contaminante

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



Ayudamos a personas tanto físicas como jurídicas en el diseño, implementación y/o desarrollo de sus proyectos inmobiliarios con fines sociales

De igual modo, contribuimos con el objetivo de trabajo decente y el crecimiento económico a través de nuestra propia actividad, mediante la generación de empleo y riqueza en las ciudades donde operamos y a través de la colaboración con entidades sociales nombradas en el apartado *Nuestra contribución social* del presente informe. Ayudamos a organizaciones propuestas por nuestros empleados, mediante el concurso de nuestro proyecto solidario. En ellos, se pueden encontrar distintos proyectos que ayudan en diferentes países.



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

En 2024 seguimos teniendo un 2% de personas con discapacidades, tanto psíquicas como físicas. Estos empleados están en distintos departamentos dentro de la compañía y forman parte activa de ella y están consolidados dentro de nuestros equipos. Seguimos velando por la inclusión y la compañía espera aumentar el número en los próximos años.



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

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



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Establecemos alianzas para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

Proyecto Techô: Es un proyecto sin ánimo de lucro, de inversión de impacto que se desarrolla en el ámbito inmobiliario con el fin de contribuir al fin del sinhogarismo en España proporcionando viviendas en alquiler a entidades sociales con el objetivo de contribuir a eliminar la exclusión social y garantizar una vivienda digna a todas las personas. Los colectivos con los que se trabajan son entre otros: Personas sin hogar, ex menores tutelados, refugiados y petición de asilo, familias muy vulnerables, personas víctimas de violencia. En CBRE llevamos desde el año 2023 trabajando con ellos en diferentes ámbitos:

- Apadrinamiento de parte de viviendas para personas sin hogar. Apadrinamos a través de donaciones dos en el 2023 y dos en el 2024 contribuyendo así a dar una vivienda a personas sin hogar.
- Trabajo pro-bono del equipo de Valoraciones en la valoración de los pisos.
- El Presidente de CBRE España Adolfo Ramírez-Escudero como patrono en la Fundación.

Establecemos alianzas para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Cont.)

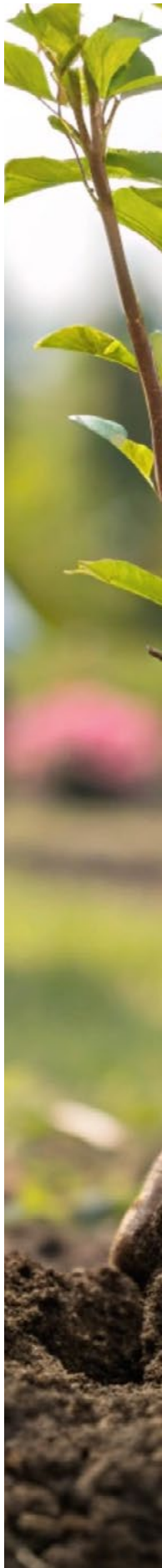
Climate Challenge: El Climate Challenge es concurso que nace de la colaboración entre Azora y CBRE para encontrar empresas europeas que ofrezcan soluciones innovadoras y viables para la descarbonización del sector inmobiliario. La iniciativa busca mejorar la sostenibilidad, contribuir a la mitigación del cambio climático y cumplir con el objetivo de CBRE de ser neutral en emisiones de dióxido de carbono para 2040. Las soluciones deben enfocarse en áreas urbanas y energía, y se espera que aumenten el valor de los activos inmobiliarios a través de mejores rentas, menores periodos de comercialización y mejores condiciones de financiación.

Campaña de Alzheimer: Coincidiendo con el Día Mundial del Alzheimer, CBRE lanzó la campaña “Imagina quedarte en blanco y...” en 13 países, abarcando 148 centros comerciales y 38 oficinas. Con la colaboración de 58 asociaciones locales, la campaña alcanzó a 8.7 millones de personas en Europa. A través de talleres, charlas y eventos, se recaudaron fondos y se sensibilizó sobre el Alzheimer. Además, CBRE organizó un taller “Memory Marathon” para sus empleados y donó a la Fundación Pasqual Maragall para apoyar a las familias afectadas por la enfermedad.

Diversity Challenge: Esta iniciativa interna de CBRE busca promover la diversidad en todas sus formas (LGTBI+, género, generacional, cultural, funcional, entre otras). Los ganadores de esta iniciativa tuvieron la oportunidad de donar sus premios a dos entidades que apoyan la diversidad: Fundación 26 de diciembre y Asociación Familias por la Diversidad.

Asimismo, continuamos nuestra alianza con Banco Santander para permitir a los clientes de la entidad que deseen mejorar la eficiencia energética de sus inmuebles contar con los servicios de consultoría estratégica ambiental, el diseño, la ejecución y la financiación de proyectos para avanzar en la transición energética y contribuir a la descarbonización.

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





Nuestra contribución social

Asimismo, hemos contribuido a través de donaciones con las siguientes entidades. En 2024 las aportaciones a las diferentes causas sociales fueron:

ONG	IMPORTE
Asociación Española Contra el Cáncer	1.915,00 €
Fundación Prodis	4.000,00 €
Fundación ALAPAR-	1.000,00 €
Fundación Social AUREA	1.000,00 €
Fundación Quiero	1.500,00 €
Sant Joan de Deu	700,00 €
Fundación TECHO	5.000,00 €
Fundación Vivir dos veces	5.000,00 €
Fundación Adela -	4.000,00 €
Fundación Stelvio	500,00 €
Mamás en acción	1.000,00 €
Fundación 26 DIC	1.000,00 €
Fundación The Walk On Project	750,00 €
Fundación Pasqual	1.608,00 €
DANA-Casa caridad	5.000,00 €
Fundación Hospitalaria	5.000,00 €
FDI 2024	10.000,00 €
Verdad Importa24	3.000,00 €
Iniciativas EMEA	18.356,00 €
Asociación Alzheimer	75,00 €

Además de los donativos a las diferentes iniciativas, durante el 2024 CBRE ha patrocinado y apadrinado de manera más significativa las siguientes iniciativas (también mediante donativos):

- 2 pisos sociales de Techo (12.000€)
- Carrera solidaria “Go Fit Vallhermoso” (6.000€)

Como parte de dichas aportaciones, cabe destacar que una de las iniciativas con más impacto social y que cada vez tiene más relevancia en CBRE es nuestro proyecto solidario. En este concurso son los propios trabajadores de CBRE quien presentan sus proyectos, siempre vinculados con los ODS de CBRE, y posteriormente salen a votación para identificar las tres candidaturas premiadas.

En 2024 los ganadores han sido:



1º Ganador:

Vivir 2 Veces

El objetivo es proporcionar apoyo integral a las familias y pacientes con Daño Cerebral Adquirido. Ayudan a elegir el mejor centro de rehabilitación en función de las necesidades individuales de cada paciente. Además, enfocan sus esfuerzos en conseguir fondos para ayudar a los pacientes y a sus familias con los tratamientos.



2ª Ganador:

Respiro Familiar para las familias cuidadoras de personas enfermas de ELA en la Comunidad de Madrid

El objetivo principal es prevenir la claudicación familiar, el agotamiento del cuidador o bien la aparición de otras situaciones producidas a consecuencia de la enfermedad, tales como la separación afectiva, la pérdida del puesto de trabajo, el aislamiento, etc.



3º Ganador:

Abrazos en 3D

Con el objetivo de ayudar a 25 niños y niñas a tener una prótesis personalizada y así mejorar su calidad de vida e infancia.

Además, durante 2024 CBRE ha promovido voluntariados de impacto medioambiental como, por ejemplo, la 8ª Jornada de limpieza del fondo marino realizada en Barcelona.

Otros voluntariados con impacto social han sido también nuestros voluntariados en familia, este año centrado proporcionando Kits escolares para aquellos colegios afectados tras la Dana.

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

Otras contribuciones de interés realizadas durante el 2024 se han centrado en fomentar la inclusión, como por ejemplo nuestras colaboraciones con Prodis o nuestro apoyo a la campaña de Síndrome de Down y Alzheimer. O incluso nuestra participación en carreras vinculadas a proyectos sociales como la Carrera solidaria "Go Fit Vallhermoso". Además, de nuestro voluntariado con la Fundación Quiero Trabajo, donde ayudamos a que personas vulnerables, especialmente mujeres consigan un empleo.

Para terminar el año CBRE organizó un concierto navideño solidario con la Fundación LQDVI un concurso de Christmas Jumpers cuyos premios se tradujeron en donaciones a la Federación Española del Banco de Alimentos y Mensajeros de la Paz. También se desarrollaron unas jornadas solidarias infantiles navideñas en colaboración con Fundación para el Fomento del Desarrollo y la Integración (FDI), vinculado a donaciones de alimentos a comedores sociales.

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

En 2024 hemos implementado 890 acciones en los activos (centros comerciales y oficinas) bajo gestión en la región Iberia, enfocadas en generar un impacto social positivo en las comunidades donde operamos.

Iniciativas impulsadas en base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- **135** acciones en ayuda humanitaria
- **135** acciones relacionadas con el medioambiente
- **237** acciones sobre la salud y el bienestar
- **76** acciones apoyando la educación y la cultura
- **175** acciones en pro de la diversidad y la inclusión
- **132** acciones relacionadas con otras ODS

Como resultado, entre donaciones directas y la equivalencia del valor de espacios cedidos para la organización de campañas, se calcula un importe de 674.000€ destinado por nuestros clientes y con nuestra gestión, a distintas causas a nivel ibérico (España y Portugal).

Algunas de las acciones destacadas en 2024 han sido:

- **Día Mundial del Autismo:** Esta campaña tiene como objetivo adaptar los centros comerciales gestionados por CBRE en Iberia a las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) y concienciar a la población sobre las necesidades de este colectivo.
- **Gotas de Realidad:** Esta acción pretende sensibilizar sobre el uso responsable de este recurso. En el marco de esta iniciativa, los centros comerciales y oficinas bajo gestión de CBRE han difundido contenido a través de las pantallas o de la colocación de vinilos en los baños. A estas acciones se han sumado las medidas para reducir el consumo de agua por parte de los propios activos a través de la reducción de riegos de plantas, entre otras.
- **Día Mundial del Alzheimer:** apoyar la sensibilización con relación a enfermedades como el Alzheimer. Esta campaña en 2024 se ha realizado a nivel Europa en 14 países, 147 Centros Comerciales y 28 edificios de oficinas. Además de workshops para empleados de CBRE.



Plan de comunicación interna

Con el fin de impulsar la sostenibilidad en todos los niveles de la compañía, se ha realizado un plan de formación transversal para todos los empleados.

Destaca la iniciativa desarrollada por el equipo europeo de ESG con la herramienta virtual Stickerbook, a través de la cual los usuarios pueden coleccionar pegatinas virtuales y demostrar sus conocimientos sobre sostenibilidad, ya que se crea una competición virtual por equipos. Esta herramienta facilita la incorporación de contenidos por parte de cualquier empleado según sus especialidades.

Respeto por el medio ambiente

En CBRE, nos esforzamos por mejorar continuamente los procesos internos y la eficacia de los sistemas buscando la excelencia empresarial y la protección del medio ambiente. Por ello, contamos con una Política de Medio Ambiente y un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y, sobre todo, destacamos nuestra apuesta por certificar nuestras oficinas bajo el estándar LEED.

Este certificado está emitido por el Consejo de la Construcción Verde en Estados Unidos (USGBC), máximo organismo a nivel mundial que certifica el nivel y la calidad de la sostenibilidad de edificaciones y espacios.

En 2009, CBRE fue la primera compañía a nivel internacional en consultoría y servicios inmobiliarios, que obtuvo el certificado LEED – CI de interiores en categoría Oro por las antiguas oficinas ubicadas en la planta 24 de Torre Picasso. Esta certificación, además de ser un logro para la compañía, marcó un hito en España y en Europa al convertir a CBRE en la primera oficina LEED Oro de España y la primera oficina LEED CI de interiores Oro de Europa.

Posteriormente, hemos obtenido la certificación LEED con la categoría Platinum de nuestras oficinas de Madrid en 2013 y de Barcelona en 2017, cuya solicitud de renovación fue presentada en 2024.

Asimismo, en lo referente a bienestar, en 2017 CBRE obtuvo la primera certificación WELL que se otorgó en España para nuestras oficinas de Madrid. Como continuidad a la estrategia corporativa de CBRE, en 2019 se certificaron las de Barcelona, obteniendo ambas nivel Gold y, en el caso de Barcelona, siendo la primera empresa en certificarse en la ciudad condal. Ambas oficinas avanzaron en su proceso de renovación de esta certificación en 2024.

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



La obtención de estas certificaciones ha sido posible, entre otros, gracias a la gestión ambiental que ponemos en práctica a través del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001, que sigue las directrices establecidas en nuestra Política de Gestión Integrada.

