



*Colonial*

2014

**Memoria de  
Responsabilidad  
Social Corporativa**



*Colonial*

2014

**Memoria de  
Responsabilidad  
Social Corporativa**



**06**

1. Carta del Presidente

**10**

2. El Grupo Colonial

**18**

3. El Modelo de  
Gobierno Corporativo  
del Grupo Colonial

**22**

4. Inversores  
y Accionistas

**26**

5. Equipo de  
Profesionales

**36**

6. Clientes Satisfechos

**44**

7. Gestión Colaborativa  
con los Proveedores

**48**

8. Eco-eficiencia

**70**

9. Relación  
con la Comunidad

**74**

10. Sobre la Memoria

**82**

11. Índice GRI & EPRA  
BPR's

# 1. Carta del Presidente

La presente memoria refleja nuestro esfuerzo en dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés y como hacemos compatible la generación de ingresos crecientes con la preservación de los valores sociales, la calidad de vida de nuestros empleados y clientes y el uso eficiente de los recursos naturales.

Tenemos el placer de presentar nuestra memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2014. El objetivo de esta memoria es completar la información del Grupo Colonial que se ofrece en el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y las Cuentas Anuales, desde una perspectiva de responsabilidad social y en particular sostenibilidad, mediante la explicación de cómo nuestro modelo de negocio genera valor, para todos nuestros *stakeholders* o grupos de interés: nuestros accionistas e inversores y también para nuestros empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.

### **Negocio responsable**

El desarrollo sostenible de la empresa y la aplicación de unos criterios éticos estrictos es para nosotros una forma responsable de hacer negocio. En esta línea, la presente memoria refleja nuestro esfuerzo en dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés y como hacemos compatible la generación de ingresos crecientes con la preservación de los valores sociales, la calidad de vida de nuestros empleados y clientes y el uso eficiente de los recursos naturales. La sociedad, los clientes y los inversores primarán cada vez más a empresas que apuestan por un desarrollo sostenible. En Colonial este elemento es una parte sustancial e integrada en nuestra estrategia de grupo.

### **Bases sólidas para el crecimiento**

La Responsabilidad Social implica una estrategia basada en una relación continuada, de mejora permanente, con todos los *stakeholders* o grupos de interés. En este sentido, en 2014 hemos sentado las bases para un crecimiento sostenible, tanto desde un punto de vista financiero, como de calidad y eficiencia de los activos, gracias al trabajo de un equipo de profesionales experimentados y altamente cualificados.

Actualmente Colonial dispone de una estructura accionarial con inversores de reconocido prestigio,



así como un free float amplio, en el entorno del 50%. Asimismo, el proceso de recapitalización llevado a cabo ha permitido reducir la deuda neta consolidada en un 53%, situándose en 2.545 millones de euros al cierre del ejercicio 2014, situando el endeudamiento en niveles prudentes. Dicha deuda muestra un grado de diversificación satisfactorio con acreedores de primer nivel y con vencimientos a largo plazo. En definitiva, la Colonial recapitalizada dispone de una estructura de capital adecuada para aprovechar futuras oportunidades de crecimiento.

Adicionalmente, en 2014 hemos realizado una gestión activa de nuestra cartera de activos, con el fin de reposicionar los inmuebles y maximizar la creación de valor.

### **Compromiso con la eco-eficiencia**

Uno de los objetivos de nuestro trabajo es asegurar un servicio de calidad y eficiente que repercuta positivamente sobre nuestros clientes, apostando por el desarrollo de las competencias de nuestros equipos profesionales como pilar básico en el modelo de desempeño de la organización.

Para ello, Colonial asume el compromiso de respetar el medio ambiente en el desarrollo de sus actividades, así como minimizar los efectos negativos que, eventualmente, éstas pudieran ocasionar. Este compromiso nos exige un aprendizaje constante enfocado a identificar nuevas oportunidades que promuevan y trabajen en pro de la eficiencia, la racionalidad y la innovación.



### **Liderazgo y transparencia**

Esta memoria se ha preparado de acuerdo con el estándar Global Reporting Initiative (GRI) en su nueva versión G4, estándar internacional para la elaboración de informes de Sostenibilidad o Responsabilidad Social Corporativa, y considerando los indicadores de la European Public Real Estate Association (EPRA), asociación de compañías patrimoniales cotizadas europeas que marca unos estándares de mejores prácticas a seguir en el sector inmobiliario, de forma que muestra nuestro desempeño en todos los ámbitos del negocio de forma transparente tomando como referencia los más altos estándares a nivel internacional.

Nuestra vocación de liderazgo en el sector patrimonial cotizado europeo nos anima a continuar en esta dirección, identificando nuevas metas, aportando soluciones e informando sobre los logros alcanzados, con el objetivo de seguir trabajando para incrementar el valor generado para todos nuestros grupos de interés.

**Juan José Brugera Clavero**  
**Presidente**



## 2. EL GRUPO COLONIAL

### INDICADORES BÁSICOS 2014

El Grupo Colonial se configura como uno de los principales operadores en el mercado inmobiliario español desde 1946, con una **amplia y una clara vocación patrimonialista centrada en la explotación y desarrollo de edificios para alquiler de oficinas**. Desde 1999, el Grupo Colonial cotiza en el mercado de valores español. En 2014, dicha estrategia tuvo como resultado 211 millones de euros de ingresos a través de la explotación de un portfolio de inmuebles valorados en 5.757 millones de euros y un resultado neto atribuible de 492 millones de euros una vez considerado el impacto extraordinario positivo de 701 millones de euros por la desconsolidación de Asentia.

#### DATOS ECONÓMICOS GRUPO COLONIAL

Ingresos por rentas (M€)	211
EBITDA rentas (M€)	191
EBITDA recurrente (M€)	161
Inversión en Rehabilitaciones y Proyectos (M€)	135
Inversión en nuevas adquisiciones (M€)	234
Número de Activos	51
Activos (m <sup>2</sup> ) (sobre rasante)	725.341
Oficinas	638.535
Resto	86.806
Esfuerzo comercial (m <sup>2</sup> )	107.881
Ocupación total EPRA (%) (1) (media anual)	87

(1) Ocupación EPRA: Ocupaciones financieras según cálculo recomendado por EPRA (superficies ocupadas multiplicadas por la renta de mercado / superficies en explotación a renta de mercado,

#### DATOS LABORALES

Número de Empleados (31 de diciembre)	145
Mujeres	88
Hombres	57
Antigüedad Media (años)	12
Número Accidentes	0
Rotación (%)	6,2

#### DATOS AMBIENTALES

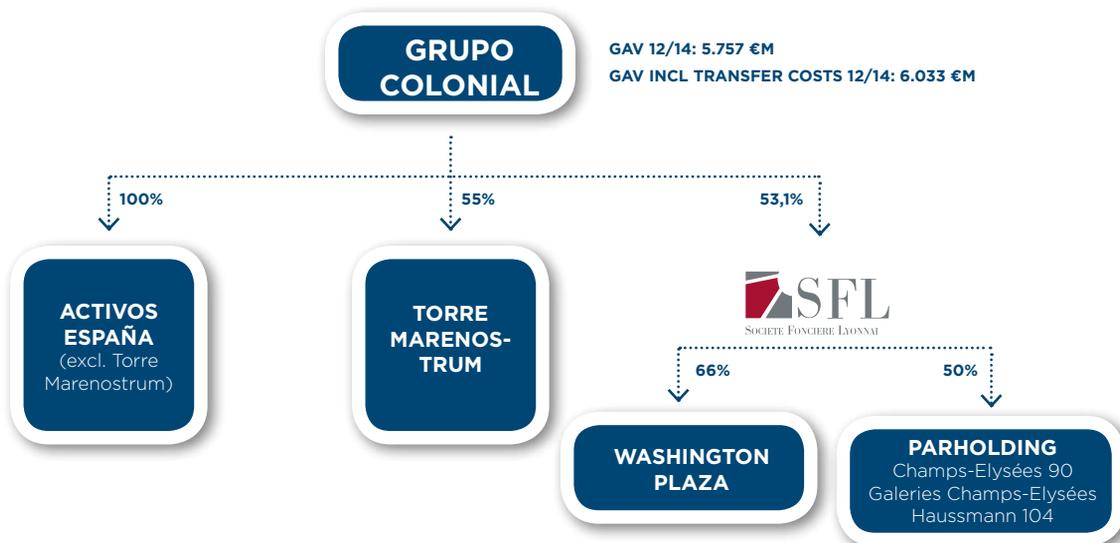
Inmuebles con Certificación ambiental	27
Certificación ambiental sobre valor cartera (%)	81,8
Consumo Energético <i>Like for Like</i> Sostenible (MWH) (Electricidad y Combustibles)	77.303
Intensidad Energética (kW/m <sup>2</sup> año)	280,95
Emisiones CO <sub>2</sub> ( Tn eq CO <sub>2</sub> )*	11.234

\*El alcance de las emisiones de CO<sub>2</sub> hace referencia a los inmuebles incluidos en *Like for Like* Sostenible. Ver detalle en capítulo 8. Eco-eficiencia.

# ESTRUCTURA DEL GRUPO COLONIAL

Grupo Colonial es hoy una realidad empresarial consolidada, con una destacada presencia en el negocio de alquiler de oficinas de calidad en las zonas "prime" de los mercados de Barcelona y Madrid, y en París a través de su participación en el Grupo cuya sociedad cabecera es Société Foncière Lyonnaise, S.A. (en adelante, SFL). Actualmente, el Grupo se estructura de la siguiente manera:

## ESTRUCTURA SOCIETARIA



## ESTRUCTURA DE NEGOCIO



**ESTRUCTURA DE GOBIERNO INMOBILIARIA COLONIAL**

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**



**COMITÉ DE DIRECCIÓN**



## Cartera de inmuebles

El Grupo Colonial desarrolla su actividad a través de la explotación de una cartera de inmuebles prime localizada en Barcelona, Madrid y Paris.

La siguiente tabla expresa la superficie sobre rasante de los inmuebles propiedad del Grupo Colonial, clasificados por metros cuadrados de oficinas y otros usos. Los datos corresponden a la superficie total sobre rasante, incluyendo metros en explotación y en proyecto/rehabilitación.

El valor de los activos del Grupo Colonial a cierre del ejercicio 2014 asciende a 5.757€m (6.033€m incluyendo transfer costs), lo que supone un aumento del +9,6% en términos comparables con el año anterior.