Nuestro SGA está certificado desde 2013 en la oficina de Madrid y desde el año 2024 en la oficina de Barcelona. Esta herramienta nos sirve para integrar el enfoque de precaución en nuestro negocio y nos compromete a minimizar nuestros impactos en el medio ambiente. Para ello, disponemos de un amplio catálogo de normas que nos ayudan a incorporar la variable ambiental en toda nuestra cadena de valor, incluyendo a nuestros proveedores.

Por otro lado, debido a la actividad que desempeñamos no hemos tenido que constituir ninguna provisión o garantía de carácter ambiental.



Riesgos ambientales

Dentro del marco del SGA (Sistema Gestión Ambiental), realizamos anualmente una evaluación de los aspectos ambientales de nuestras actividades que pueden tener un impacto en el entorno y que, consecuentemente, puedan suponer un riesgo. La evaluación de aspectos ambientales se centra en la oficina de Madrid y Barcelona (que es la que hoy en día está certificada con la ISO 14001) y en aspectos relacionados con el ejercicio de nuestra actividad general en alguna línea de negocio con mayor impacto de generación de residuos.

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

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

Con base en el procedimiento descrito y a la naturaleza de nuestro negocio, los aspectos ambientales sobre los que ejercemos un control directo son aquellos derivados de la actividad de nuestras oficinas.

Finalmente, a través del plan anual de auditoría evaluamos, entre otros, la eficacia de los controles del sistema de gestión medioambiental. El plan de auditoría se centra en las oficinas de Madrid y Barcelona para la certificación ISO 14001, pero todas nuestras oficinas siguen nuestras buenas prácticas ambientales encaminadas a impactar en el medioambiente lo menor posible y reducir los riesgos ambientales.

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

Gestión medioambiental⁵

En línea con los compromisos adquiridos a través de nuestra Política Ambiental y nuestro Manual de Buenas Prácticas Ambientales, hemos puesto en marcha diferentes iniciativas asociadas a la gestión ambiental, la reducción de consumos y compra de suministros responsables, la reducción de emisiones y mejora de la eficiencia energética. En este sentido, hemos establecido una serie de pautas y mejores prácticas para fomentar la reducción del consumo de (1) agua (instalar dispositivos limitadores de presión, difusores y temporizadores para disminuir el consumo de agua); (2) electricidad (apagado de los equipos que no se estén utilizando, apagar el ordenador cuando no se está utilizando en periodo largo de tiempo y configurarlo en modo de ahorro de energía, uso de lámparas LED de bajo consumo y larga duración); (3) papel (elegir papel procedente de bosques ambientalmente sostenibles acreditados, utilizar siempre que sea posible, papel reciclado y sin blanquear, imprimir sólo los documentos y planos que se consideran imprescindibles, conocer el funcionamiento de impresoras y fotocopiadoras para reducir los fallos, utilizar el papel por las dos caras, reutilizar para borrador el papel sucio, revisar bien el documento en pantalla antes de imprimir); (4) materias primas y productos (evitar productos de un solo uso y priorizar los elementos recargables, elegir, en lo posible, materiales y productos ecológicos con certificaciones que garanticen una gestión ambiental adecuada, elegir materiales provenientes de recursos renovables, obtenidos o fabricados por medio de procesos que supongan un mínimo empleo de agua y energía, y en lo posible, materiales y productos elaborados con elementos reciclados así como trabajar con proveedores comprometidos con el medio ambiente).

Del mismo modo, en lo relativo a la gestión de residuos, contamos con unas indicaciones sobre cómo tratar los residuos generados en función

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

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

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

Adicionalmente, promovemos iniciativas de sensibilización ambiental tanto para nuestros empleados como para el público en general, especialmente a partir de publicaciones en materia de sostenibilidad.

Cabe mencionar la iniciativa de movilidad sostenible para empleados, donde se ha realizado un plan de movilidad en 2024 que busca implementar medidas, cuyo objetivo es promover el uso del transporte público y otros recursos de movilidad no contaminante como la bicicleta y la electromovilidad.

⁵ La información ambiental derivada de nuestras oficinas se refiere a Madrid, Barcelona y Valencia.

Economía circular

Uso sostenible de los recursos

Los principales suministros que se desglosan a continuación proceden de nuestras oficinas de Madrid, Barcelona y Valencia (oficinas con consumos significativos) en el año 2024.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Agua (m ³)	1.502	1.261	1.285	1.247	1.273	1.384
Tóner (unidades)	86	54	74	95	43	381
Papel (nº cajas)	109	125	157	153	204	534

Los consumos de agua de 2024 han sido mayores a los de 2023 debido a un ligero incremento de empleados y a una obra de importante alcance en nuestras oficinas de Madrid.

Cabe destacar que todo el suministro de agua procede de la red pública de la localidad en la que se sitúa nuestra actividad. El consumo de agua es estimado, pero bastante ajustado a la realidad ya que se calcula utilizando un coeficiente de ocupación de metros cuadrados totales de los edificios que ocupamos. Los titulares del contrato de suministro de agua son los propietarios de los edificios que nos facturan atendiendo a este coeficiente de ocupación.

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

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

- Respecto del consumo de papel. Se ha reducido el consumo total de papel. En concreto esta reducción ha sido del 13% en el 2024. Estas reducciones se deben a cambios en la dinámica de trabajo como a una mayor digitalización de documentos y transacciones y menos uso de papel. Además, en CBRE, las impresoras funcionan siguiendo el sistema “follow you”, que implica que las impresiones no son automáticas, sino que deben activarse con la tarjeta de empleado que haya solicitado la impresión, lo que facilita que las impresiones sean las mínimas e imprescindibles.
- Se han consumido 86 unidades de tóner en 2024. Ha habido una reducción en los pedidos de tóner debido a cambios de hábitos de impresión y también en parte a la existencia de algo de stock de 2023.
- Se han continuado adquiriendo productos sostenibles y en 2024 se ha incrementado el número total de tazas en la cocina y en las máquinas de café para evitar el uso de materiales desechables. De forma excepcional y muy residual, se facilitan vasos compostables.

Prevención y gestión de residuos

En cuanto a la gestión de los residuos, nos enfocamos en los derivados del uso de nuestras oficinas⁶: la mayoría son residuos asimilables a urbanos (papel, envases, y resto) y residuos de luminarias, tóner y pilas. Todos ellos son gestionados por empresas autorizadas para ello. Desde el año 2020, los residuos de pilas usadas se gestionan a través de contenedor municipal al que se llevan las pilas manualmente. Desde 2024 hemos vuelto a incluir las pilas en nuestro contrato de gestión de residuos al cambiar y centralizar la gestión de todos los residuos en nuestro proveedor, la compañía del grupo CBRE GWS, S.L. Por falta de volumen no ha habido retirada de pilas en 2024.

Este año se han recogido 22 kg de tóners. La cantidad de papel recogido y destruido en 2024 (943 kg) se ha reducido significativamente comparado con 2023 (1.229 kg).

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

⁶ La información ambiental derivada de nuestras oficinas se refiere a Madrid, Barcelona y Valencia.



Cambio climático

CBRE se ha comprometido mundialmente a ser neutral en emisiones de CO₂ para el 2040 globalmente, anticipando en 10 años los objetivos de neutralidad asumidos por la UE. Nuestra estrategia de transición climática actualizada en 2024 incluye los siguientes puntos clave:

- Las Metas han sido validadas por SBTi.
- Meta de emisiones netas cero para 2040.
- Reducción del 50% de emisiones absolutas de los alcances 1 y 2 para 2030.
- Reducción del 55% de emisiones por metro cuadrado en edificios gestionados para clientes para 2030.
- Cuatro vías principales: eficiencia de recursos, energía renovable, electrificación, y descarbonización de la cadena de suministro.
- Importancia de la colaboración con clientes y proveedores. Cerca del 90% de nuestra huella a nivel global corresponde a la gestión de edificios para clientes.
- Respecto de las iniciativas estratégicas a 2025 se prevé que 100% de nuestra energía para las operaciones corporativas de origen renovable, electrificación de nuestra flota de vehículos.



Desde CBRE buscamos reducir nuestras emisiones de CO₂ a través del cálculo y monitorización de nuestra huella de carbono. En este sentido, reportamos las emisiones derivadas de los viajes de trabajo de nuestros empleados. Esto es debido a que en nuestras oficinas no tenemos consumos que contribuyan a las emisiones directas de alcance 1.

Conviene añadir que el suministro eléctrico de todas nuestras oficinas es de origen renovable desde el año 2022, con la compra de energía verde al 100% (adelantándonos tres años al objetivo global), por lo que tampoco existen emisiones de alcance 2.

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

En 2024, tenemos datos de energía con origen 100% renovable consumida en nuestras oficinas de Madrid, Barcelona, Valencia, Málaga, Bilbao y Palma de Mallorca con un consumo total de 529.174 kWh.

Para comparar y ver la evolución de consumo podemos analizar las oficinas de Madrid, Barcelona, Valencia y Málaga en 2024 en las que consumimos 515.612kWh, similar al consumo de estas oficinas en 2023, que fue de 514.107 kWh. La eficiencia se ha gestionado con iniciativas como el cierre de amplios espacios de oficinas en Madrid y Barcelona durante la Semana Santa, el mes de agosto y las vacaciones de Navidad y aquellos periodos festivos con poca afluencia de empleados.

En nuestra oficina de Sevilla el consumo en 2024 ha sido de 4.782kWh lo que supone un ligero incremento con respecto a 2023 por una mayor presencialidad en las oficinas. En Sevilla, el consumo no es de energía de origen 100% renovable ya que el titular del contrato es el propietario y se nos refactura la luz por consumo. Respecto del resto de oficinas, no se dispone del desglose de los datos de consumo específicos, ya que son gestionados directamente por los propietarios de los activos.



CBRE es una empresa multinacional, factor que propicia que nuestros empleados tengan que viajar frecuentemente. En 2024 se ha incrementado el volumen de viajes en un 29%. Las emisiones indirectas procedentes de los viajes de trabajo de nuestros empleados por tren, avión y por una empresa de alquiler de las flotas de vehículos⁷, se han cuantificado a través del registro de la agencia de viajes:

	2020	2021	2022	2023	2024
Flota de vehículos alquilada	N/A	13	29	21	5,29
Transporte Aéreo	98,7	66,2	260	145,39	263
Transporte Tren	16,4	13,82	39,5	24,67	53,6
TOTAL (ton CO ₂)	115,1	93,02	328,5	191,06	321,89

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

En cuanto al cálculo de CO₂ en vuelos, se calcula⁸ en función del número de millas del vuelo. La mayor emisión de CO₂ se produce en el aterrizaje y en el despegue, por tanto, los vuelos de menor recorrido contaminan en proporción más que los de mayor recorrido.

En 2024 las medidas que se han implementado y mantenido para la reducción del consumo energético y de las emisiones han sido:

1. Fomentar las reuniones virtuales cuando sea posible y realizando viajes cuando sea estrictamente necesario para el desarrollo de nuestro trabajo con la aprobación del supervisor inmediato previa a la realización del mismo.
2. Asimismo, la política corporativa prohíbe el desplazamiento en avión si existen soluciones de movilidad alternativas que supongan una menor emisión de carbono y un desplazamiento en menos de tres horas (por ejemplo; alternativa preferente el AVE sobre el avión).

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

⁷ Esta empresa representa el 52% de nuestro alquiler

⁸ La fórmula que se usa es la siguiente: $=SI(C2 < 1865; C2 * 1,609344 * 0,15; C2 * 1,609344 * 0,11)$, siendo C2 la distancia en millas del segmento, 1,609344 los Kgs de CO₂ por milla y 0,15 o 0,11 el factor corrector.

Sostenibilidad en nuestros servicios

Entendemos nuestro compromiso con la sostenibilidad como una oportunidad para proporcionar a nuestros clientes servicios con un valor añadido por su integración de la variable ambiental, social y de gobernanza.

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

En ese sentido, desde CBRE contribuimos a minimizar el impacto medioambiental de nuestros productos y servicios a través de los más de 1000 profesionales dedicados a prestar consultoría de ESG alrededor del mundo, lo que nos aporta una visión global del impacto de la sostenibilidad en el mercado.

En CBRE España, continuamos ampliando las capacidades de nuestro equipo en todos los niveles, sumando nuevas incorporaciones al equipo con perfiles que incluyen arquitectos, ingenieros industriales e ingenieros ambientales con amplia experiencia en Real Estate y ESG. Esta área incluye tanto la estrategia interna como nuestra propuesta de valor para nuestros clientes.