### INMUEBLES GRUPO COLONIAL - superficie sobre rasante (m<sup>2</sup>)

	España	Oficinas	Otros
1.	Av. Diagonal, 409	4.531	--
2.	Av. Diagonal, 530	11.783	--
3.	Av. Diagonal, 609-615 (Dau)	21.996	--
4.	Av. Diagonal, 682	8.622	--
5.	Pedralbes Centre	--	5.558
6.	Ausias Marc	6.430	--
7.	Berlin, 38-48/Numancia, 46	12.817	--
8.	Glories - Diagonal	11.672	--
9.	Glories - Llacuna	20.451	--
10.	Tilos	5.143	--
11.	Via Augusta, 21-23	4.838	--
12.	Travessera de Gracia, 11	4.515	--
13.	Amigó	3.580	--
14.	Plaza Europa 42-44	4.869	--
15.	Torre BCN	9.835	--
16.	Torre Marenostrum	22.750	--
17.	Sant Cugat Nord	27.904	--
18.	Castellana, 52	7.523	--
19.	Recoletos, 37	17.202	--
20.	Castellana, 43	5.998	--
21.	Miguel Angel, 11	6.300	--
22.	Jose Abascal, 56	12.337	--
23.	Alcala, 30-32	9.088	--
24.	Alfonso XII, 62	13.135	--
25.	Francisco Silvela, 42	5.725	--
26.	Ortega y Gasset, 100	7.792	--
27.	Capitan Haya	16.015	--
28.	Lopez De Hoyos, 35	7.140	--
29.	Agustín De Foxá, 29	7.233	--
30.	Centro Norte Hotel	--	8.458
31.	Martinez Villergas, 49	24.135	--
32.	Ramirez de Arellano, 37	5.988	--
33.	Orense 46-48	--	5.010
34.	Hotel Marina de la Torre	--	11.519
35.	Parc Central	14.737	--
36.	Resto Locales	--	969
<b>Francia</b>			
37.	Call-Lda	28.502	8.815
38.	Edouard 7	27.730	24.744
39.	Hanovre LB	3.325	--
40.	Condorcet	20.376	1.301
41.	C. Elysees 82-88	--	4.599
42.	C. Elysees 90	8.752	981
43.	C. Elysees 92 (Ozone)	4.110	3.089
44.	Cezanne Saint Honore	24.412	1.849
45.	Prony-Wagram	7.100	449
46.	Iena	7.505	--
47.	108-112 Wagram	4.470	892
48.	Washington Plaza	39.205	2.701
49.	Hauss. 104-110	11.683	791
50.	Neuilly	5.749	389
51.	Quai Le Gallo (In/Out)	28.873	--
52.	Issy Les Moulineaux	6.026	--
53.	Rives de Seine	20.270	1.760
54.	Grenelle, 103	15.176	1.310
55.	Saint Denis (#Cloud)	--	60
56.	Ilot Richelieu	33.187	--
<b>TOTAL GRUPO COLONIAL</b>		<b>638.535</b>	<b>86.806</b>

# NUESTRA VISION Y VALORES

La visión del Grupo Colonial refleja el compromiso de sostenibilidad con sus grupos de interés:

*“Perseguimos la creación de valor a largo plazo para nuestros accionistas, mediante la consolidación de Inmobiliaria Colonial como la Inmobiliaria cotizada de referencia en el mercado europeo de oficinas, manteniendo un compromiso firme y constante con el bienestar y el desarrollo de empleados, clientes, accionistas, socios a nivel global y con toda la sociedad”.*

En línea con ésta visión, el Grupo Colonial ha establecido un compromiso con una serie de valores, que definen su identidad como organización:

## **Ética y responsabilidad corporativa**

El Grupo Colonial se compromete a cumplir las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales que le

resulten aplicables, los principios de ética empresarial y transparencia en todos sus ámbitos de actuación.

## **Resultados económicos**

El compromiso del Grupo Colonial con el cumplimiento de los objetivos de crecimiento y rentabilidad es la vía para garantizar el éxito del proyecto empresarial, así como satisfacer las demandas y expectativas de todos los colectivos implicados en el presente y futuro de la Sociedad.

## **Vinculación con el entorno y sus empleados**

El Grupo Colonial trabaja para establecer vínculos firmes y permanentes con sus grupos de interés y, de esa forma, forjar un vínculo de pertenencia a una compañía y un proyecto líderes. A través del diálogo social permanente, el Grupo Colonial quiere ser una empresa que genera confianza en todos los que participan y se relacionan con ella.

## NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD

Un Modelo Sostenible de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) posiciona los aspectos éticos, sociales, de seguridad y salud, y los aspectos ambientales de las

actividades, en el centro de su negocio para generar valor a largo plazo. Así, el modelo de Sostenibilidad del Grupo Colonial se apoya en los siguientes pilares:

### **Modelo de Sostenibilidad Grupo Colonial**

1. Estrategia clara de generación de Cash Flow a través de gestión proactiva de la cartera.
2. Atractiva rentabilidad con un perfil de riesgo bajo.
3. Cartera Premium de Inmuebles de alta calidad y máxima eficiencia energética.
4. Excelencia en la prestación de los servicios.
5. Modelo de relación cercano y transparente con todos los Grupos de Interés.

## Cadena de Valor del Grupo Colonial

Con el fin de alinear el Modelo de Sostenibilidad del Grupo Colonial con los procesos del negocio, se ha realizado un análisis de la cadena de valor de la organización que ha permitido identificar los principales aspectos materiales en cada uno de los ámbitos de valor.



### Asuntos Materiales para el Grupo Colonial

1. Ubicación y accesibilidad	✓	✓	✓	✓	
2. Eficiencia del servicio de la compañía		✓	✓	✓	✓
3. Comunicación y satisfacción del cliente			✓	✓	✓
4. Certificación y etiquetado		✓	✓	✓	
5. Generación de valor para el accionista	✓	✓	✓	✓	✓
6. Relevancia de las inversiones en RSC (capex/opex)	✓	✓	✓	✓	
7. Consumo responsable (energía, materias primas, agua y residuos )		✓	✓	✓	✓
8. Gestión y eficiencia de las emisiones		✓	✓	✓	✓
9. Seguridad y gestión de riesgos ambientales		✓	✓	✓	✓
10. Compras y relaciones con proveedores		✓	✓	✓	✓
11. Atracción del talento y formación					✓
12. Diversidad e igualdad de oportunidades			✓		✓
13. Seguridad y Salud		✓	✓	✓	✓
14. Calidad de vida		✓	✓		✓
15. Gobierno y Transparencia	✓	✓	✓	✓	✓
16. Ética en los negocios	✓	✓	✓	✓	✓
17. Compromiso con la Comunidad Local	✓	✓	✓	✓	✓

\*Ver apartado Proceso de determinación de Asuntos Materiales del Grupo Colonial.

# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

**El Grupo Colonial lo conforman no sólo la propia sociedad y sus filiales, sino el conjunto de personas que han contribuido al progreso de la Compañía.** Por este motivo en el modelo de negocio se considera como parte del mismo a los accionistas e inversores, los financiadores, los clientes, los empleados, los proveedores y la sociedad en su conjunto. En este sentido, para el Grupo Colonial la confianza, comunicación y entendimiento con los Grupos son críticos para alcanzar el éxito del negocio. Consciente de esta realidad, el Grupo Colonial trabaja para disponer de un adecuado conocimiento de todos ellos.

Grupos de Interés	Canales de Comunicación
<b>Accionistas/ Inversores</b>	Oficina de atención al Accionista (Correo electrónico y teléfono), Oficina de atención al Inversor (Correo electrónico y teléfono), y página web (Apartado de "Información para accionistas e inversores").
<b>Clientes</b>	Gerente del Inmueble, Portal de Clientes Grupo Colonial (Intranet Inmobiliaria Colonial y ServicebySFL) y Puntos de Contacto de gestión de clientes (Teléfono, correo y web).
<b>Financiadores</b>	Puntos de Contacto con la Dirección (Teléfono, correo y web).
<b>Empleados</b>	Intranet, Puntos de Contacto (Teléfono, correo y web) y Canales informales de comunicación horizontales y verticales (Presenciales).
<b>Proveedores</b>	Plataforma de gestión de proveedores y Puntos de Contacto con responsables de compras (Teléfono, correo y web).
<b>Sociedad</b>	Puntos de Contacto generales (Teléfono, correo y web).





## 3. EL MODELO DE GOBIERNO

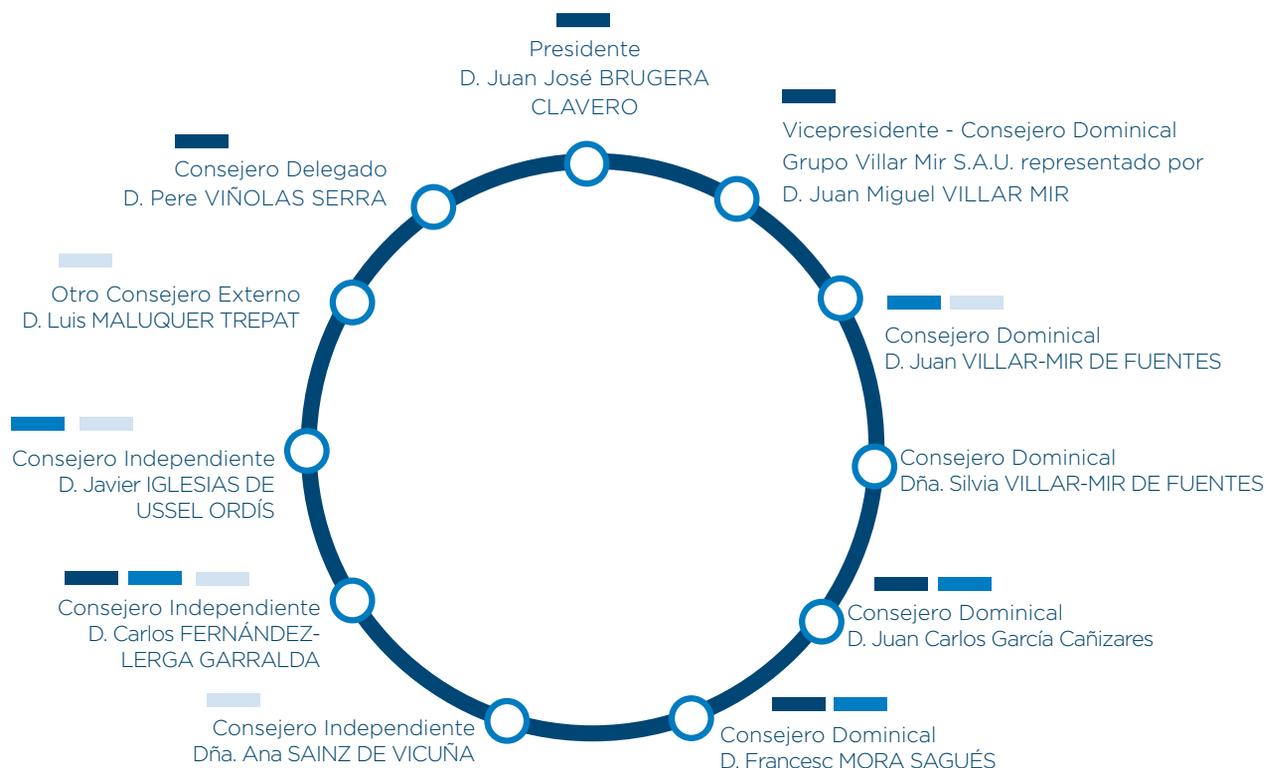
### ESTRUCTURA DE GOBIERNO

El Grupo Colonial es consciente de la relevancia de definir e implantar un modelo de gobierno basado en los principios de eficiencia, cumplimiento normativo y transparencia. Por este motivo, el Grupo ha definido un modelo

de gobierno alineado con las principales normas y estándares internacionales, así como con las recomendaciones de buen gobierno para sociedades cotizadas propuestas por la CNMV, y con la legislación relativa a esta materia.