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

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





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

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

- Medioambiente: certificaciones LEED & BREEAM, descarbonización de edificios, simulaciones y auditorías energéticas, proyectos Net Zero y, definición de metas basadas en la ciencia (SBTi), due diligence medioambiental.
- Social: estrategia social, certificación WELL y, estrategias de movilidad.
- Gobernanza: aplicación de la normativa, finanzas verdes, desarrollo de estrategia de ESG de compañía, riesgos climáticos, análisis de doble materialidad y, reportes y ratings anuales.

En definitiva, CBRE está comprometida con la creación de mejores lugares para trabajar: impulsamos espacios eficientes, sostenibles, saludables y a la vanguardia. Para conseguirlo, unimos el conocimiento y experiencia de nuestros expertos en toda la organización.



3 Nuestro Programa de Ethics & Compliance Global

CBRE ha dedicado muchos recursos y esfuerzo para poder alcanzar una posición predominante en el mercado de prestación de servicios inmobiliarios mundial. Nuestro éxito es el resultado de factores como el conocimiento, la experiencia y el talento de nuestros empleados, nuestra estrategia, la calidad de nuestros servicios y, sobre todo, nuestra profesionalidad y excelente conducta corporativa.

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

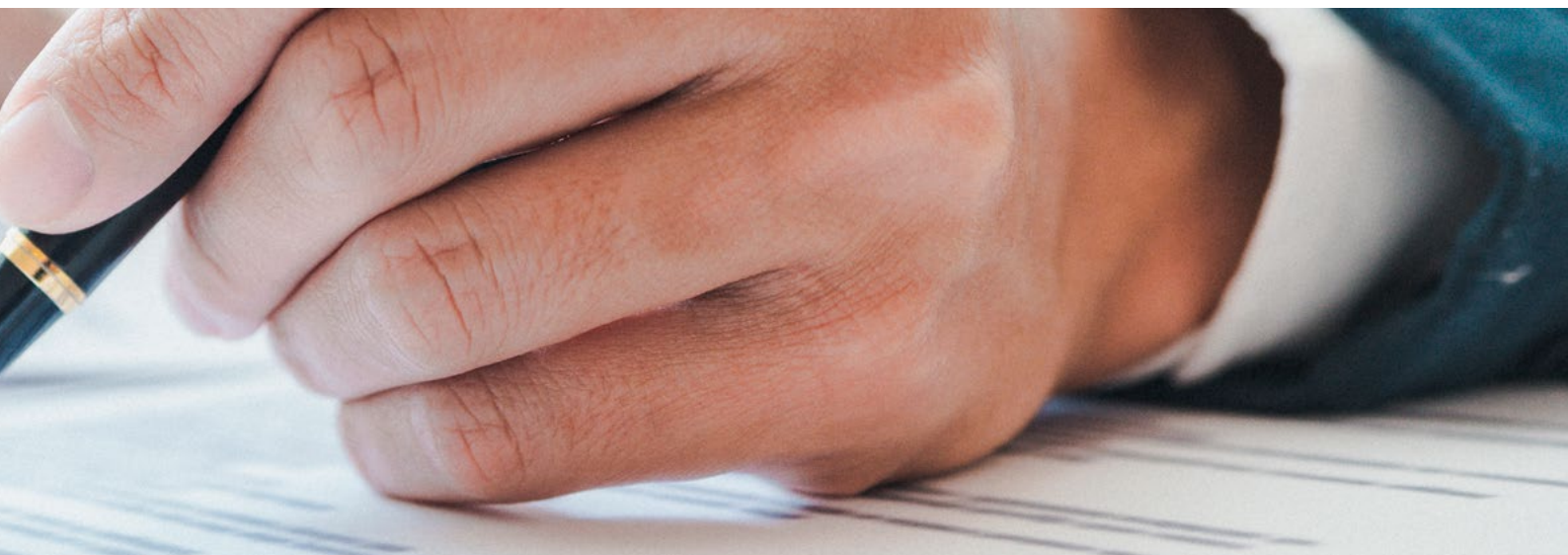
Cabe destacar que, en 2024, el Grupo CBRE ha sido incluido por undécimo año consecutivo en el índice de las empresas más éticas del mundo por Ethisphere.

El equipo de Ethics&Compliance, liderado a nivel global por la nueva Chief Risk, Ethics & Compliance Officer, Katisha Fortune⁹, es independiente de las operaciones comerciales de forma que se garantiza la toma de decisiones de manera autónoma y la imparcialidad de la función.

Durante 2024, la organización del equipo a nivel global ha contado con un grupo de Field Compliance Officers que da soporte proactivo, involucrándose con los líderes de negocio en cada país y segmento, orientando sobre los riesgos de Ética y Compliance. El Field Compliance Officer se convierte en el único punto de contacto para los asuntos de Ethics & Compliance.

Estos Field Compliance Officer se apoyan en otros grupos globales como Global Data Protection and Privacy, Anti-Money Laundering and Sanctions, Ethics & Compliance Global Programs & Operations y Anti-Corruption & Bribery, para la resolución de consultas o implantación de diferentes Programas Globales.

⁹ Nominada en junio de 2024.



El programa de Ethics & Compliance de CBRE dispone de unos **Estándares de Conducta Corporativa** (SOBC por sus siglas en inglés “Standards of Business Conduct”) que actúan como eje principal para el establecimiento de todas las políticas de nuestra compañía. La finalidad de estos estándares es establecer las normas básicas de comportamiento y las conductas de actuación de todos los trabajadores del Grupo CBRE para procurar un comportamiento ético y profesional bajo los valores RISE de Respeto, Integridad, Servicio y Excelencia.

Los SOBC se aplican a todos los empleados de CBRE, incluyendo a la Dirección y a los miembros del Consejo de Administración. Todos los empleados deben certificar anualmente su compromiso con los SOBC y, reportar, en su caso, cualquier incumplimiento de estos estándares, así como buscar ayuda en caso de tener alguna pregunta o preocupación al respecto.

En CBRE, fomentamos una cultura abierta de confianza sin represalias, siendo el contacto con el supervisor o directivo un buen punto de partida de la comunicación. No obstante, tal y como viene descrito en los SOBC, cuando los empleados no quieren utilizar esta modalidad, disponemos de otras opciones a las que acudir, tales como:

- Cualquier miembro de nuestro equipo directivo.
- El departamento de Compliance.
- Cualquier componente de los departamentos de People y Legal.
- CBRE Ethics HelpLine, vía online o telefónica.

Consideramos que nuestros proveedores contribuyen también de forma fundamental al éxito de CBRE, por lo que nuestro compromiso con la ética se extiende a toda la cadena de suministro a través del **Código de Conducta de Proveedores**, tal y como se desarrolla en el apartado *Cadena de suministro responsable*.

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

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

De esta forma, cuando un empleado presenta un reporte online o llama a CBRE Ethics HelpLine, contacta con un especialista que elabora un resumen del reporte o de llamada, el cual no se

identificará en caso de haber escogido la vía de reporte anónima.

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

En 2024 no se han recibido a través de CBRE Ethics HelpLine denuncias asociadas con el incumplimiento de nuestros Estándares de Conducta Corporativa (SOBC).

Prevención de riesgos penales

En CBRE llevamos a cabo un detallado análisis de los riesgos penales que potencialmente pueden producirse en las distintas áreas de CBRE, teniendo en cuenta, por un lado, las políticas y controles ya existentes, y por otro, la sensibilidad detectada a los riesgos penales en los procesos concretos, en función del sector y las actividades que CBRE realiza.

En consecuencia, hemos establecido el Modelo de Prevención de Riesgos Penales mediante la adopción de las medidas de vigilancia, supervisión y control para prevenir, detectar y gestionar los posibles riesgos penales que se puedan producir en la compañía. Algunas de estas medidas han consistido en revisar y ajustar las políticas, manuales, procedimientos y contratos-modelo más relevantes para favorecer la prevención eficaz de riesgos penales.

El Comité de Prevención de Riesgos Penales es el órgano responsable de vigilancia y control de dicho Modelo.

En este sentido, cuenta con un sistema disciplinario en caso de incumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos penales, en línea con la normativa laboral aplicable.

Derechos Humanos

Nuestro conocimiento del sector inmobiliario y nuestra presencia mundial nos permite marcar la diferencia en los servicios que prestamos a nuestros clientes, ya que contamos con profesionales con experiencia local en cualquier lugar del mundo. Sin embargo, este enfoque global de nuestra actividad y de nuestro personal, puede generar preocupaciones éticas, de cumplimiento y sociales a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

En este sentido, de acuerdo con nuestros valores RISE (Respeto, Integridad, Servicio y Excelencia) y nuestros SOBC, en CBRE, a nivel global, mantenemos un compromiso firme con el respeto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU y los principios establecidos por la Organización Internacional del Trabajo a través de nuestra Política Global de Derechos Humanos cuya última revisión fue en el año 2024. Como compañía, tenemos la responsabilidad de promocionar y respetar los derechos humanos, especialmente, erradicar los prejuicios y la discriminación contra las personas por cualquier motivo, proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, respetar el derecho de libertad de asociación y negociación de nuestros trabajadores, así como proporcionarles salarios y jornadas laborales justas. De igual manera, trabajamos en impulsar la lucha contra el trabajo infantil, la esclavitud, el trabajo forzado y la trata de personas.



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

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

Cabe destacar que en 2024 no se han identificado riesgos de vulneración de los derechos humanos ni se han recibido denuncias o reportes a través de los canales puestos a disposición de empleados y terceras partes (CBRE Ethics HelpLine) relativos a incumplimientos en esta materia.

Del mismo modo, garantizamos que todos nuestros proveedores están alineados con las políticas y procedimientos internos de CBRE y se adhieren a nuestro Código de Conducta de Proveedores y presten servicios de manera responsable. Desde CBRE, estamos comprometidos a revisar y fortalecer constantemente nuestros procesos y sistemas para minimizar el riesgo de violaciones de los derechos humanos en cualquier lugar de nuestra cadena de suministro.





Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno

Por la actividad que desarrollamos en un ámbito geográfico tan amplio, nuestra actividad puede estar expuesta a riesgos relacionados con delitos económicos los cuales también pueden acabar dañando nuestra reputación.

En CBRE disponemos de una Política Anticorrupción del Grupo que aplica a todas nuestras transacciones comerciales, donde se establecen las siguientes directrices:

- Prohibición de todo tipo de sobornos y compensaciones ilegales o pagos de facilitación, ya sea directamente o a través de un tercero en nombre de un cliente.
- Seguimiento y aprobación específica de transacciones con Entidades Gubernamentales, incluyendo empresas estatales.
- Prohibición de contribuciones políticas y benéficas para conseguir un beneficio empresarial indebido.
- Los gastos en desplazamientos, comidas, ocio, eventos con clientes y obsequios razonables están permitidos siempre que se realicen de buena fe y con un propósito empresarial documentado y aprobado.
- Todas las decisiones de contratación deben tomarse en base a los méritos, y la cualificación del candidato para el puesto, estando estrictamente prohibido hacer cualquier oferta de este tipo con el fin de obtener una ventaja comercial indebida.
- Necesidad de autorización de todos los pagos o transacciones con una Entidad Gubernamental.

La supervisión del cumplimiento con esta Política es competencia del equipo de Ethics & Compliance.

Adicionalmente, el departamento de Compliance, en coordinación con el departamento Financiero, y bajo la supervisión y soporte del Global Anti-Corruption Team, desempeña procedimientos de monitorización sobre posibles delitos financieros y medidas anticorrupción, revisando las transacciones con proveedores y terceros ajenos a la compañía.

Por otro lado, en el momento de establecer relaciones con clientes o socios comerciales, realizamos análisis de debida diligencia en materia de prevención de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y corrupción. La verificación y selección de clientes de manera clara, precisa y oportuna nos permite detectar actividades inusuales o sospechosas en el curso de la relación comercial, y tomar las medidas adecuadas.

Prevención de Blanqueo de Capitales

En CBRE somos sujeto obligado en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Por ello, con la finalidad de luchar contra estas actividades ilícitas y en cumplimiento de la normativa vigente, tenemos implantado un modelo de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Como parte de los procedimientos internos establecidos, disponemos de un Manual y una Política de Prevención de Blanqueo de Capitales; de órganos de control interno encargados de la supervisión del modelo, así como de medidas internas para el cumplimiento de la normativa que nos es aplicable.

Adicionalmente, nuestro modelo de prevención de blanqueo de capitales es auditado anualmente por un experto externo en la materia. El Informe correspondiente al ejercicio es el emitido en fecha 31 de mayo de 2024 para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2023 y el 31 de marzo de 2024 a partir del cual se ha elaborado un plan de acción con las recomendaciones del experto externo y se establecen una serie de objetivos, con resultados y plazos para su implementación.