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración del Grupo Colonial actualmente está formado por once miembros y tiene constituidas tres comisiones: Comisión Ejecutiva o Delegada, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y Comité de auditoría y Control. La composición de estos órganos de gobierno es la siguiente:



Secretario No Consejero: D. Francisco PALÁ LAGUNA  
Vicesecretaria No Consejera Dña. Nuria Oferil Coll

■ Comisión Ejecutiva  
■ Comisión de Nombramientos y Retribuciones  
■ Comisión de Auditoría y Control

En esta estructura de gobierno, cabe destacar el hecho de que sólo dos de los once consejeros son ejecutivos. En cuanto a los consejeros externos, tres de ellos son independientes, formando parte todos ellos del Comité de Auditoría y Control.

Por otra parte, la figura del Consejero Independiente Coordinador recae en D. Carlos Fernández-Lerga Garralda, presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y vocal en las otras dos comisiones.

Para más información consultar el apartado C del Informe Anual de Gobierno Corporativo de 2014.

# GESTIÓN DEL RIESGO

El Grupo Colonial está expuesto a una gran diversidad de factores de riesgo, derivados de los países en los que opera y de la propia naturaleza de su actividad. El Consejo de Administración del Grupo Colonial es el responsable de la determinación de la política de control y gestión de riesgos, identificando los principales riesgos del Grupo e implementando y así como la supervisión del Sistema de Control y Gestión de Riesgos (en adelante, SCGR) que ha desarrollado Colonial, donde se establecen las bases para una gestión eficiente y efectiva de los riesgos en toda la organización.

La gestión del riesgo es un aspecto clave en la cultura organizativa del Grupo Colonial y, por este motivo, los riesgos a los que el Grupo está expuesto son identificados, analizados, evaluados, gestionados, controlados y actualizados.

En este sentido, la Función de Auditoría Interna analiza el mapa de riesgos corporativo para proponer los procesos, riesgos y controles cuya revisión se incluye en el Plan de Auditoría Interna de cada ejercicio. Con el objetivo de mantener un SCGR eficaz y actualizado, el Mapa de Riesgos corporativo se revisa y actualiza cada dos años. En el SCGR del Grupo se agrupan los riesgos en los siguientes cinco ámbitos, que constituyen el mapa de riesgos corporativo del Grupo Colonial:

- **Riesgos Estratégicos:** riesgos relacionados con el sector y el entorno en el que se desarrolla la actividad empresarial. Entre los riesgos estratégicos más relevantes se han establecido el riesgo país, riesgo de mercado y riesgos relacionados con el valor de sus activos.
- **Riesgos Corporativos:** riesgos relativos a la estructura organizativa, cultura empresarial, políticas corporativas y atribución en la toma de decisiones clave de los Órganos de Gobierno. Esta categoría incluye riesgo y compromiso social, riesgos ligados a planes de negocio a medio y largo plazo y riesgos financieros.
- **Riesgos Operacionales:** riesgos relativos a pérdidas por fallos o por una gestión inadecuada de las operaciones. Los principales riesgos de la presente categoría son los riesgos relativos a la gestión del patrimonio y riesgos en daños y deterioro en los activos inmobiliarios.
- **Riesgos de Cumplimiento:** riesgos derivados del incumplimiento de obligaciones contractuales y de cumplimiento normativo.
- **Riesgos de Reporting:** riesgos de compilación de información relevante e íntegra para la generación de informes tanto internos como externos.



Para más información consultar el apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo de 2014 y el Informe Anual del Grupo Colonial de 2014.

## ÉTICA E INTEGRIDAD

Con el objetivo de asegurar un comportamiento ético e íntegro a través de toda la organización, los órganos de gobierno del Grupo Colonial han definido, aprobado y comunicado un conjunto de principios que se reflejan en el Código Ético y el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores de Inmobiliaria Colonial.

El **Código Ético** de Inmobiliaria Colonial, S.A. se aprueba en el marco de las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales y de los principios de responsabilidad social propugnados por la Sociedad.

Este Código plasma el compromiso de la compañía con los principios de la ética empresarial y la transparencia,

estableciéndose una serie de principios básicos a los que deben atenerse en todo momento los profesionales del Grupo Colonial y, adicionalmente colaboradores y proveedores, puesto que sus actuaciones pueden afectar a la reputación. El Código Ético forma parte de las normas de Gobierno Corporativo de la Sociedad, que se encargará de vigilar su cumplimiento y desarrollo a través de los medios que considere más eficaces para mantener la excelencia que representa la marca Colonial.

El Código se complementa con unas recomendaciones de conducta que tienen la finalidad de mantener la reserva, discreción y confidencialidad de la información interna, y generar confianza en las operaciones de la Compañía. Estas recomendaciones

### AUSIAS MARC, BARCELONA



están dirigidas a salvaguardar los derechos de la Empresa en relación con: el secreto profesional, las relaciones con los terceros, la utilización de los recursos que la compañía pone a disposición del equipo humano, la propiedad intelectual y la salvaguarda de la imagen de Inmobiliaria Colonial.

La Sociedad dispone de una **Unidad de Cumplimiento Normativo** cuya responsabilidad principal es la de velar por el adecuado cumplimiento de las normas y leyes que puedan afectar a Inmobiliaria Colonial, garantizando una adecuada identificación, interpretación, cumplimiento y supervisión de las mismas. En esta línea, una de sus funciones es vigilar el cumplimiento del Código de Ética. Para ello, desde 2011 Inmobiliaria Colonial cuenta con un Canal de Denuncias, al que los trabajadores de la compañía pueden acceder para remitir incidencias de esta índole o realizar cualquier tipo de sugerencia. Durante 2014 no se recibió ninguna denuncia, consulta formal o sugerencia.

Adicionalmente, también SFL cuenta con un Código Ético propio, **“Charte de Deontologie Groupe Société Foncière Lyonnaise”**, cuyo objetivo es asegurar la primacía de los intereses del cliente y evitar operaciones irregulares, implantar una mayor regulación y supervisión de las transacciones en los mercados financieros y dentro del propio negocios. También se ha marcado como objetivo fortalecer la confianza en la empresa por parte de sus colaboradores externos: proveedores, prestadores de servicios, intermediarios, clientes y el personal. El Código recoge además los principios que rigen el desempeño dentro de SFL, y que consisten en la integridad en la lucha contra el fraude,

la no discriminación y el cumplimiento tributario.

Las áreas de aplicación que componen el código son: Profesionalidad, Conflicto de Interés, Confidencialidad, Integridad y Operaciones Bursátiles.

Asimismo, con el fin de asegurar que todo el equipo humano esté informado y conozca la realidad de la compañía en esta materia, el Código Ético se incluye en el contrato de trabajo de todos los empleados que se incorporan a la compañía. SFL también tiene a disposición de los empleados un canal de comunicación con el área de control interno. Cabe destacar que durante 2014 no se ha recibido ninguna reclamación ni denuncia de ningún tipo.

El **Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC)** tiene por objeto contribuir a la protección de los inversores y demás sujetos integrantes del sistema financiero, reforzando la transparencia y calidad de la información que Inmobiliaria Colonial S.A debe transmitir al mercado y, de esta manera, lograr que cuantos participan en el mismo puedan formarse juicios fundados y razonables para sus decisiones de inversión o de desinversión. Para ello, el Reglamento establece una serie de normas de conducta de obligado cumplimiento para las personas afectadas por el propio Reglamento.

## 4. INVERSORES Y ACCIONISTAS

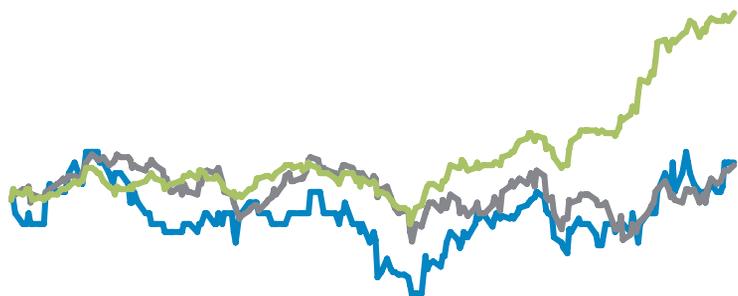
### CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA DE CAPITAL

**El 6 de mayo de 2014, Inmobiliaria Colonial finalizó un proceso de recapitalización, hecho que ha supuesto el inicio de una nueva etapa en la historia de la compañía.** De este modo, a 31 de diciembre de 2014, la nueva estructura de capital cuenta con una ratio de Loan-to-Value (LTV) Holding del 38,4%, lo que supone un ratio de endeudamiento adecuada para ejecutar una estrategia patrimonialista a largo plazo, apoyada por accionistas de primer nivel y reconocido prestigio internacional. En cuanto a la recapitalización, destacan los siguientes hitos:

- **Un nuevo préstamo sindicado:** La compañía ha obtenido un nuevo préstamo sindicado de 1.040 millones de euros, que sustituye toda la deuda Holding anterior, con lenders de reconocido prestigio internacional, con un vencimiento "bullet" a 31/12/2018.

- **Ampliación de capital:** se ha producido una ampliación de capital por un valor de 1.236 millones de euros, que ha permitido crear una estructura accionarial con inversores de reconocido prestigio, así como un free float amplio. El elevado interés de participar en el proyecto del Grupo Colonial ha supuesto también, un cambio en el accionariado de SFL, sustituyendo accionistas en vía de salida por accionistas a largo plazo con estrategias en línea con las del Grupo Colonial respecto al mercado de París.

Tras este proceso de recapitalización, el Grupo Colonial se posiciona como la primera inmobiliaria cotizada en términos de capitalización. La evolución del valor de cotización y el volumen de negociación han sido los siguientes:

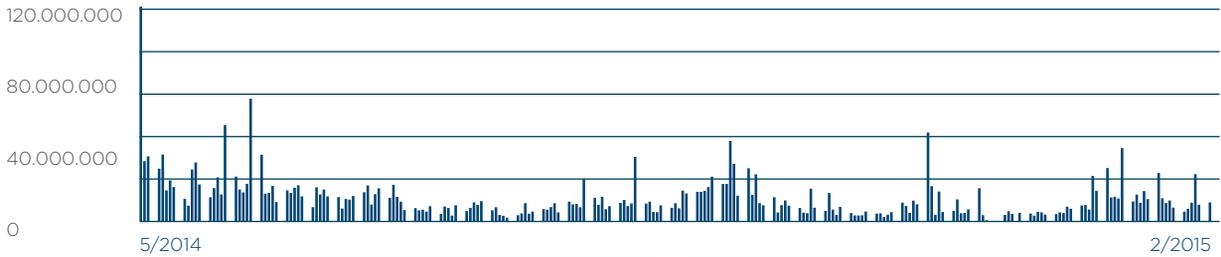


4/2014

2/2015

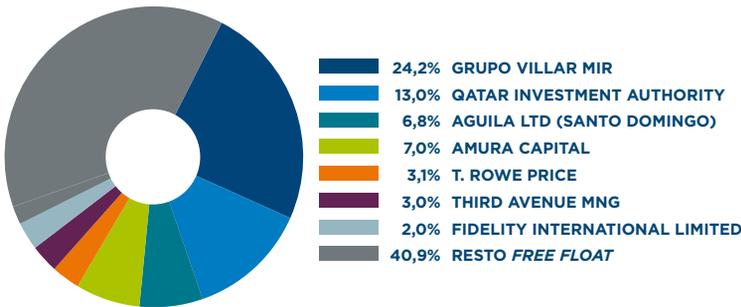


**VOLUMEN DIARIO NEGOCIADO (ACCIONES)**



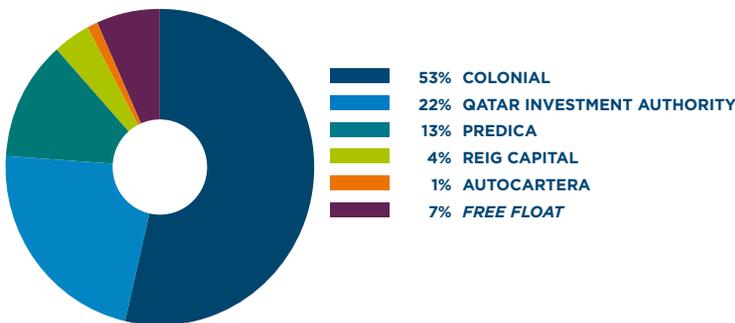
De esta manera, la estructura accionarial de Inmobiliaria Colonial y de SFL a cierre de 2014 queda reflejada así:

**ESTRUCTURA ACCIONARIAL INMOBILIARIA COLONIAL**



El Grupo Villar Mir y Qatar Investment Authority, son los dos grupos más representados en el accionariado de Inmobiliaria Colonial. Por otra parte, destaca la presencia de Qatar Investment Authority en los accionarios de las dos sociedades (Colonial y SFL).

**ESTRUCTURA ACCIONARIAL SFL**



Por otra parte, cabe destacar que SFL repartió a sus accionistas minoritarios un total de 45.363 Millones de euros en dividendos en el ejercicio de 2014.

**FREE FLOAT AMPLIO Y DIVERSIFICADO CON ELEVADO NÚMERO DE FONDOS INTERNACIONALES DE ELEVADO PRESTIGIO**

# RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES

**En línea con el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC), el Grupo Colonial ofrece una imagen transparente a sus inversores, permitiendo a éstos obtener información periódica y clara sobre la situación financiera del Grupo y sus resultados.** Es también obligación del Grupo contar con canales de comunicación que den soporte a estos inversores, en los que puedan expresar sus sugerencias, inquietudes y consultas.

En cuanto a los canales de comunicación, existen dos vías, una para inversores (entendiendo como tales a los inversores institucionales) y otra para accionistas minoritarios. Ambas vías cuentan con un teléfono de atención y un buzón de correo electrónico.

## **Oficina de atención al Accionista**

Correo electrónico:  
accionistas@inmocolonial.com

Teléfono: 93 404 79 10

## **Relación con inversores**

Correo electrónico:  
inversores@inmocolonial.com

Teléfono: 93 404 78 98

Dirección: Av. Diagonal, 532.  
08006 Barcelona

Además de estos canales de comunicación, el Grupo Colonial ofrece información financiera diaria en su página web, dentro del apartado de "Información para accionistas e inversores".

Link: <http://www.inmocolonial.com/informaciones-para-accionistas-inversores/>



## 5. EQUIPO DE PROFESIONALES

**El objetivo de la gestión de los recursos humanos es el de fomentar el potencial humano y profesional mediante el desarrollo de las personas que forman parte de la organización.** En ese sentido, se busca ofrecer un empleo estable y de calidad, para así poder conseguir los objetivos establecidos en el plan estratégico del Grupo y garantizar la satisfacción de los empleados. Asimismo, las acciones de recursos humanos definidas hasta la fecha reflejan el compromiso del Grupo con una estrategia de crecimiento centrada en el cliente y en la cual los empleados participen plenamente en su consecución.

En este sentido, el Grupo Colonial ha establecido los siguientes compromisos que recogen los valores del Grupo, así como las directrices de la gestión de recursos humanos:

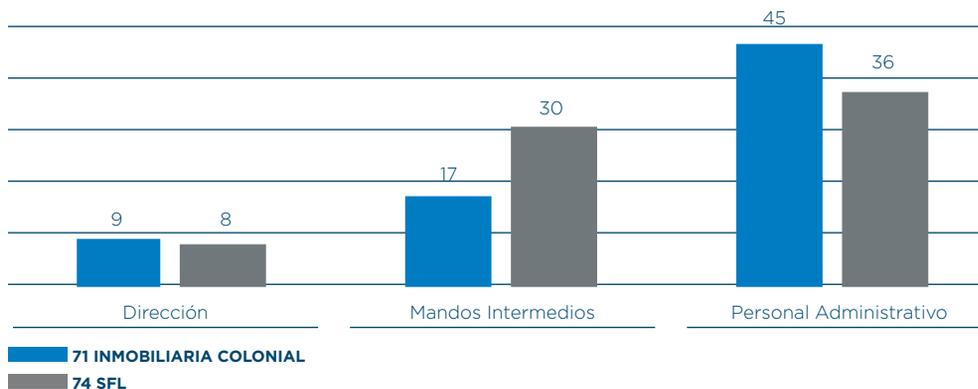
- La creación de un entorno de trabajo atractivo que asegure el desarrollo personal y profesional de sus empleados,
- Flexibilidad en las condiciones de trabajo para facilitar la conciliación laboral y familiar,
- Equidad e igualdad de oportunidades, la promoción del bienestar y la salud de los empleados.

En este marco, la organización promueve un diálogo continuo con las personas que forman el equipo humano, poniendo a su disposición canales de comunicación permanentes y fomentando las relaciones personales y próximas entre todos los miembros del equipo. A través de la comunicación con los empleados, el Grupo Colonial apuesta por un proceso de mejora constante donde la consecución de los objetivos de negocio y el desarrollo profesional de los empleados estén plenamente alineados.

Cabe destacar que el Grupo Colonial ha desarrollado una gestión en recursos humanos que asegura una alineación entre: el desempeño de los empleados del Grupo Colonial, la geografía y, la propia realidad del negocio. Para dar respuesta a este compromiso, cada sociedad dispone de su propio Modelo de Gestión diseñado a partir del enfoque del Grupo.

**A cierre del año 2014, el Grupo contaba con la implicación de 145 personas, de las cuales el 51% desarrollaba sus funciones en SFL y 49% en Inmobiliaria Colonial.**

### PLANTILLA GRUPO COLONIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL



# EL EQUIPO HUMANO DEL GRUPO COLONIAL

El Grupo Colonial ha identificado a sus empleados como uno de sus principales activos, así como uno de sus grupos de interés clave. Para hacer frente a sus expectativas e inquietudes, el Grupo ha establecido un firme compromiso de ofrecer un entorno estable e igualitario de desarrollo y crecimiento profesional, dichos compromisos se reflejan en los datos de la plantilla.