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





4 | Compromiso con nuestros empleados

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

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

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

En CBRE basamos nuestra Política de People en los valores de nuestra firma: el respeto, la integridad, el servicio y la excelencia (RISE). Nuestra propuesta de valor para los empleados es un objetivo al que aspiramos cada día. Representa los valores que nos permiten elegir nuestro propio camino, explorar nuevas ideas y trabajar juntos para lograr grandes resultados. Igualmente somos una empresa que ofrece retos, desafíos y oportunidades para que las personas puedan desarrollarse profesionalmente y somos una empresa flexible que se adapta a las necesidades de nuestros empleados.

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



El plan dispone de varios programas de atracción de talento a través de diversos canales como portales de empleo, acuerdos de colaboración con consultoras de selección o foros de empleo de universidades y escuelas de negocio. El fin de nuestros planes de captación de talento consiste en seleccionar a los mejores candidatos que se alineen con las aptitudes que consideramos prioritarias para nuestro negocio.

Asimismo, cabe mencionar la participación de CBRE a nivel nacional en algunas de las principales ferias de empleo (Foroempleo de la Universidad Carlos III de Madrid, SATELEC de la Universidad Politécnica de Madrid, el Spring Fair de ESADE en Barcelona, el Recruiting Day de la Universidad de Navarra, ETSEIB de la Universidad Politécnica de Cataluña etc.). El equipo de atracción de talento se ubica en la oficina de Madrid, desde donde se realiza la selección de personal, pero con una relación constante con las diferentes oficinas y los principales actores en cada una de ellas (Universidades, Escuelas de Negocios, Colegios profesionales e incluso en algunos casos con colegios o institutos).

Adicionalmente, se han realizado workshops con universidades alineadas con los valores de la compañía y las capacidades que demandan nuestros clientes (UC3M, Universidad Politécnica, ICADE o UPC entre otros) lo que nos permite identificar y reclutar talento local, así como realizar campañas de marca.

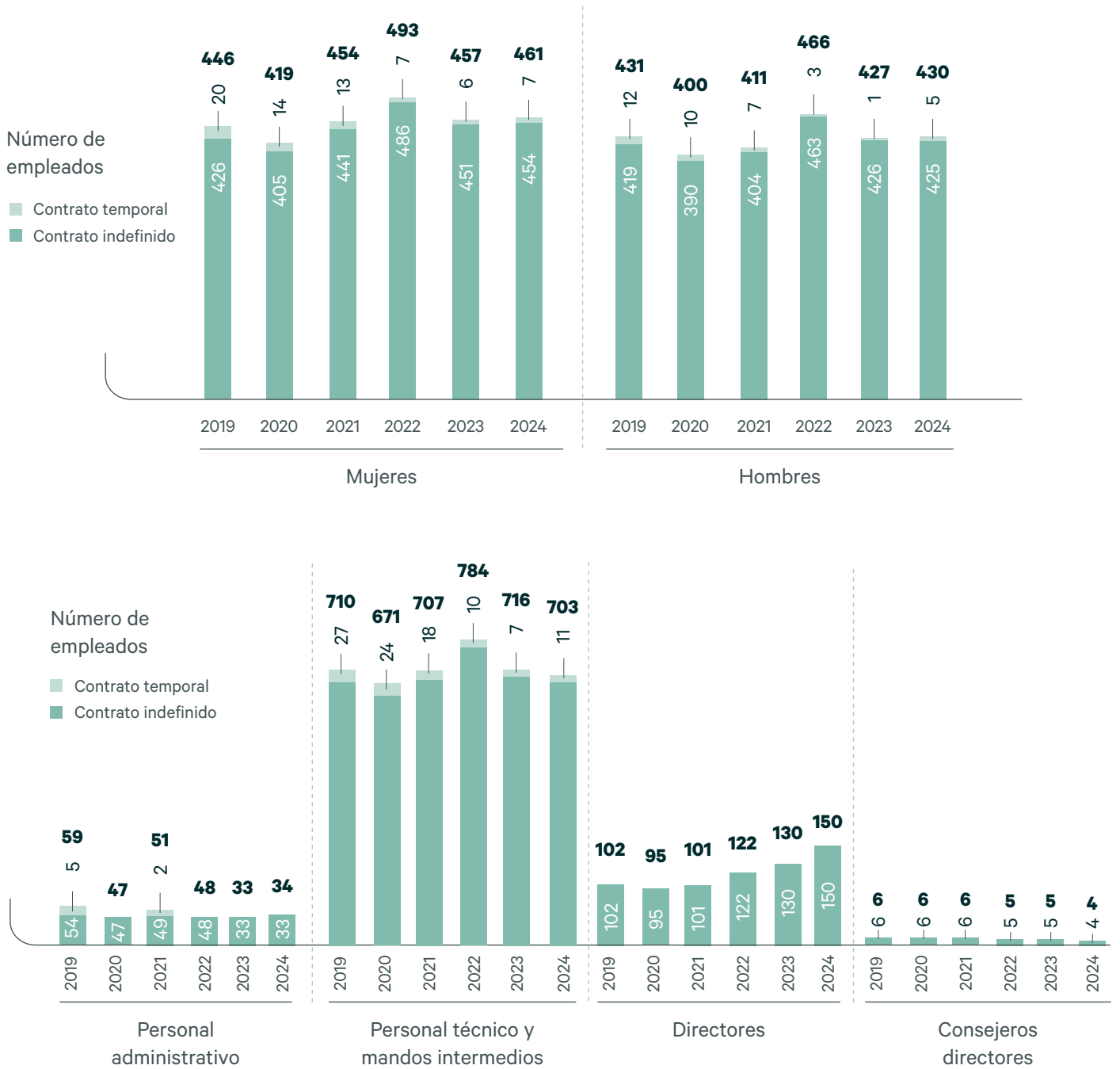
En 2024, se han llevado a cabo 236 procesos de selección entre becas (50), contratos temporales e indefinidos (186) en todas nuestras oficinas. CBRE, a nivel local y alineada con los requisitos globales, cuenta con la Política de selección con la finalidad de asegurar el cumplimiento de estos procesos.

CBRE es considerada una de las mejores compañías de Real Estate para trabajar en España. Este índice mide no solo la percepción de los empleados sobre las políticas de recursos humanos o las medidas de conciliación, sino que también valora la confianza que los empleados

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

A cierre del ejercicio 2024 contamos con un total de 891¹⁰ empleados, siendo el 51,7% mujeres. A continuación, desglosamos la plantilla según diversos criterios:

Empleados por tipo de contrato

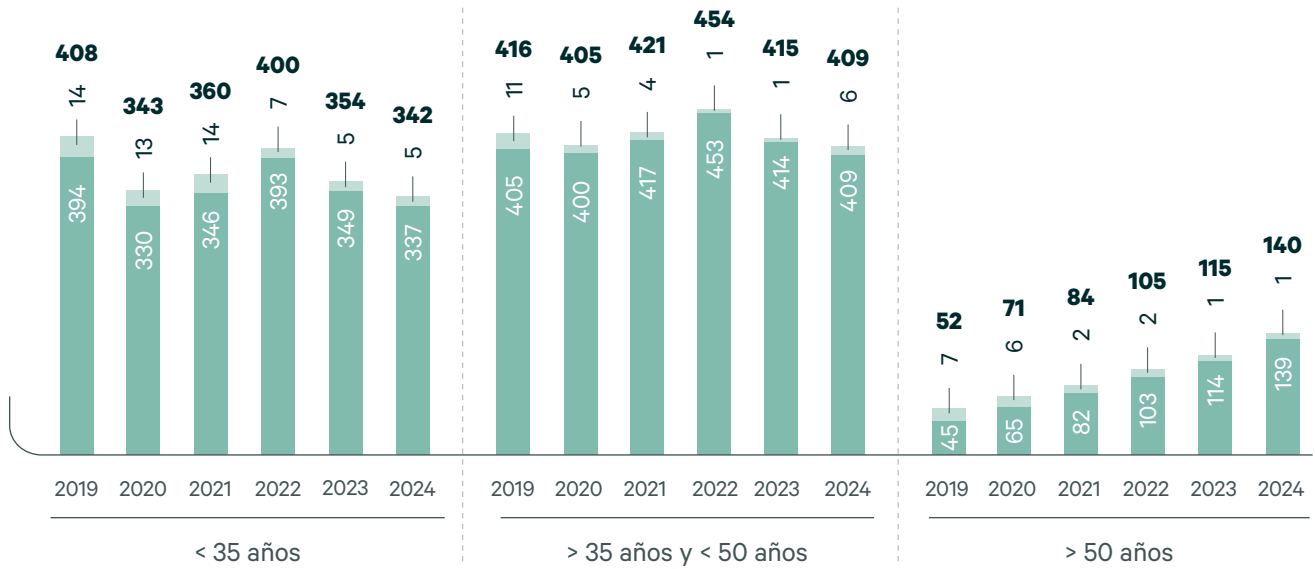


¹⁰ 884 empleados sin contar freelance ni becarios.