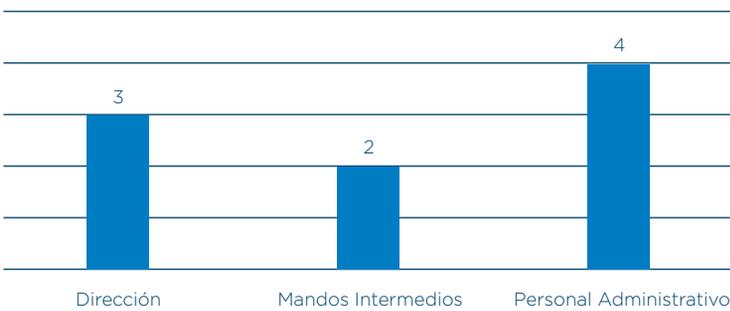
## PLANTILLA GRUPO COLONIAL A 31/12/2014

Categoría Laboral	Mujer	Hombre
Dirección	5	12
Mandos Intermedios	19	28
Personal Administrativo	64	17
<b>Edad (años)</b>		
Menos 30	2	3
30-50	60	39
Más 50	26	15
<b>Total Plantilla</b>	<b>88</b>	<b>57</b>
<b>Total empleados Grupo Colonial</b>	<b>145</b>	

## Convenio Colectivo

<b>Empleados sujetos al Convenio Colectivo del sector</b>	<b>143</b>
---	------------

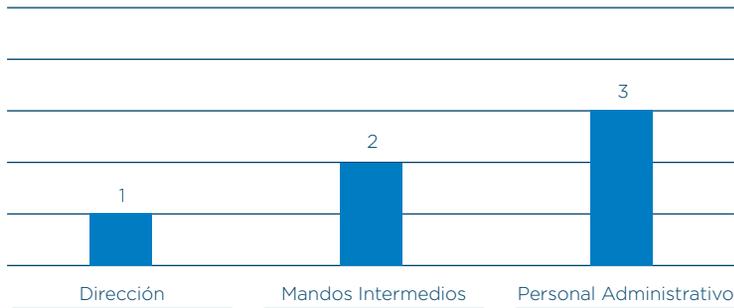
## NUEVAS INCORPORACIONES POR CATEGORÍA PROFESIONAL



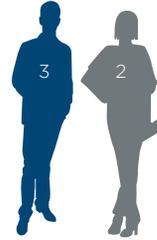
## POR SEXO



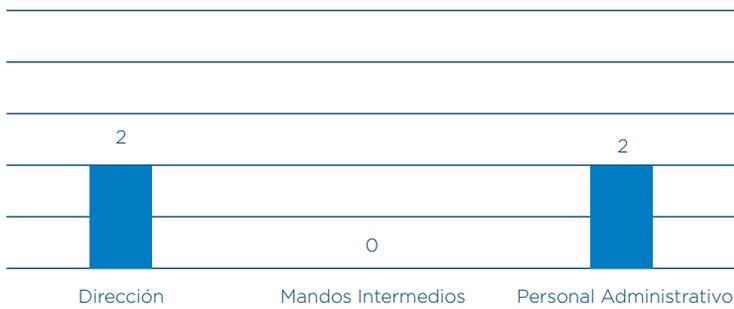
## BAJAS VOLUNTARIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL



## POR SEXO



## BAJAS POR DESPIDO POR CATEGORÍA PROFESIONAL



## POR SEXO



12

AÑOS DE  
ANTIGÜEDAD MEDIA6,2%  
ROTACIÓN\*

\*Cálculo Índice de rotación considerado  
 $((\text{Altas} + \text{Bajas} / 2 * 100) / \text{núm. Total empleados})$

**Durante el ejercicio 2014, el Grupo Colonial ha presentado un índice de rotación significativamente bajo, el cual refleja la apuesta de la compañía por la estabilidad de la plantilla y la fidelización de los empleados.** En este sentido, también se compromete a mantener la igualdad de oportunidades al personal de más edad, tal y como refleja la media de antigüedad de la plantilla a 31 de diciembre de 2014, y el hecho de disponer de un 25% del

equipo humano de SFL y un 15% en Inmobiliaria Colonial, en la franja de edad de 40 a 50 años.

Estos datos se encuentran alineados con el acuerdo de 2009 en que participa SFL como miembro firmante junto con líderes del sector en Francia, donde se establece el objetivo de favorecer a los empleados de más edad de la plantilla, manteniendo unos porcentajes entre el 8 y 12% de empleados mayores de 55 años.

# GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

El aprendizaje y el desarrollo de los profesionales del Grupo Colonial forman parte de los valores de la compañía. En ese sentido, el Grupo ha establecido las siguientes iniciativas para hacer frente a sus compromisos con este grupo de interés: **gestión del conocimiento, identificación, atracción y desarrollo del talento, y desarrollo de las personas.**

Cada año se diseñan los programas formativos que se ponen a disposición de los empleados con el fin de alcanzar los siguientes objetivos:

- Crear y fomentar escenarios que aseguren que todos y cada uno de los empleados tienen acceso a la formación continua.
- Ofrecer a los empleados las herramientas y conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su trabajo de forma efectiva y eficiente en un contexto sectorial y de mercado cambiante a nivel legal, técnico, ambiental, y en aspectos de seguridad y salud.

## PARTICIPACIÓN TOTAL FORMACIÓN 2014

Categorías	INMOBILIARIA COLONIAL		SFL		TOTAL GRUPO COLONIAL	
	Participantes	Horas de formación	Participantes	Horas de formación	Participantes	Horas de formación
Dirección	2	86	3	99	5	185
Mandos Intermedios	16	725	12	275	28	900
Personal Administrativo	40	1.936	37	906	77	2.842
<b>Sexo</b>						
Mujer	38	1.807	33	766	71	2.573
Hombre	20	940	19	514	39	1.454
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>2.747</b>	<b>52</b>	<b>1.280</b>	<b>110</b>	<b>4.027</b>

Durante 2014 se impartieron 4.027 horas de formación, lo que ha supuesto una media de 28 horas de formación por empleado.

## Programas de formación

Los programas de formación de 2014 se definieron a partir de la necesidad de formación identificada en la organización, así como su alineación con el negocio y desempeño del Grupo Colonial. Como resultado de este proceso de reflexión se han definido los siguientes itinerarios formativos.

### Formación de Área

La formación del área va orientada a alcanzar el objetivo de desarrollar aquellos conocimientos y capacidades necesarios para desempeñar un puesto de trabajo, llevando a cabo todas las acciones formativas de actualización y mejora que el puesto desempeñado requiera. La formación es el sistema evidente para adquirir las o desarrollarlas.

### Formación de Habilidades

La formación de Habilidades va encaminada a las acciones y ejecuciones para conseguir unos objetivos, y dependerá de las capacidades individuales de la persona que ocupa el puesto.

### Formación Motivacional

La formación Motivacional es aquella que va dirigida a los puestos con mayor influencia en las actividades estratégicas de la propia compañía, y vinculados a los planes de carrera individuales, dentro de la organización. De forma adicional a la formación establecida por el programa de identificación de necesidades formativas, el Grupo Colonial pone a disposición de sus empleados ayudas con el objetivo de fomentar su desarrollo profesional en materia de idiomas. Estas ayudas se definen en función de las necesidades específicas del puesto de trabajo.

Con el proceso de categorización y evaluación de las necesidades formativas, la compañía ha logrado una mayor eficacia de los programas formativos y de desarrollo profesional.

Adicionalmente, cabe resaltar que durante 2014 la participación en formación en idiomas ha sido muy elevada tanto en los cursos internos como a través de las bolsas de ayuda a la formación de idiomas que se ofrecen en Inmobiliaria Colonial.

### La inversión destinada a formación durante el ejercicio de 2014 ha sido de 251.436 euros

(74.011€ en Inmobiliaria Colonial y 177.425 euros en SFL). La inversión presentada incluye únicamente los costes externos asociados a la formación, sin contemplar el coste interno (entendiendo como internos los costes asociados a los cursos impartidos por personal propio del Grupo y el coste de las instalaciones y de los recursos tecnológicos utilizados).

En 2014, el Grupo Colonial ha asignado más de **2% de la nómina total a programas de capacitación** como parte de las iniciativas diseñadas para promover el desarrollo y la adquisición de habilidades de los empleados.

Actualmente, el departamento de Recursos Humanos de Inmobiliaria Colonial se encuentra inmerso en la definición y diseño de un nuevo Plan de Formación para el próximo año 2015. Este plan pretende dar respuesta a las necesidades del negocio presentes y futuras, aportando las herramientas y la formación necesaria para que los empleados tengan la oportunidad de seguir desarrollándose dentro de la compañía y a su vez contribuyan en la estrategia de crecimiento del negocio.

# DIVERSIDAD, EQUIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Otro de los compromisos del Grupo Colonial con sus empleados, integrado dentro del modelo de gestión y recogido en el Código Ético, es la apuesta por la **diversidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres**. A fin de garantizar el comportamiento ético y el respeto a la igualdad de oportunidades, la organización trabaja para, velar por el cumplimiento de la legalidad y los derechos humanos.

En línea con los criterios de gestión social del Grupo Colonial, se han establecido los planes de gestión para la **conciliación de la vida laboral y profesional**, gracias a los cuales el Grupo tiene implantados unos horarios flexibles, tanto de entrada como de salida, para todos los empleados.

Como respuesta al compromiso por la diversidad e igualdad, el 16 de diciembre de 2011 SFL reafirmó su compromiso de respetar el principio de no discriminación de género y su compromiso con la promoción de la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El ejercicio 2014 representa el tercer año consecutivo en que se aplica el acuerdo, diseñado para asegurar tanto la igualdad de oportunidades en la contratación, como la igualdad de oportunidades en el acceso a promociones profesionales, y en el apoyo a través de formación profesional. Siguiendo este modelo de gestión, las empresas de contratación con quien se trabaja regularmente desde SFL son conocedoras del acuerdo y de la necesidad de cumplir con sus disposiciones en lo que se refiere a la selección y la identificación de candidatos.

DIAGONAL 609-615, BARCELONA



## SEGURIDAD Y SALUD

**Disponer de unas instalaciones adecuadas para el correcto desarrollo personal y profesional, garantizar que todos los empleados conozcan las medidas de seguridad, y a su vez dispongan de la formación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales, es parte fundamental dentro de la gestión del personal del Grupo Colonial.** Los esfuerzos realizados por el Grupo Colonial en este sentido han dado como resultado una baja siniestralidad con **cero accidentes de personal propio en 2014.**

Para garantizar el objetivo establecido, el Grupo Colonial dispone de un **Comité de Seguridad Salud e Higiene**, que afecta al 100% de la plantilla y que está compuesto por representantes de la Dirección de la Empresa (2) y por representantes del Comité de Representación de los Trabajadores (2 en España y 3 en Francia).

Entre los temas tratados y las responsabilidades del Comité se encuentran a revisión de las evaluaciones de riesgos, velar por el cumplimiento de las medidas de salud y seguridad de los empleados, entre otros aspectos como son la Prevención de los Riesgos Laborales, el Confort de los empleados en asuntos como la ergonomía, y en resumen, aquellos aspectos que garantizan un ambiente de trabajo saludable para todos los empleados de la compañía. Para cumplir tanto con los compromisos del Grupo, como también con las normativas legales, Inmobiliaria Colonial y

SFL han desarrollado programas específicos para dar respuestas a dichos requerimientos.

De modo a cumplir tanto con los compromisos del Grupo, como también con las normativas legales, tanto Inmobiliaria Colonial, como SFL, han desarrollado programas específicos para dar respuestas a dichos requerimientos.

En el caso de SFL, durante 2014 se ha consolidado la implementación de las recomendaciones identificadas durante el proceso de actualización del informe de riesgos llevado a cabo en 2013. Tal y como recoge la normativa en esta materia, el informe identifica los retos en materia de seguridad y salud de la compañía y las medidas de prevención que requieren de una mejora o actualización. Las principales iniciativas llevadas a cabo tras dicha identificación, durante los ejercicios 2013-14, consisten en una sesión informativa sobre ergonomía en los puestos de trabajo y la creación de un grupo de trabajo, encargado de implantar un proceso de prevención de factores de riesgo psicosocial en coordinación con la asociación francesa de medicina en el trabajo.

Adicionalmente, los empleados responsables de la coordinación de los procedimientos de emergencia y evacuación en caso de incendio, han recibido formación teórica y práctica en materia de prevención de incendios.

# COMPENSACIÓN Y RETRIBUCIÓN

La política retributiva del Grupo Colonial se constituye en base a la equidad y la igualdad de oportunidades, y a su vez se rige por la competitividad desde el punto de vista del mercado.

**El sistema de compensación de la compañía se compone de una retribución salarial compuesta por una base fija y una variable, definida en función del puesto de trabajo y de la categoría profesional de los empleados. Dentro del sistema de compensación, también se dispone de una tercera aportación en forma de beneficios sociales puesta a disposición de todos los empleados del Grupo Colonial.**

En enero de 2014, la Junta General extraordinaria de Accionistas de la Sociedad Dominante estableció, para el Presidente y el Consejero Delegado de Inmobiliaria Colonial, S.A., así como para los miembros del Comité de Dirección, un plan de retribuciones a largo plazo que será de aplicación durante los ejercicios 2015 a 2019. Del mismo modo SFL mantiene dos planes de opciones sobre acciones a favor de los administradores ejecutivos y del personal directivo de la compañía.

**Las bases retributivas son fijadas con el objetivo de garantizar un modelo atractivo, competitivo y equilibrado que permita atraer, motivar y retener a las personas que forman parte del equipo del Grupo Colonial.** Además, dicho modelo retributivo busca alinear la política de remuneración con la estrategia de crecimiento y hacer partícipes a los empleados del desempeño de la organización.

## Mapa de Retribuciones

Para lograr mantener la competitividad salarial en el mercado y garantizar la igualdad y equidad a nivel interno Inmobiliaria Colonial viene realizando, desde el ejercicio 2002, el mapa de puestos/ bandas salariales, donde se incluye a todo el personal de la compañía y se definen tres franjas salariales diferenciadas en función del desempeño y capacidades propias de cada empleado. Las tres franjas identificadas son:

DESARROLLO,  
COMPETENCIA y  
DOMINIO.

Una vez elaborado el mapa de retribuciones de la compañía, se realizan revisiones anuales de las bandas salariales y la realidad interna de la compañía, con el fin de garantizar la competitividad salarial con el mercado y la equidad y la igualdad entre las retribuciones del personal de la compañía.

La coordinación del sistema de revisión se lleva a cabo desde el departamento de Recursos Humanos conjuntamente con la dirección de las diferentes áreas, basándose en la revisión de la situación de cada uno de los empleados a nivel salarial, siempre considerando los siguientes aspectos:

- Comparación de responsabilidades entre posiciones.
- Principio de igualdad de retribución entre hombres y mujeres.
- Datos salariales del mercado, a través de encuestas nacionales o de la propia industria.

## Retribución variable

A través de la política retributiva consigue promover la participación, fomentar la cultura del trabajo en equipo y a su vez potencia las habilidades personales dentro de la empresa. De este modo, se trata de un sistema “win-win” donde se alinea las **expectativas de los empleados con los objetivos de la compañía, y la política retributiva con la estrategia de crecimiento.**

**Todos los empleados del Grupo optan a una retribución variable** que se calcula a partir de las evaluaciones de desempeño anuales y el grado de cumplimiento de los objetivos, los cuales tratan de impulsar la mejora continua y medir el logro de los resultados cualitativos. Sin la consideración de los miembros del Comité de Dirección, dicha base salarial variable puede representar entre un 6% y un 25% del salario en relación con el nivel de responsabilidad del empleado.

## Retribución extraordinaria y contingente

En 2013, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó una retribución extraordinaria y contingente a favor de los miembros del Comité de Dirección de Inmobiliaria Colonial, por un importe máximo de hasta 4 millones de euros y otra partida extraordinaria dirigida a todo el personal propio de la sociedad dominante. La percepción de dicha retribución quedaba sometida a que el Grupo Colonial acordara la reestructuración de su deuda financiera sindicada, que vencía el 31 de diciembre

de 2014. Tras la culminación con éxito del proceso de reestructuración de la deuda financiera, el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, fijó los importes exactos y la forma de distribución de la retribución extraordinaria durante 2014. El importe de la partida extraordinaria distribuida entre los empleados fue otorgada en forma de paga, alcanzando un importe total de 247 miles de euros.

## Beneficios sociales

Entre los principales beneficios sociales que la compañía pone a disposición de los empleados destacan el pago del seguro médico de los empleados y la posibilidad de adherirse a un seguro de vida adicional al obligatorio por convenio.

<b>Beneficios Sociales Generales (España y Francia)</b>	<b>Núm. Empleados Adheridos</b>	<b>Coste del Programa (miles de euros)</b>
Seguro Médico Dirigido a todos los empleados de la compañía + uno	143	208
Seguro de Vida y Accidentes Voluntario y adicional al Seguro Obligatorio por Convenio	143	97
Tickets Restaurante Ticket nominal de 9 Euros	130	121
<b>Beneficios Sociales España</b>		
Parking Aparcamiento gratuito	71	31
Lotes Navidad Todos los empleados + colaboradores habituales	71	7
Cena Navidad Todos los empleados + colaboradores habituales	71	11
Nacimientos Canastillas por nacimientos de hijos de empleados	3	0,3
<b>Beneficios Sociales Francia</b>		
Prima ahorro empresarial Todos los empleados (Después de pago voluntario)	58	158
Cheque de servicio universal Todos los empleados (a petición)	69	28

## CANALES DE COMUNICACIÓN

La comunicación interna representa una herramienta clave para el logro de los objetivos de la compañía. **El objetivo básico es lograr unos niveles de colaboración entre los departamentos y áreas, que sirva de impulso para alcanzar los objetivos de negocio del Grupo Colonial.**

Debido a la propia idiosincrasia del Grupo, la comunicación se caracteriza por su cercanía, siendo básicamente **presencial, personal y directa** en las propias áreas de trabajo de la compañía, manteniéndose como canal principal de comunicación dentro de la propia organización.

Asimismo, existen otros canales de comunicación en el Grupo Colonial como la **intranet** y los **puntos de contacto tradicionales** (email, teléfono, y página web).

A través de la intranet de Inmobiliaria Colonial, los empleados disponen de toda la información relativa a gestiones del día a día en su posición de trabajo, detalles del seguro médico, así como de un correo de contacto directo con Recursos Humanos, a través del cual hacer llegar sus opiniones y sugerencias.

En el caso de SFL se dispone de servicios equivalentes a los de Inmobiliaria Colonial a través de su intranet, donde adicionalmente se llevan a cabo consultas mensuales a los empleados para conocer el grado de satisfacción, sus principales inquietudes y necesidades.

## REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

**Otra manifestación del compromiso de diálogo con los trabajadores del Grupo Colonial es la constitución de los correspondientes comités de empresa, tanto en Inmobiliaria Colonial, como SFL.**

El Comité de Empresa de Inmobiliaria Colonial consta de 5 miembros en el centro de trabajo de Barcelona, y de 1 Delegado Sindical en el centro de trabajo de Madrid, estando todos los trabajadores de Colonial representados en el Comité de Empresa.

En Inmobiliaria Colonial durante 2014 se han mantenido 6 reuniones,

en las cuáles en dos ocasiones se ha contado con la presencia del Consejero Delegado. Adicionalmente se han producido diversos contactos informales entre la Empresa y el Comité, para tratar y resolver incidencias que puedan haberse producido.

El órgano de representación de los empleados de SFL es la Delegación Unificada de los Empleados cuyos miembros son regularmente informados y consultados sobre temas de interés de la compañía en relación con la organización y operaciones del Grupo.

## 6. CLIENTES SATISFECHOS

**El Grupo Colonial se configura como uno de los principales operadores en el mercado inmobiliario patrimonialista español y europeo, ocupando una posición de liderazgo en el sector de alquiler de oficinas gracias a la confianza de sus clientes.**

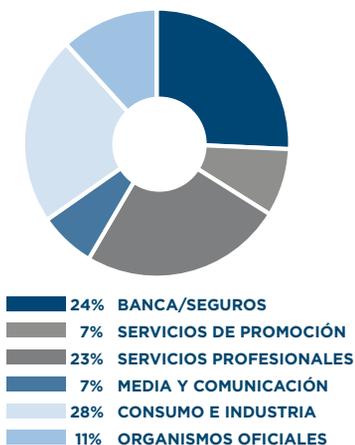
Conscientes de este hecho, el Grupo pone en valor la relación con cada uno de sus clientes, trabajando para mantener una relación eficiente, personalizada y de mejora constante compartida. Esta gestión busca ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas y las necesidades de todos ellos, con el fin de obtener su confianza y garantizar, a su vez, su satisfacción. Para cumplir con dichos compromisos, el Grupo Colonial ha llevado a cabo proyectos en dos líneas de actuación: (i) ampliar los canales de diálogo con los clientes, y (ii) ofrecer la mejor calidad y servicio en el portfolio inmobiliario.

Para dar respuesta a su compromiso de orientación al cliente, el Grupo Colonial ha diseñado e implantado diferentes canales de comunicación y gestión de los inmuebles, por los cuales el Grupo puede mantener un diálogo constante con sus clientes. Adicionalmente, dichos mecanismos permiten asegurar una correcta alineación entre el trabajo del Grupo Colonial y las necesidades y requerimientos de sus clientes.

**Durante el año 2014 se han invertido más de 135 millones de euros en rehabilitaciones y proyectos del Grupo**, con el fin de optimizar el posicionamiento de la cartera de inmuebles y mejorar el servicio y la propuesta que se ofrece a los clientes. Las remodelaciones y mejoras en los inmuebles han estado basadas en la obtención de certificaciones de gestión ambiental y en la mejora de las prestaciones y servicios en los inmuebles.

Actualmente el porfolio de clientes del Grupo está caracterizado por un total de **206 clientes en Inmobiliaria Colonial y 185 clientes en SFL**, de 6 principales sectores de actividad (ver tabla a seguir). La ocupación total de los inmuebles del Grupo Colonial en 2014 ha alcanzado la cifra de 87%, cifra superior a la alcanzada a finales del año anterior.

### DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES\* POR SECTOR DE ACTIVIDAD



\*Han sido considerados los clientes que contribuyen al 80% de la facturación total del grupo (Colonial y SFL) que se encuentran en 6 sectores de actividad.

## CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES DEL GRUPO COLONIAL



**SERVICIOS PROFESIONALES**  
CONSULTORÍA  
/ AUDITORÍA /  
ABOGADOS / RRHH  
/ PUBLICIDAD



**CONSUMO E INDUSTRIA**  
SERVICIOS  
COMERCIALES  
AL POR MENOR /  
RESTAURACIÓN / OCIO



**MEDIA Y COMUNICACIÓN**  
INFORMÁTICA  
/ INGENIERÍA /  
TELECOMUNICACIONES



**ORGANISMOS OFICIALES**  
ORGANISMOS  
PÚBLICOS



**SERVICIOS DE PROMOCIÓN**  
INMOBILIARIA /  
INTERMEDIACIÓN /  
ASESORAMIENTO



**BANCA SEGUROS**  
BANCA /  
FINANCIACIÓN /  
SEGUROS

# GESTIÓN ACTIVA DE LA CARTERA DE INMUEBLES

**Durante el ejercicio 2014, el Grupo Colonial ha formalizado contratos de alquiler por 107.881m<sup>2</sup>, de los cuales un 67% (71.914m<sup>2</sup>), corresponde a nuevos contratos.** Dicha cifra casi triplica el volumen de nuevos contratos firmados durante todo el año 2013 (28.041m<sup>2</sup>). En España, los contratos más importantes corresponden a altas en edificios rehabilitados/recién entregados, mientras que en Francia, el volumen de contratación se ha concentrado en edificios prime de las zonas Central Business District, situándose claramente en el rango alto de los precios de mercado para dicha zona.

A continuación se resume el esfuerzo comercial llevado a cabo durante 2014:

Este elevado volumen de renovaciones se refleja en la antigüedad de los clientes, ya que un **60% del top 20 de arrendatarios por rentas lleva más de 5 años como clientes del Grupo.**

La media de antigüedad de estos 20 principales clientes es de 8 años. Por otra parte, los datos de ocupación EPRA reflejan una subida de 3 puntos porcentuales para la cartera total respecto a 2013.

En cuanto a las desinversiones, el 23 de julio de 2014, SFL formalizó la venta de su participación minoritaria en SIIC de París. Dicha operación ha supuesto la desinversión de un activo maduro a precios máximos después de haber aprovechado todo el recorrido de valor.

## ESFUERZO COMERCIAL 2014 (METROS CUADRADOS)

	Total	Barcelona	Madrid	París
Nuevos contratos	71.914	20.110	26.988	24.816
Revisiones y renovaciones	35.967	12.554	17.020	6.393
Esfuerzo comercial total	107.881	32.664	44.008	31.209
% de renovaciones sobre esfuerzo comercial	33,3%	38,4%	38,7%	20,5%
% Ocupación total EPRA <sup>(1)</sup>	87%	79%	88%	88%

(1) Ocupación EPRA: Ocupaciones financieras según cálculo recomendado por EPRA (superficies ocupadas multiplicadas por la renta de mercado / superficies en explotación a renta de mercado).

# GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Desde el Área de Negocio de Inmobiliaria Colonial se definió a finales del 2011 el **Plan Estratégico para la Mejora de la Competitividad**, cuyos objetivos principales en materia de servicio al cliente se basaban en acciones que buscaban la optimización de la cartera de inmuebles, tanto a nivel de servicio al cliente como a nivel técnico-ambiental.

**En este sentido, el Grupo Colonial ha realizado un esfuerzo continuo para construir una relación próxima y eficaz con el cliente, analizando y trabajando para entender las necesidades y expectativas de los usuarios de los edificios que componen su cartera de inmuebles.** En la apuesta para la mejora de la comunicación, el Grupo lleva a cabo encuestas de satisfacción cada dos años en SFL y cada tres años en Inmobiliaria Colonial. Estas encuestas tienen como objetivo medir la satisfacción del cliente e identificar las verdaderas expectativas de las personas que desempeñan su actividad en los inmuebles del Grupo cada día. Una vez realizadas las encuestas, los procesos de integración de los resultados permiten el diseño de soluciones alineadas con los requerimientos y realidad de los clientes.

En los últimos años, tanto Inmobiliaria Colonial, como SFL han desarrollado encuestas dirigidas a conocer las expectativas, necesidades y niveles de satisfacción de sus clientes u usuarios. A continuación se detallan las principales encuestas realizadas, así como los correspondientes planes de acción.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN INMOBILIARIA COLONIAL

**Fecha de realización: 2012**

**Alcance de la encuesta: 28 Sociedades (representando el 20% de los arrendatarios, el 36% facturación y el 22% superficie arrendada)**

**Resultado: un 88% de los encuestados declaró estar satisfecho o muy satisfecho con los servicios de Inmobiliaria Colonial**

Tras la consolidación y análisis de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, se desarrolló un plan de acción que buscaba conjugar una mejora en el servicio al cliente. Dicho programa supuso la implantación de tres elementos clave:

- (i) La implantación de una intranet de clientes para cada uno de los edificios multiusuarios en 2013.
- (ii) La creación de nuevos servicios e instalaciones comunes (creación de espacios lúdicos y deportivos en los inmuebles, Instalación en todos los edificios multiusuarios de un desfibrilador homologado en el vestíbulo, etc.).
- (iii) La instalación de pantallas corporativas con información de interés general y del propio inmueble en los vestíbulos de entrada de los edificios multiusuarios (2013-2015).

## ENCUESTA DE TEMÁTICA MEDIOAMBIENTAL EN SFL

**Fecha de realización: 2013**

**Alcance de la encuesta: 492 empleados de 47 empresas arrendatarias (arrendatarios de 12 edificios, de los cuales 52% mujeres y 48% hombres, y un 79% del total de encuestados directivos).**

**Resultado: Identificación de aspectos específicos en materia de sostenibilidad.**

Esta encuesta tenía como premisa la identificación de los temas medioambientales relevantes para su cartera de clientes. Las respuestas obtenidas en las encuestas destacaban el especial interés en la mejora de la eficiencia energética y en la recogida selectiva de los residuos en los inmuebles, así como la importancia de que los edificios fueran certificados con normas ambientales.

Entre los servicios que SFL ofrece a los clientes destacan:

- **Servicio de Restaurantes.** La mayoría de los edificios de SFL disponen de un restaurante de empresa, siendo uno de los servicios más apreciados por los clientes. Los servicios de restauración son de alta calidad, con chefs que adaptan las propuestas a los comentarios y opiniones de los clientes, buscando siempre ofrecer propuestas saludables.
- **Guía de usuarios.** Publicación de guías para los usuarios de los inmuebles que proporcionan gran cantidad de información en relación con el funcionamiento del edificio, la gestión de las visitas, la accesibilidad a las instalaciones y servicios de seguridad y protección de los edificios. Además, los usuarios también disponen de un listado de prácticas sostenibles en materia de gestión del agua, desempeño energético, separación y reciclaje de residuos, y movilidad sostenible (transporte

público y bicicletas). Este recurso tiene un doble objetivo, por un lado aporta un servicio de alto valor añadido para los clientes y a la vez forma parte de los requerimientos que se recogen en las certificaciones ambientales de los inmuebles.

## ENCUESTA DE VALOR EN USO DE LOS INMUEBLES EN SFL

**Fecha de realización: 2014**

**Metodología y alcance de la encuesta: la encuesta fue realizada en colaboración con el Ayuntamiento de París, realizándose a una treintena de empresas de diferentes sectores (lujo, asesoría profesional, banca y seguros, tecnología, comunicación, servicios personales, industria, etc.) y a 20 ejecutivos de Ille de France.**

**Resultado: un 82% de los usuarios de los edificios se encuentran satisfechos o muy satisfechos con los servicios de SFL.**

Este estudio se ha basado en tres focos de creación de valor intangible: maximizar el tiempo productivo, el bienestar del trabajo y la eficacia organizacional. Los principales puntos fuertes para los encuestados fueron la localización (para un 88% de los encuestados), la calidad del espacio de trabajo (35%) y la calidad de la arquitectura del inmueble (35%).

Tras la realización de las encuestas, y como respuesta a las necesidades de los clientes, dentro de la búsqueda de SFL para satisfacer y anticiparse a sus necesidades se trabaja con el objetivo que la compañía deje de ser un proveedor de inmuebles para convertirse en un creador de soluciones. Con esta premisa, la empresa trabaja para ofrecer instalaciones de máxima calidad que permitan maximizar la productividad de los clientes en los inmuebles.

# CANALES DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN

**El Grupo Colonial consolida su compromiso con el cliente a través de diferentes canales de comunicación diseñados por y para garantizar en todo momento una comunicación directa y personal con el cliente, que sirva para alcanzar un escenario de beneficio compartido.**

Estos canales de comunicación permiten al grupo conocer las necesidades y opiniones de los clientes, realizar un seguimiento en tiempo real de las incidencias o gestiones que puedan surgir en los inmuebles, y garantizan una relación próxima y personalizada con el cliente. Además de las encuestas de satisfacción existen los siguientes canales:

## Gerente del Inmueble

Además de las acciones implantadas y con el objetivo de ofrecer un servicio de alta calidad a los clientes, basado en relaciones de proximidad y trabajo colaborativo, desde el Grupo Colonial se ha definido la figura del Gerente del inmueble. De este modo, cada inmueble tiene un único interlocutor. **Los gerentes desarrollan tres funciones principales:**

- **Atención al cliente.** El gerente es el interlocutor directo del Grupo Colonial con los clientes.
- **Control de las actividades de la explotación.** Se trata de una figura similar a la de cualquier manager de negocio, siendo el inmueble el generador de rentas, y su viabilidad económica y seguimiento analizados por el gerente.
- **Mantenimiento y conservación.** Además de atender a las peticiones ad hoc de los clientes, es responsabilidad del gerente atender los mantenimientos legales y aquellos más proactivos, con el objetivo de mantener una cartera de edificios adaptada a las necesidades del mercado.