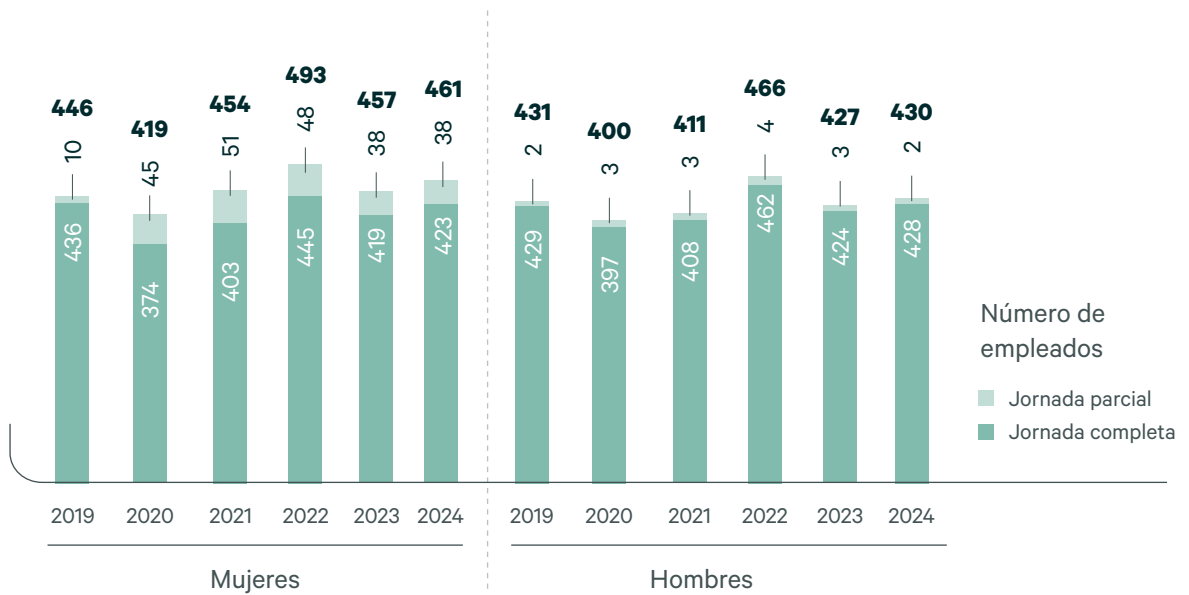
Empleados por tipo de contrato

Número de empleados

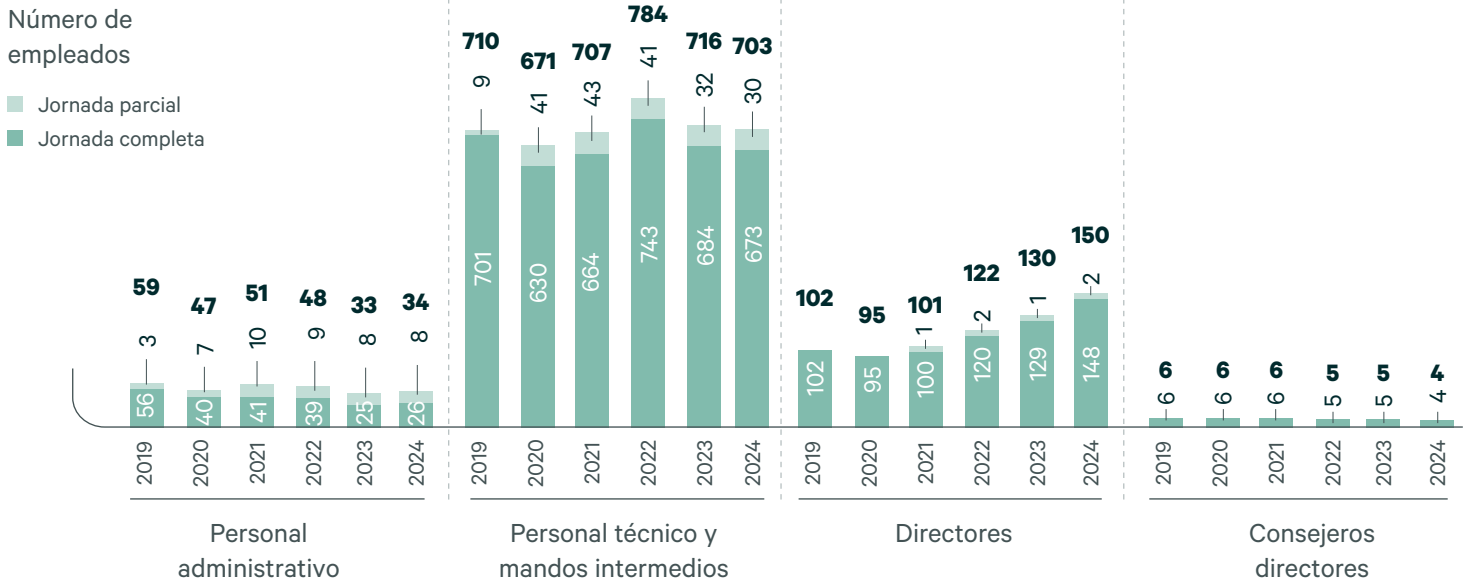
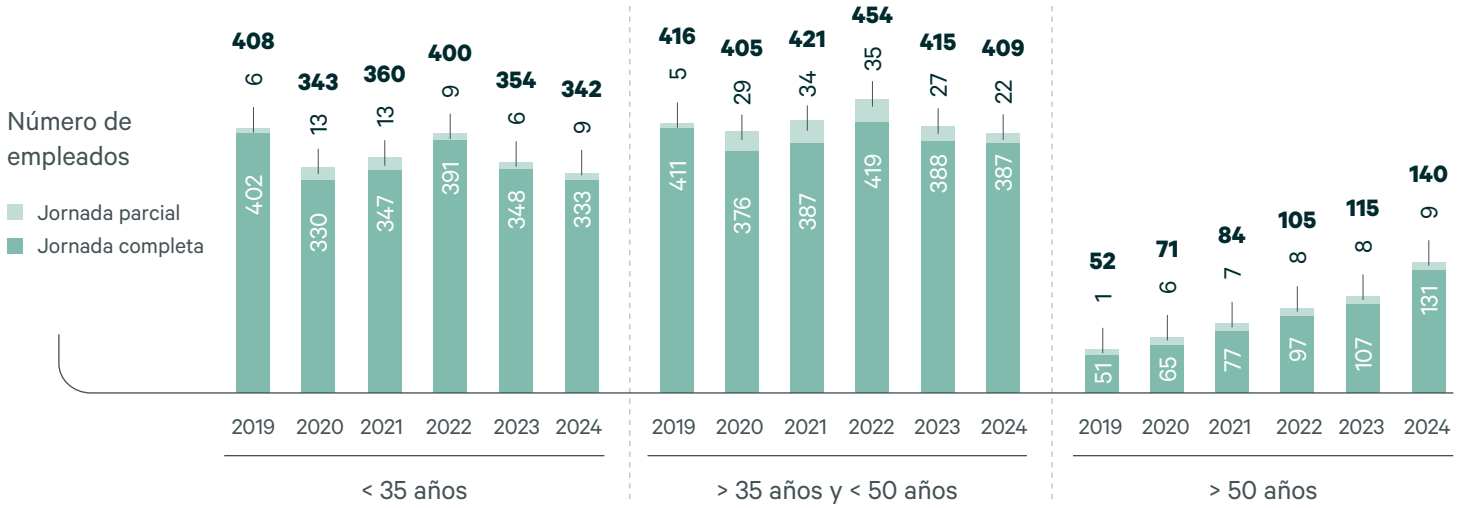
- Contrato temporal
- Contrato indefinido



Empleados por tipo de jornada



Empleados por tipo de jornada



Promedio anual de personal por tipo de contrato

	Hombres	Mujeres
Promedio anual de contratos 2024		
Indefinido	430	451
Temporal	2	7
Promedio anual de contratos 2023		
Indefinido	420	443
Temporal	1	9
Promedio anual de contratos 2022		
Indefinido	448	475
Temporal	4	9
Promedio anual de contratos 2021		
Indefinido	395	426
Temporal	7	17

Promedio anual de contratos por categoría

	Indefinido	Temporal
Promedio anual de contratos 2024		
Consejeros - directores	4	-
Directores	146	-
Técnicos y mandos intermedios	699	7
Personal administrativo	32	2
Promedio anual de contratos 2023		
Consejeros - directores	5	-
Directores	125	-
Técnicos y mandos intermedios	696	10
Personal administrativo	37	-
Promedio anual de contratos 2022		
Consejeros - directores	5	-
Directores	116	-
Técnicos y mandos intermedios	754	13
Personal administrativo	48	2
Promedio anual de contratos 2021		
Consejeros - directores	6	-
Directores	99	-
Técnicos y mandos intermedios	667	22
Personal administrativo	49	2



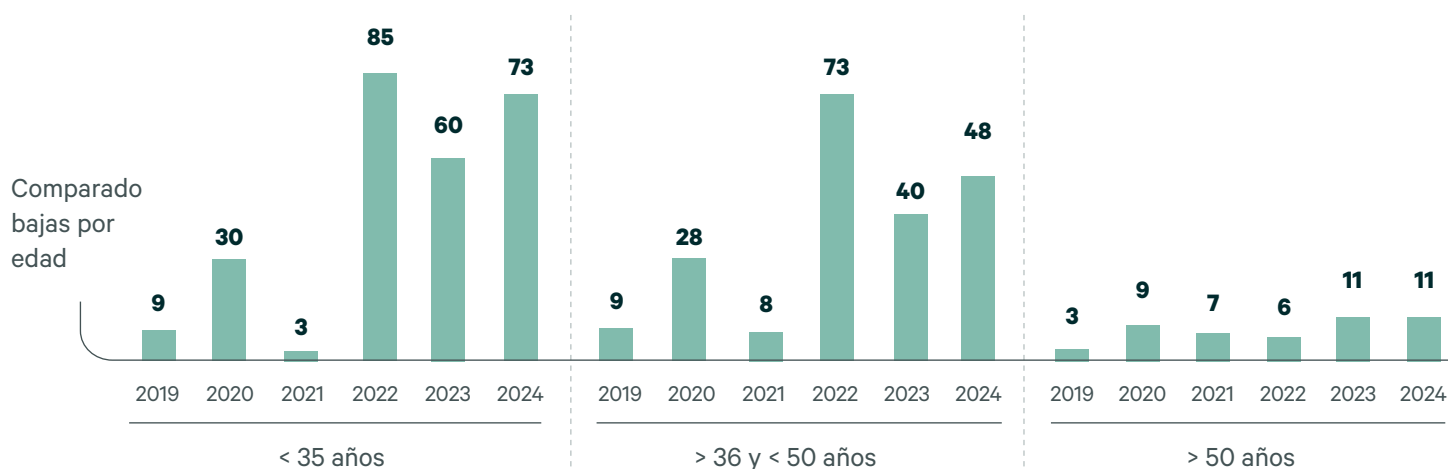
Promedio por edad

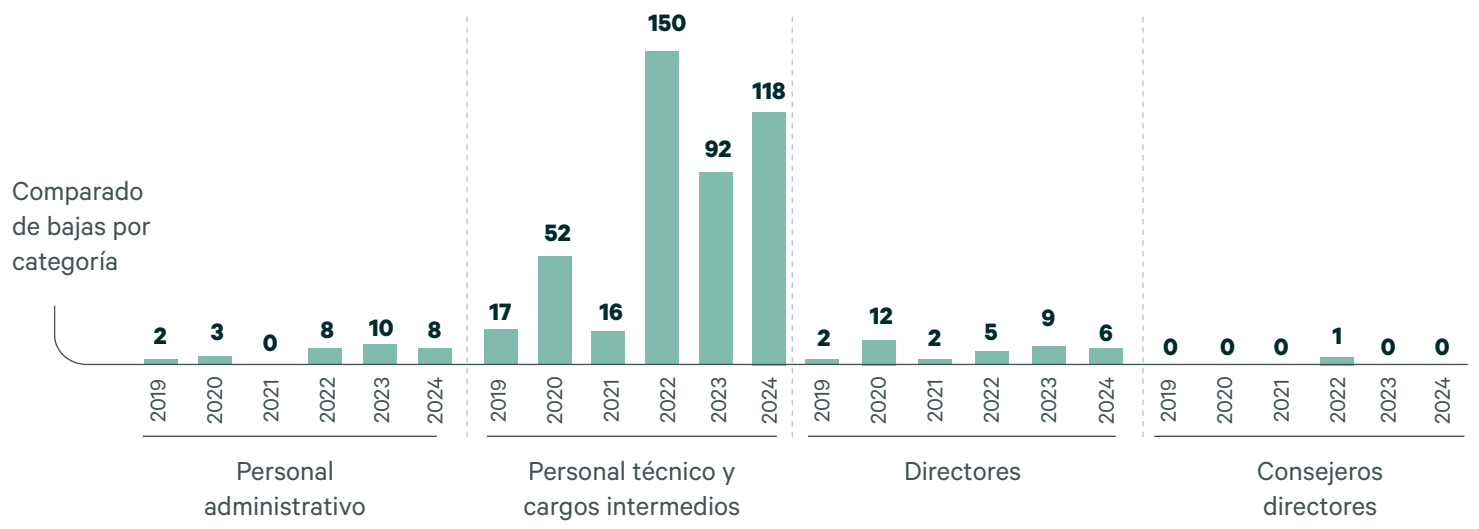
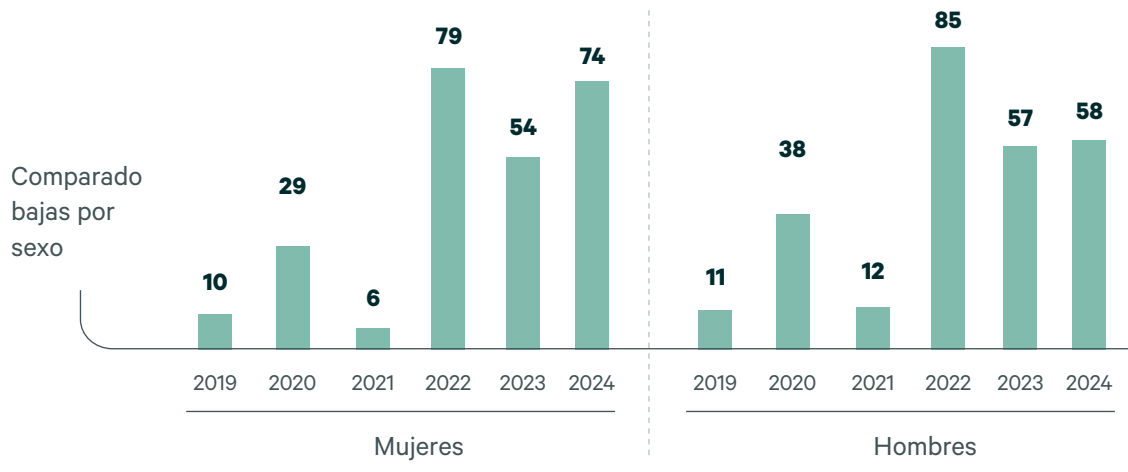
	2024		2023		2022		2021	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
<25	44	1	41	3	35	3	19	3
26-30	156	3	169	4	180	3	157	4
31-35	182	1	180	2	206	3	180	8
36-40	131	0	122	1	141	2	131	2
41-45	122	1	132	1	155	1	148	1
46-50	145	1	133	0	134	2	121	1
>50	102	1	84	1	73	2	64	5

Número de bajas voluntarias y despidos en 2024

Debido a nuestro liderazgo en el sector de la consultoría inmobiliaria, así como la naturaleza de nuestro negocio, los empleados tienen una mayor exposición a otras empresas. En 2024, la rotación de las salidas sobre la plantilla representó un 9,4% en el caso de las bajas voluntarias y, un 5,3% en las bajas no voluntarias.

Bajas





Formación

En el campo de la formación, desde CBRE contamos con un equipo Global de Talento, aprendizaje y diversidad que lidera los programas de desarrollo de nuestros empleados, proporcionándoles herramientas para impulsar su carrera a través de métodos de aprendizaje innovadores.

Nuestra estrategia de formación sigue la metodología de aprendizaje 70- 20-10 establecida en nuestra Política de Formación y que sugiere que el desarrollo del talento ocurra mediante tres actividades clave: 70% en el puesto de trabajo (aprender haciendo), 20% a través de coaching y la retroalimentación directa de un manager, mentor o compañero y, un 10% de formación adicional para mejorar habilidades o aumentar la experiencia.

Contamos con una herramienta interna, Talent Coach, donde los empleados han podido acceder durante el año 2024 a formaciones de LinkedIn y de la Universidad de Harvard, además de las formaciones internas que se realizan y actualizan de forma periódica. Asimismo, se han realizado diferentes itinerarios formativos por cada categoría profesional, para que de este modo cada empleado tenga la formación acorde a su nivel de una forma más ágil y accesible.

Por otro lado, desde CBRE somos conscientes de que todas las personas poseen talentos ocultos complementarios a nuestro negocio y que desarrollan en sus vidas personales, por ello nos esforzamos en que más allá de desarrollar aquellas capacidades necesarias para su trabajo diario, puedan desarrollar aquellas que, sin ser estrictamente necesarias, aportan un gran valor a nuestros servicios. Además, nos gusta poder participar de los reconocimientos a los logros de estos empleados, animarlos y celebrar sus éxitos.

Durante 2024, nuestros empleados recibieron 26.005 horas de formación repartidas de la siguiente forma entre las distintas categorías.

Horas de formación

Categoría	% de horas	Nº de horas ¹¹
Directores	26%	6.695
Técnicos y mandos intermedios	49%	12.716
Personal administrativo	25%	6.497

¹¹ El resto de horas (97) se han impartido a los consejeros-directores.



Durante el 2024 hemos fortalecido colaboraciones internas para promulgar y aumentar el conocimiento interno, como ha sido el incremento de formaciones facilitadas por el departamento Financiero, Legal y Marketing junto con píldoras de conocimiento digital e inteligencia artificial de la mano del equipo de D&T.

Para mejorar la colaboración, se han mantenido las sesiones de Masterclasses (píldoras informativas). Durante 2024, se han llevado a cabo 8 masterclasses brindando a los empleados la posibilidad de aprender sobre otras áreas y líneas de negocio de la compañía.

Asimismo, se han hecho itinerarios formativos externos sobre gestión de equipos, en concreto se han impartido dos programas específicos para aquellas personas que son promocionadas.

- **Glow:** Se trata de un programa de formación de 16 horas de formación, dirigido a personas recién promocionadas a Associate Director. Esta formación se realiza con un proveedor externo y se trabajan contenidos de gestión de personas, comunicación e inteligencia emocional.
- **Vision:** Del mismo modo que Glow, Se trata de un programa de formación de 8 horas, dirigido a personas recién promocionadas a Director. Esta formación se realiza con un proveedor externo y se trabajan contenidos de colaboración y diversidad.

Por último, se han realizado formaciones específicas de orientación al cliente para aquellos departamentos que así lo necesitan



Desarrollo profesional

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

En esta línea, la herramienta online de evaluación del desempeño es el instrumento que utilizamos para articular nuestra conversación con los managers. En estas conversaciones no solo se habla del desempeño realizado durante el año, sino que también se habla de las necesidades de las personas y de los equipos para alcanzar los objetivos fijados, alcanzando este año un 95% de realización.

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

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

Se aplica con carácter anual a un colectivo específico de gestores de personas (en 2024, se ha llevado a cabo con el área de Valoraciones), ya que recoge información tanto del manager directo, de los compañeros con los que se trabaja transversalmente, como del equipo directo que reporta. Es necesario tener un mínimo de participantes para obtener un resultado completo y que garantice el anonimato de los resultados.

Por otro lado, CBRE a nivel nacional cuenta con el programa Buddy Program, creado para orientar a las nuevas incorporaciones del Junior Development Program, compartir experiencias profesionales y guiarlos en su desarrollo profesional. La iniciativa promueve un ambiente en el que se escuchan las experiencias y vivencias de otras personas, lo que no solo ayuda a tener otra perspectiva de las cuestiones que se plantean, sino que ayuda a crear un ambiente cercano en el que se rompen las barreras inherentes a la categoría profesional. En 2024, fueron 15 los participantes, pertenecientes a uno de los programas de talento, el Junior Development Program, donde cada nuevo empleado fue asociado con un “buddy” como persona de referencia, apoyo y guía durante todo su primer año. Siendo un total de 30 personas las involucradas en el proceso (15 participantes y 15 “buddies”).

Del mismo modo, tras la experiencia con los programas de mentoring previos, con perfiles más junior, se ha desarrollado un programa similar para los perfiles con más antigüedad en la compañía a través del Mentoring Program. Este programa abarca a todo empleado dentro la empresa, siendo los participantes, tanto mentores como mentees, empleados de CBRE que de manera voluntaria participan en el proceso. El objetivo es transmitir la visión, misión y valores de CBRE. En el año 2024, el programa de Mentoring ha contado con 40 participantes (20 mentees y 20 mentores).

En resumen, 70 personas han participado entre los dos programas de mentoring:

- Junior Mentoring Program (Buddy Program): 30 personas.
- Mentoring Program: 40 personas.

Asimismo, se han desarrollado diferentes iniciativas con los mandos intermedios (Middle Management), colectivo con un fuerte impacto dentro de CBRE, ya que tienen responsabilidades sobre equipos de personas, consecución de objetivos y sobre cómo alinear estrategias para el buen desarrollo de sus equipos. Encargados en muchas ocasiones de hacer fluir la información en ambos sentidos, siempre con el objetivo de crear un buen ambiente de trabajo, desarrollo y compromiso. Las formaciones impartidas en 2024 han abordado los siguientes temas:

- Gestión de equipos: 48 asistentes.
- Hospitality: 30 asistentes.
- Management dentro de CBRE: 300 asistentes

Destacar la iniciativa “4P’s Leadership Program” enfocado en potenciar y homogeneizar el Management dentro de CBRE. Facilitando una formación que abarca aquellos pilares dentro de recursos humanos en la gestión de personas, desde entender la parte laboral, normativa de permisos, hasta la influencia e impacto de nuestros empleados a través de un itinerario de formación donde abarcamos diferentes áreas de comunicación de la mano de un proveedor externo especialista. Ha sido un programa continuado en el tiempo, por donde tanto de manera presencial como online, se ha cubierto a todo el grupo de managers de CBRE.

Con el objetivo de desarrollar personal interno especializado en Real Estate, damos la oportunidad a aquellas personas con interés en ampliar su formación y compromiso con CBRE de poder hacerlo con la quinta convocatoria del Programa CREA, que abarca una formación en detalle y profunda de diferentes aspectos de nuestro negocio. En el último año participaron 20 personas.

Además, se celebró la primera edición del Property Management Expert enfocado a la gestión de activos con 25 personas y la segunda edición The Edge (Education for Digital Growth & Excellence) dentro del Plan de Transformación de Digital & Data para Negocio, un programa de desarrollo dirigido a empleados interesados en ampliar sus conocimientos sobre tecnología y data con el objetivo de acelerar la digitalización de las áreas de negocio, con 20 asistentes.

A ello le añadimos el lanzamiento de un curso interactivo, llamado *Conociendo CBRE*, donde a través de un proceso de juego online, facilitamos información de toda la empresa, detallando las diferentes líneas de negocio, por producto, servicio, nuestras ubicaciones y nuestros clientes. Ha sido un curso por el que han pasado todos los empleados de la empresa y se ha establecido como obligatorio para todas las nuevas incorporaciones.

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

- Ignite Program: enfocado al desarrollo de liderazgo en Consultores Senior, con 2 participantes.
- Accelerate Program: enfocado al desarrollo de Senior Director, con 2 participantes.
- Balance Program: enfocado al desarrollo de mujeres directivas, con 3 participantes.
- Inspire Program: programa para desarrollar las competencias del equipo de Capital Markets, con 2 participantes.
- Occupiers Excellence Program: enfocado a mejorar las habilidades comerciales de las personas que trabajan con responsabilidad directa comercial.
- PM Program: programa de EMEA destinado a desarrollar las competencias transversales a consultores y managers de Property Management.

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



Con el objetivo de tener identificadas a las personas con potencial y especialistas de la compañía y al mismo tiempo obtener otro tipo de información sobre nuestros empleados (ej. posible plan de sucesión, riesgo de retención de talento, movilidad, desempeño, etc.), se realiza anualmente el Talent Assessment. A este módulo de Talent Coach tienen acceso los directores que deben evaluar y cumplimentar una serie de parámetros (potencial, desempeño, posibles sucesores, movilidad, etc.) de todos los empleados a su cargo.

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

Por último, durante 2024, desde CBRE a nivel nacional, hemos subvencionado cursos de formación a 29 empleados para un mejor desarrollo de su carrera profesional.



Remuneración justa

En CBRE disponemos de un sistema de retribución meritocrático que retribuye a sus empleados en base a su función, categoría y aptitudes, desempeño y benchmark de mercado. Asimismo, todos nuestros empleados están suscritos a convenio (Convenios de oficinas y despachos de Madrid, Barcelona, Zaragoza, Sevilla, Bilbao, Alicante, Valencia, Málaga y Palma de Mallorca), por lo que nuestros salarios en cada una de las categorías profesionales están reglados por el mismo, evitando de esta forma cualquier tipo de discriminación por sexo o cultura.

Salario medio

	2021	2022	2023	2024
Categoría				
Directores	94.848	91.715	90.488	90.256
Personal técnico y mandos intermedios	39.442	40.151	38.438	40.674
Personal administrativo	26.766	25.430	26.138	28.064

En lo relativo a la edad, el personal de menos de 35 años percibe una remuneración media anual de 36.734,34 euros y los mayores de 35 de 55.065,21 euros en comparación con la remuneración media anual del 2023 en la que el personal de menos de 35 años percibió una remuneración media anual de 34.384,13 euros y los mayores de 35 de 53.941,75 euros. Las diferencias en las remuneraciones se deben principalmente a las categorías profesionales, dado que los perfiles más senior son los que más experiencia profesional tienen y, por tanto, perciben salarios más altos.

Nuestras políticas retributivas no hacen distinciones por género. CBRE presenta unas diferencias de un 3% a favor de los hombres en algunas posiciones, invirtiéndose un 17% en otras posiciones a favor de las mujeres. Las diferencias de salario en las categorías directivos y técnicos y mandos intermedios se deben básicamente a que las áreas que realizan funciones transaccionales tienen un salario medio de mercado más alto y tienen más presencia masculina que femenina.



	Mujeres	Hombres
Salario medio 2021 (€) por Categoría		
Directores	82.418	91.250
Personal técnico y mandos intermedios	35.221	39.021
Personal administrativo	24.361	19.852
Salario medio 2022 (€) por Categoría		
Directores	87.232	94.244
Personal técnico y mandos intermedios	38.376	42.059
Personal administrativo	26.086	19.790
Salario medio 2023 (€) por Categoría		
Directores	87.850	91.990
Personal técnico y mandos intermedios	36.989	40.080
Personal administrativo	26.562	19.984
Salario medio 2024 (€) por Categoría		
Directores	85.523	92.803
Personal técnico y mandos intermedios	39.196	42.393
Personal administrativo	28.642	20.541

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

Por otro lado, en línea con nuestros principios, valoramos el talento que detectamos en el mercado. Por ello, ofertamos a nuestros candidatos la mejor oportunidad posible. En este sentido, destacamos que el salario más bajo de la compañía está un 30% por encima del Salario Mínimo Interprofesional (SMI).

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Salarios España (€)							
Salario inicial	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000
Salario mínimo local	10.303	12.600	13.300	13.510	14.000	15.120	15.876
Ratio (inicial/local)	74%	43%	35%	33%	29%	19%	30%



Diversidad e igualdad de oportunidades

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

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

Estas acciones están encaminadas a garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y con ello la consecución de unos resultados más eficientes ya que la variedad social en los grupos de trabajo mejora el ambiente laboral, aporta diferentes puntos de vista, incrementa el compromiso hacia la compañía y eleva la productividad.

Durante el 2024 se ha empezado a trabajar en nuevo plan de igualdad, para el nuevo ciclo, 2024- 2027 y, en consecuencia, se continua con la renovación de los integrantes del Comité de diversidad igualdad e inclusión iniciado en el 2023.

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

Por otro lado, la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres es para CBRE uno de los pilares básicos de la gestión de personas. Tenemos el compromiso de que, a igualdad de formación y competencias, siempre se seleccionarán para los equipos personas que aporten heterogeneidad, no solo entendida como género, sino también en cuanto a diversidad cognitiva y cultural.



Desde CBRE nos esforzamos por mantener un lugar de trabajo inclusivo, libre de acoso y discriminación por cualquier causa (la raza, el color, la religión, el origen nacional, el género, la orientación sexual, la identidad de género, edad o grado de discapacidad de la persona). En este sentido nos aseguramos de tener las políticas y prácticas necesarias para fomentar un entorno libre de acoso y represalias, las cuales están alineadas con los últimos cambios legislativos de 2022 para prevenir la comisión de este tipo de comportamientos en la oficina.

CBRE dispone de medidas para identificar y gestionar cualquier tipo de acoso que se pudiera producir y desde el departamento de Compliance se forma al personal para que conozca este procedimiento.

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

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

Además, desde el equipo de People se ha realizado una campaña de sensibilización y aprendizaje sobre diversidad, a través del “Diversity Xallenge” donde durante 2 semanas los empleados podían participar a través de un juego gamificado online respondiendo a diferentes preguntas relacionadas con diversidad, obteniendo puntos con respuestas correctas, y minipildoras de formación antes respuestas incorrectas. El juego permitía poder “retar” a diferentes compañeros dentro de la empresa, lo que consiguió un mayor porcentaje de participación.

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

Nuestros valores RISE son la base de nuestro programa de DE&I. En este sentido, destacan las siguientes iniciativas llevadas a cabo durante 2024:

CBRE PROUD

Este grupo se esfuerza por apoyar las necesidades profesionales y personales de la comunidad LGTBQ+, defendiéndoles y asesorándoles de la mano de la alta dirección. Los principales objetivos de este grupo son (1) dar forma a las mejores prácticas y programas para crear un entorno empresarial en el que el mérito prevalece sobre la orientación sexual o la identidad o expresión de género y (2) ser embajadores activos y visibles en el ámbito empresarial, al tiempo que lideramos el apoyo al colectivo LGTBQ+ a nivel Ibérico en el sector.

A día de hoy esta red cuenta con 109 representantes, siendo muy importante los aliados de la red.

EVENTO DÍA MUJER

En el marco del Día Internacional de la Mujer, el 7 de marzo, se realizó un encuentro en nuestras oficinas de Madrid con Loreto González, Senior Partner líder de la práctica de Consejos de Administración, Servicios Financieros y de Real Estate en Korn Ferry, compañía líder mundial en búsqueda y gestión de talento, para reflexionar sobre el talento femenino en el ámbito empresarial.

DÍA SINDROME DE DOWN

Con motivo del Día Internacional del Síndrome de Down, y como parte del compromiso de CBRE por la inclusión e integración de todo tipo de personas en el mundo laboral, se preparó una campaña *Calcetines despareados*, una sencilla iniciativa para demostrar que aceptamos la diferencia sin ningún prejuicio. La iniciativa consistía en enviar fotos individuales o de grupo de los calcetines despareados contribuyendo con ello a donaciones por parte de CBRE a las Fundaciones Prodis, Aurea y A La Par que contribuyen con su labor de formativa a la inclusión de personas con discapacidad intelectual en el entorno profesional.

Quiero Trabajo

Voluntariado llevado a cabo por CBRE con la Fundación Quiero Trabajo que trabaja para favorecer la inclusión sociolaboral de mujeres en riesgo de exclusión. Se han realizado trabajos de asesoramiento en la preparación exitosa de procesos de selección y entrevistas de trabajo. A continuación se resume la actividad desarrollada durante 2024:



Accesibilidad

Desarrollamos nuestra actividad en España en oficinas alquiladas. No obstante, nos aseguramos de que todas ellas cumplen con la normativa aplicable sobre condiciones básicas de accesibilidad de las personas con discapacidad por lo que todas ellas están a pie de calle y cuentan con ascensor. En concreto, en la oficina de Madrid disponemos de una rampa portátil que en caso de necesidad se instala para facilitar el acceso a la terraza ubicada en la planta 8ª de nuestra oficina.

Conciliación y bienestar de los empleados

En CBRE, la conciliación y el bienestar de los empleados es esencial. Por ello durante el primer semestre del 2024 CBRE realizó un análisis de su propuesta de valor donde se ha podido identificar puntos débiles y fuertes, mejora directa y significativa de la experiencia de empleado, riesgos a los que prestar atención, indicadores de mejora etc. Además, se ha seguido trabajando a través del Programa de Wellbeing 2024 en acciones vinculadas y enfocadas a los riesgos detectados en la encuesta de bienestar, The Wellbeing Score realizada en el 2023, donde se evaluaron más de 80 Indicadores científicos para 20 áreas temáticas que nos permitió conocer mejor los gustos, preferencias y necesidades de nuestros empleados. Este ejercicio también incluía el estudio psicosocial vinculado a prevención.

Como parte esencial de estas iniciativas se ha mantenido la plataforma médica que da servicio a nivel nacional tanto a empleados como a sus familias, que incluye el servicio preferente en psicología y que garantiza la asistencia al empleado en un plazo máximo de 7 días desde la solicitud. Además, incluye asistencia urgente de 24 h en caso de necesidad detectada por el departamento de People.

Dicha plataforma interactiva proporciona a través de videoconsulta servicios de nutrición, psicología y medicina general. Todo ello sin coste alguno para el empleado y/o sus familiares. Durante 2024 se realizaron 749 consultas, 35 de medicina general, 99 de nutrición y 615 de psicología. Paralelamente, se ha ofrecido servicio de fisioterapeuta subvencionado en nuestras oficinas de Madrid. Se han realizado 425 sesiones, de las cuales 174 disponen de subvención por parte de CBRE (50%) y ha sido utilizado por 141 empleados.

Como parte de dicho Programa de Wellbeing en 2024 y, siempre relacionada con el ODS 3 Salud y Bienestar, se ofrecieron iniciativas de formación y sensibilización en materias relacionadas. Algunos de los talleres impartidos han sido:

- Emociones inteligentes.
- Mindful Eating.
- Stand de pisada.
- Salud Financiera- Dinero en acción.
- Columna viva, técnicas de respiración para cada dolor de espalda.
- Prevención del cáncer de mama.

Como parte de las acciones derivadas de la encuesta de bienestar y aprovechado el Día Mundial de la Seguridad y Salud del 2024 se lanzó nuestro proyecto piloto People Cares- Asistencia Social, donde los empleados tendrán acceso a solicitar asistencia profesional en diversidad de temáticas: desahogo emocional, separaciones, divorcios, conflictos familiares, salud física, diagnósticos inesperados, educación, formación, desarrollo personal, gestión económica y prestaciones, cuidado de personas mayores y dependientes, vivienda, alquileres, hipotecas, etc.

Además, se llevaron a cabo otras iniciativas como un reto de pasos para fomentar la actividad “GetActive Challenge” así como la participación en la Carrera de las Empresas. Lo que en dato se traduce a una participación de unas 800 personas en todas las iniciativas.

Además de lo anterior, y con el fin de fomentar el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo, se continuó en la oficina de Madrid, con las clases de yoga para empleados y se implementaron clases de Baile latino, ambas gratuitas

El bienestar del empleado es primordial para el desarrollo de nuestros servicios y productos de acuerdo con los mayores estándares de calidad. Por ello en CBRE consideramos que, para desarrollar el máximo potencial de nuestros empleados, debemos esforzarnos en crear un ambiente y un espacio de

trabajo que les permita potenciar sus habilidades y aportar mayor valor a los proyectos en los que estén involucrados.

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

En esta línea, CBRE ha preparado una política de desconexión digital, cuyo objetivo es garantizar un equilibrio adecuado entre el descanso y el trabajo, promoviendo el desarrollo profesional de las personas bajo criterios saludables y eficaces en tres ámbitos: social, físico y mental, tal como lo reconoce y promueve la OMS.

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

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

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

En el caso de la oficina de Madrid, donde contamos con el mayor número de empleados, se pueden reservar los espacios (puestos de trabajo y salas de reuniones) a través de la aplicación C200-Bookker, que permite una mayor eficiencia del uso

del espacio. Únicamente se disponen de puestos de trabajos fijos en las oficinas más pequeñas o áreas más específicas que, por su actividad, deben estar físicamente separadas del resto de negocios.

En CBRE valoramos los beneficios que para el empleado y para la compañía conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y las personales de nuestros empleados, por lo que fomentamos medidas orientadas a conciliar estos dos ámbitos. A nivel estadístico, durante 2024 se muestran las siguientes cifras:

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



Seguridad y salud

CBRE, a nivel nacional, ha decidido establecer como modalidad preventiva un Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) formado por cinco sociedades prestando servicio a 1012¹² personas, con el siguiente desglose por sociedad: 870 pertenecen a CBRE Real Estate, 94 a CBRE Valuation Advisory, 21 a Global Investment Administration, 19 a CBRE Investment Management Southern Europe y 8 a Trammell Crow Company Logistics Spain.

Desde el SPM se asumen las siguientes especialidades preventivas:

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

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

En materia de seguridad y salud en el trabajo nos guiamos por el Sistema de Gestión Integrado de CBRE a través del cual se establecen una serie de requisitos internos en esta materia. El objetivo principal de nuestro Sistema de Gestión es crear una relación de confianza entre nuestros empleados, proveedores, clientes y otras partes interesadas. Por ello, trabajamos diligentemente para mantener una fuerte cultura de seguridad que garantice un entorno de trabajo seguro y saludable.

En este sentido, nuestra Política Global de Seguridad y Salud incluida en la Política de Gestión Integrada refleja nuestro compromiso con:

- Proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable a nuestros empleados y otros agentes de interés que se vean afectados por nuestras actividades.
- Garantizar la disponibilidad de recursos adecuados para administrar de forma eficaz nuestro Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.
- Cumplir con los requisitos legales, medir y comunicar nuestro rendimiento.
- Implementar y mantener políticas, procedimientos y sistemas dedicados a la mejora continua.

La eficacia de nuestro Sistema de Seguridad y Salud se materializa con la certificación de la ISO 45001, cuyo alcance incluye nuestras oficinas de Madrid, Barcelona, Valencia y Palma de Mallorca. Además, y a pesar de no estar incluido en la certificación, hacemos extensivo el sistema de gestión al resto de las oficinas regionales. Durante el 2024 se recertificó el sistema de gestión implantado, renovando las certificaciones por tres años.

¹² 1012 personas entre las que no se incluyen freelance, pero sí becarios..

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

Como resultado a estas iniciativas se muestran las siguientes estadísticas del 2024:

- Se realizaron 155 reconocimientos médicos.
- Se realizaron 150 formaciones de los empleados sobre los riesgos específicos de sus puestos de trabajo (art. 19 LPRL).
- El número total de días de absentismo fue:

	2021	2022	2023	2024
Días de absentismo				
Días por contingencia común	4.318	3.210	3.573	4.059
Días por contingencia profesional	299	70	230	231

A continuación, se muestran los accidentes de trabajo del Grupo en 2024 en particular su frecuencia y gravedad desagregada por sexo. En 2024 no han existido casos de enfermedades profesionales.

	2021		2022		2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes de Trabajo con baja¹³								
Índice de frecuencia	2,7	2,5	0	3,4	2,4	0	2,4	1,1
Índice de gravedad	0,3	0	0	0	0,3	0	0,06	0
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº fallecimientos	0	0	0	0	0	0	0	0

¹³ Datos proporcionados por la Mutua de accidentes:
 - Índice de Frecuencia: (nº de accidentes con baja/nº horas trabajadas) x 1.000.000.
 - Índice de Gravedad: (Jornadas perdidas/nº horas trabajadas*) x 1.000. * Horas teóricas.
 - Cálculo realizado sobre horas teóricas.

5

Gestión de nuestros clientes

Satisfacción de nuestros clientes

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

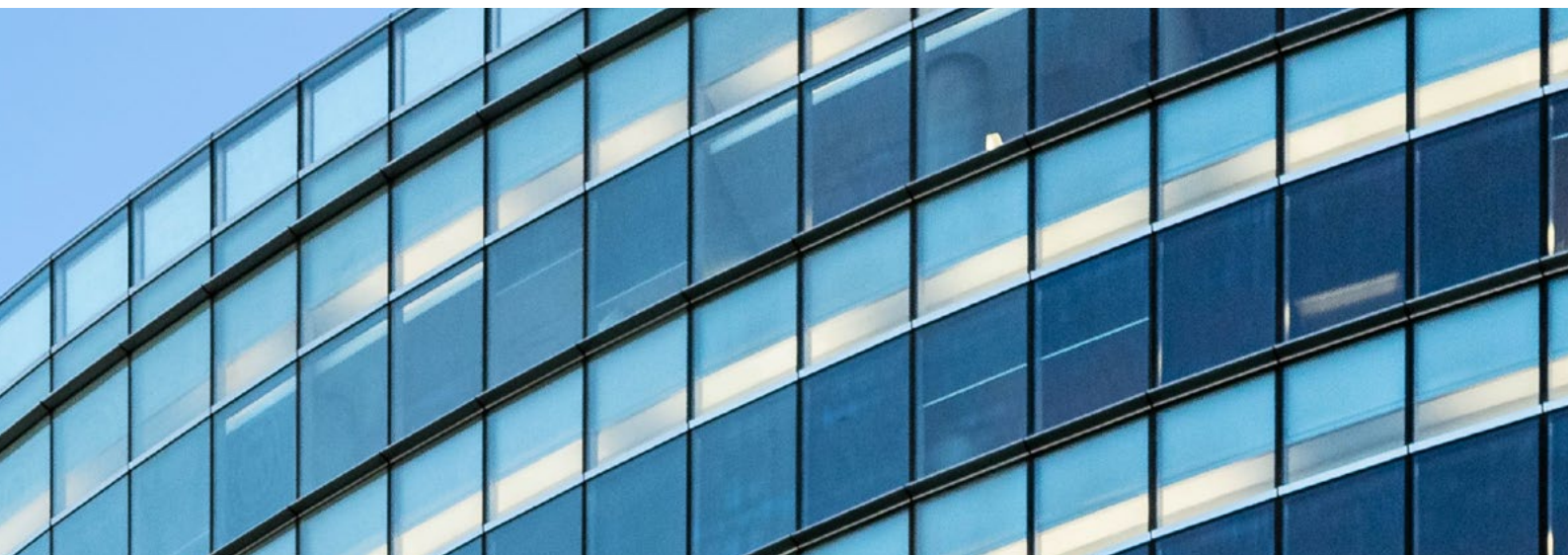
Nuestro objetivo es ofrecer la solución que mejor se adapte a las prioridades y problemáticas de nuestros clientes y superar sus expectativas. Para ello, nos esforzamos en conocer sus necesidades y en garantizar un nivel de interlocución óptimo con los diferentes equipos que le ofrecen servicios.

Entendemos que un buen servicio pasa por analizar previamente lo que necesita el cliente, su perfil de compañía, su mercado y sus competidores y, después, hacer un buen seguimiento durante todo el proceso de diseño y ejecución del proyecto. Tras cada proyecto, entramos en una fase de escucha activa para conocer su opinión.

Esta fase se realiza a través de unas encuestas telemáticas, donde los clientes valoran nuestro servicio en torno a diferentes parámetros (calidad, tiempo, reputación, experiencia, equipo involucrado, tipo de producto, otros servicios, etc.).

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

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



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

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

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

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

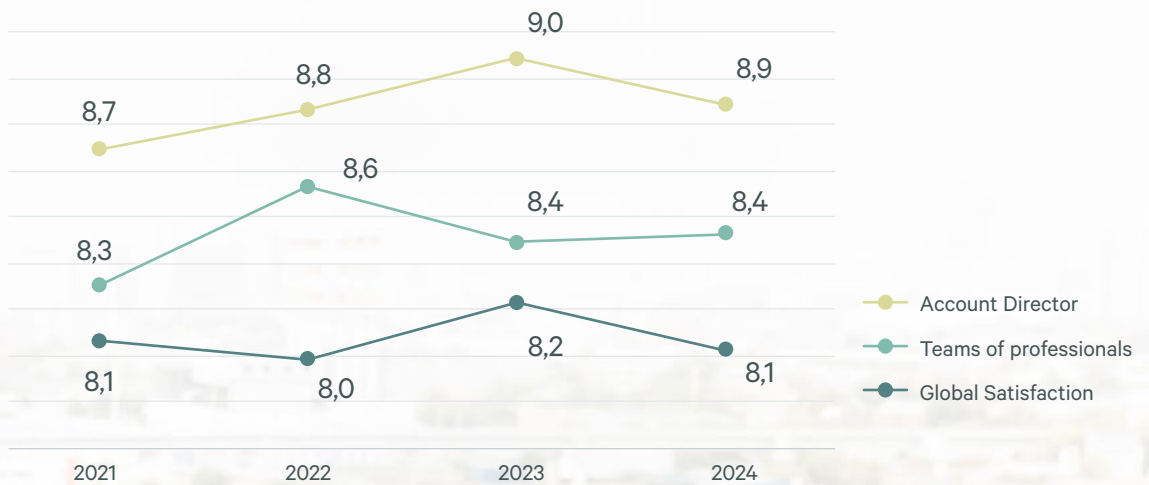
- Selección de cuentas y contactos a entrevistar.
- Preaviso al cliente de la realización de la entrevista por parte del director de la cuenta.
- Envío del listado de contactos a la empresa externa que realiza las entrevistas. Realización de la encuesta al cliente.
- Envío del informe con los resultados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



	2023	2024	% Var.
Nº total de empleados			
Nº de entrevistados	43	40	-7,50%
Nº de clientes	22	19	-13,60%
Puntuación "Account Director"	9	8,9	-1,70%
Puntuación "Team of professionals"	8,4	8,4	0,30%
Puntuación "Global satisfaction"	8,2	8,1	-1,90%

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

Satisfacción media del cliente



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

La persona responsable de Calidad de Property Management lidera el proceso a través del cual el departamento lleva a cabo una campaña anual de encuestas a nivel Iberia.

Dichas encuestas se lanzan a todos los clientes de España y Portugal durante el último trimestre del año. Existen tres tipologías de encuesta de acuerdo con los principales segmentos de gestión en los cuales Property Management desarrolla su actividad; Centros Comerciales, Oficinas y Logístico. Previo envío de las encuestas y, de forma interna, se consensua con los directores de área (Operaciones, Financiero, Técnico, Marketing, etc.) los clientes y contactos a los cuales se les deben enviar las encuestas.

Una vez acordado el listado final, éste se carga en una herramienta desde donde se hacen los envíos de forma automática y desde la cuenta genérica de Property Management para garantizar la independencia del proceso. Se fija un periodo durante el cual se mantiene abierta la campaña. Tras la recepción de respuestas, los resultados se tabulan y se elabora un informe que se presenta internamente a la dirección del departamento.

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

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

En 2024, el área de Calidad del departamento de Property Management lanzó un total de 251 encuestas a sus clientes en la región Iberia de las cuales cerca de un 75% corresponden al servicio prestado en España y el resto a Portugal. El índice global de respuestas obtenido este año fue de un 38,7% con unos magníficos resultados destacando una media histórica de 4,4 sobre 5.0.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas

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

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

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

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

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

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

Durante este 2024, el Servicio de Atención al Cliente del área de Tasaciones ha gestionado las peticiones recibidas (catorce [14]), las cuales han sido resueltas a nivel interno y, de forma inmediata sin requerir la adopción de medidas adicionales, ni han tenido que ser escaladas a las autoridades supervisoras.



6

Cadena de suministro responsable

Consideramos que nuestro compromiso social y medioambiental debe ir más allá de nuestra propia actividad, por ello disponemos del Manual Corporativo de Compras que recoge los principios generales y procedimientos de compras establecidos para el Grupo, así como un **Código de Conducta de Proveedores** a nivel global a través del cual establecemos los requisitos fundamentales que desde CBRE exigimos en lo relativo a las prácticas empresariales y la conducta de nuestros proveedores.

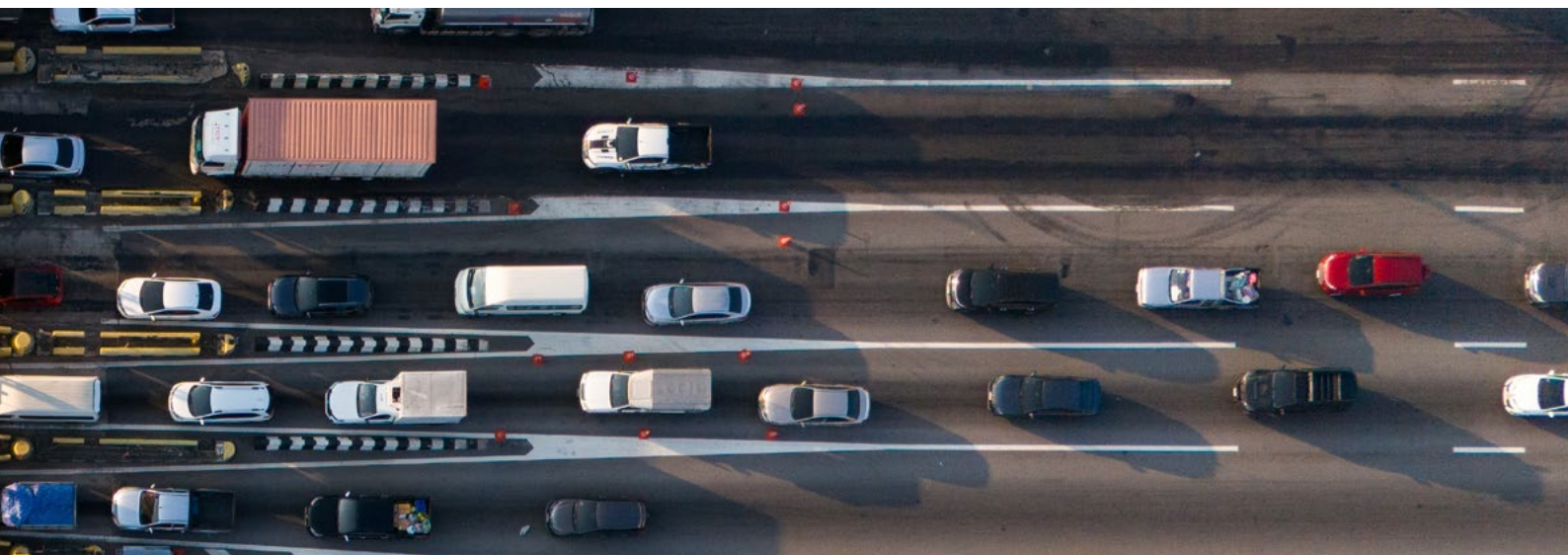
A través de este Código vigilamos que nuestros proveedores actúen de la forma más correcta posible en varios campos como la corrupción y el soborno en las relaciones comerciales que mantenemos.

Asimismo, tal y como indica el Código de Conducta de Proveedores evitamos trabajar con proveedores que ejerzan prácticas comerciales desleales e incumplan las leyes en materia de protección de datos. De igual modo, trata de evitar cualquier posible conflicto de interés o situación que pueda propiciarlo y fomenta que todos nuestros proveedores respeten a todas las personas y su valía.

La responsabilidad del cumplimiento de este Código es expresamente de nuestros proveedores. No obstante, CBRE tiene la facultad de verificar el cumplimiento de este Código con el fin de seguir manteniendo relación comercial.

En CBRE somos proveedores de servicios inmobiliarios y contamos, principalmente, con proveedores locales que trabajan en todo el ámbito nacional. Estos dos factores nos permiten afirmar que nuestra cadena de suministro no supone un riesgo que requiera unos procedimientos específicos de gestión con criterios sociales y ambientales. Asimismo, al realizar su actividad en España, se garantiza un desempeño en la actividad de la cadena de suministro respetuosa y que cumple con las normativas vigentes en cuanto a la sociedad y el medio ambiente.

Desde el punto de vista medioambiental, el Código compromete a los proveedores a buscar la minimización de los efectos adversos en la comunidad y el medio ambiente.



Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas

En CBRE disponemos de un procedimiento de supervisión de proveedores para revisar la contratación y actividad de los mismos. El departamento de Compliance, a través del uso de las tecnologías disruptivas y del AntiCorruption Monitoring Program se encarga de realizar una monitorización sobre la actividad de los proveedores para verificar que esté alineada con nuestros estándares corporativos y de negocio.

Asimismo, cabe destacar que todos los proveedores son registrados en el sistema corporativo de CBRE; todas las altas de proveedores están centralizadas y se les solicita, entre otras cosas, la adhesión al Código de Conducta de Proveedores de CBRE.

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

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

Con carácter obligatorio se solicita al proveedor que rellene un cuestionario sobre su gestión de calidad y del medio ambiente. Cabe destacar que, en relación con la gestión medioambiental, consultamos si disponen del certificado ISO 14001 de *Sistemas de Gestión medioambiental* como uno de los criterios de selección, en línea con nuestro plan estratégico (P de Planet).

7

Sobre este informe

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

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

Este documento formará parte del Informe de gestión de las Cuentas Anuales consolidadas del grupo CBRE del año 2024.

Asimismo, también se han tenido en cuenta el contexto y regulación del sector, así como las principales demandas de los asociados, las tendencias sectoriales y las mejores prácticas para determinar qué aspectos no financieros son relevantes para la compañía CBRE.




De esta forma, y de acuerdo con el modelo de negocio de la compañía CBRE, se han identificado como principales aspectos relevantes:

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

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

CBRE

Accede al informe de Global de Responsabilidad Corporativa 2024 aquí:

 [2024 Corporate Responsibility Report | CBRE](#)

© 2025 CBRE Group, Inc. Todos los derechos reservados. CBRE y su logotipo son marcas comerciales registradas de CBRE Group, Inc., registradas en los Estados Unidos y otros países. Todas las demás marcas que se muestran en este documento son propiedad de sus respectivos dueños y el uso de ellas no implica ninguna afiliación o responsabilidad con ellos.