## Intranet de Clientes Grupo Colonial

**SFL e Inmobiliaria Colonial disponen de plataformas web en funcionamiento que permiten a la compañía una gestión efectiva de los inmuebles arrendados, a la vez que permite ofrecer información relevante y poner a disposición de los clientes nuevos servicios.** Ambas plataformas ofrecen servicios comunes y, en función de los requerimientos y necesidades de los clientes, han sido desarrollados e implantados servicios diferenciados en cada una de ellas.

Intranet de clientes desempeña un papel clave en la comunicación bidireccional, directa y personal entre la compañía y los arrendatarios de los diferentes inmuebles.

Si bien la herramienta fue concebida como respuesta a las necesidades que plantean los inmuebles multiusuarios, en la actualidad se considera clave también su implantación en los inmuebles con clientes monousuarios. Es por este motivo que los objetivos para 2015 pasan por consolidar la intranet en aquellos inmuebles que presentan ocupación de clientes monousuarios. En la actualidad el nivel de disponibilidad de la herramienta es muy alto en inmuebles con clientes multiusuarios, ofreciendo acceso a 21 inmuebles de la sociedad. De junio a diciembre de 2014 se registraron 509 visitas a la intranet de Inmobiliaria Colonial.

La aplicación está personalizada para cada inmueble.

### SERVICIOS DE LA INTRANET

<b>Gestión de Avisos</b> (Inmobiliaria Colonial)	A través de esta herramienta, los clientes y gerentes de los edificios pueden crear avisos. Mediante la recepción de las solicitudes/avisos se gestionan las acciones pertinentes para resolver las incidencias.
<b>Correspondencia</b> (Inmobiliaria Colonial)	Correspondencia ofrece los servicios de conserjería, canal de sugerencias y quejas, y el historial de comunicaciones a través del cual se ofrece la posibilidad de realizar su seguimiento de las quejas y reclamaciones. Durante el proceso de gestión de quejas, el responsable en máxima instancia es la gerencia, quien se compromete a emitir, en todos los casos, un correo de respuesta con comprobante de recepción, y contactar con el cliente en las mismas 24 horas en que se ha recibido esta.
<b>Servicios del Inmueble</b> (SFL e Inmobiliaria Colonial)	Espacio donde el cliente dispone de los datos de contacto de la compañía, proveedores, servicios que se ofrecen en los edificios, etc. Además con esta aplicación los clientes hacen la gestión de las tarjetas de visita de los inmuebles y permite a los clientes efectuar las reservas de las zonas de uso común y los servicios prestados (actualmente su explotación se utiliza de forma adicional en los complejos de Sant Cugat y Martínez Villergas para el disfrute de las pistas de padel, sets de golf y vestuarios).
<b>Newsletter</b> (SFL e Inmobiliaria Colonial)	La newsletter permite informar a cliente de las novedades normativas públicas que pueden ser de su interés en el uso de las oficinas que mantiene arrendadas.
<b>Encuestas</b> (Inmobiliaria Colonial)	Mediante este aplicativo la gerencia de Colonial puede realizar todo tipo de consultas, encuestas o propuestas a los clientes, ya sea en aquellos temas de interés común del inmueble, como de interés corporativo de Colonial. Para el Grupo Colonial, la satisfacción de los clientes es clave en la definición del modelo de negocio.
<b>Documentos y Manuales</b> (SFL e Inmobiliaria Colonial)	Se ponen a disposición de los clientes la siguiente documentación: Manual de uso del inmueble, Plan de emergencia del inmueble, Certificados de las instalaciones, Actas de los simulacros, Informes de evaluación de riesgos y Permisos.
<b>Información de accesibilidad y transporte</b> (SFL)	La herramienta recoge las principales opciones de movilidad que se dispone en las intermediaciones de los inmuebles. Además se informa detalladamente de las características de accesibilidad en los edificios.
<b>APP</b> (SFL)	La plataforma ha sido desarrollada en formato App con el fin de facilitar la usabilidad y adaptarse al estilo de vida de los clientes.

## “Un Café con el Gerente”, Conversaciones con el cliente en Inmobiliaria Colonial

Como parte de los procedimientos propios del departamento de inmuebles, en 2013 se definió el programa “Un café con el gerente” consistente en entrevistas entre el cliente y el gerente del inmueble. Dicha acción tiene como objetivo de conocer las inquietudes y opinión de los clientes respecto a los servicios prestados, e informar del día a día del Área de Negocio de forma próxima y personal, haciendo partícipes a los clientes del negocio de la sociedad. Asimismo, **esta herramienta permite anticiparse a las nuevas tendencias existentes en el mercado en lo relativo a usos e instalaciones, para alcanzar una mayor eficiencia y mejora constante de las prestaciones ofrecidas al cliente.**

En el proceso de definición de “Un café con el gerente” se invirtieron los máximos esfuerzos para que las entrevistas fueran hechas en un ambiente distendido y diferente al del despacho/oficina del propio cliente, reflejando así el objetivo del Grupo de crear un espacio de diálogo próximo y personal.

**En el año 2014, coincidiendo con la segunda edición, fueron mantenidas entrevistas con 84 clientes de un total de 126 clientes monousuarios (67% de la cartera vigente).**

Tras la realización de la segunda edición de “Un café con el gerente”, los resultados obtenidos han sido valorados como muy positivos por parte de la compañía y también de los clientes, con 12 de los entrevistados considerando

“Muy Necesaria” la iniciativa y los 71 restantes calificando de “Útil” las entrevistas realizadas, por lo que ningún arrendatario ha optado por valorar el trámite como inocuo. De igual forma que en el ejercicio 2013, valorando las temáticas tratadas, se ha constatado el confort y agrado de los clientes en relación a las instalaciones y servicios prestados en el inmueble y en las propias oficinas.

## Valoración de los clientes

De acuerdo con la valoración realizada por un total de 80 clientes en relación con las tres principales acciones realizadas por Inmobiliaria Colonial, a continuación se presentan los resultados obtenidos:



\*Graduación: 5 Muy bueno / 4 Bueno / 3 Suficiente / 2 Deficiente / 1 Muy deficiente.

## Puntos de contacto

Además de los canales de comunicación anteriormente descritos, las compañías del Grupo disponen de puntos de contacto convencionales como la propia página web de la compañía, teléfono de contacto y email a disposición de los clientes. Cabe destacar que tras la implantación del Intranet de clientes, se ha experimentado una reducción sustancial del número de contactos a través de los puntos convencionales.

## 7. GESTIÓN COLABORATIVA CON LOS PROVEEDORES

**El Grupo Colonial considera a sus contratistas, proveedores y, en general, empresas colaboradoras, indispensables para la consecución de sus objetivos, por ello adecua los procesos de selección de todos bajo criterios de objetividad e imparcialidad, evitando así, cualquier conflicto de interés o favoritismo en su selección.**

Asimismo, el Grupo Colonial se compromete a poner en práctica sus principios en la relación con las empresas colaboradoras, y a trabajar activamente para trasladarles sus valores y principios de actuación, los cuales quedan plasmados en el Código Ético del Grupo. El Grupo promueve e incentiva además, la colaboración con aquellos proveedores y contratistas que acrediten estándares sociales, ambientales y de orden ético que comulguen con los suyos propios.

### Los proveedores del Grupo Colonial

El Grupo se responsabiliza y apuesta por responder a las necesidades de sus clientes de forma rápida y eficiente. Este compromiso adquirido requiere de la colaboración de proveedores de servicios (de ahora en adelante mantenedores) que trabajen de forma comprometida con el Grupo, mediante el establecimiento de relaciones próximas y eficientes, a fin de garantizar la satisfacción de los clientes.

Además de los mantenedores, el Grupo trabaja con proveedores de servicios de construcción durante las obras de remodelación, rehabilitación y mejora en los inmuebles. Es con estos proveedores juntamente con los mantenedores, con quien el Grupo Colonial mantiene el firme objetivo de integrar, como parte de las relaciones contractuales, el cumplimiento de las condiciones legales en materia de seguridad y salud, contratación y derechos humanos.

**En 2014 Inmobiliaria Colonial ha trabajado con un total de 720 proveedores, mientras que SFL ha colaborado con un total de 994.**

Durante 2014 se ha producido una relevante proporción de servicios profesionales no recurrentes en el total de la facturación de proveedores, la cual se explica por los honorarios pagados a los profesionales que han colaborado en la reestructuración financiera acontecida en el ejercicio.

Otro punto destacable del ejercicio en lo que se refiere a la gestión de proveedores es la mejora en los períodos medios de pago respecto a 2013. En el ejercicio anterior, el período medio de pago a proveedores de Inmobiliaria Colonial fue de 59 días, mientras que en 2014 esta cifra se ha rebajado hasta 53. Del mismo modo, el período medio de los pagos realizados fuera del plazo legal ha descendido de 94 días a 84.

## Procesos de Homologación

Ante el compromiso del Grupo de asegurar que las relaciones contractuales se encuentren bajo estricto cumplimiento legal y los proveedores cumplan con el Código Ético de la compañía, se ha establecido un proceso de homologación de los proveedores con el objetivo de garantizar en todo momento el cumplimiento de los requisitos antes expuestos recogidos en el Pliego de Contratación. Asimismo, **la compañía se asegura mediante este proceso de que los proveedores respeten los acuerdos recogidos por la Organización Internacional del Trabajo de Naciones Unidas (OIT) en materia de libertad de asociación y negociación colectiva, no discriminación laboral, trabajo forzoso y obligatorio, y trabajo infantil.**

Los procesos de homologación se caracterizan por el siguiente proceso:

- **Definición de criterios iniciales.** Estos incluyen la definición de los servicios a prestar y los requerimientos que van a ser solicitados a través del pliego.
- **Reuniones previas.** Durante las reuniones se expone los servicios y se realiza una primera aproximación a la empresa candidata de ser contratada.

- **Entrega Pliego.** Se entrega el pliego con las condiciones y requerimientos de contratación a los candidatos.
- **Contratación.** Una vez se han evaluado los candidatos y en caso de que exista un cumplimiento de los pliegos, se procede a la aceptación del proveedor. Solo aquellos que cumplen con los requisitos establecidos por el Grupo Colonial pueden desempeñar su trabajo en las compañías del Grupo.
- **Evaluaciones de seguimiento.** Para garantizar que se siga cumpliendo con el pliego de condiciones, se realizan evaluaciones periódicas a través de la plataforma de proveedores y en el caso de SFL a través de auditorías.

En los **Pliegos de Contratación que se entregan a los proveedores**, se recogen los condicionantes de obligado cumplimiento y el detalle de los servicios a contratar. Los aspectos que se recogen en dichos pliegos son de naturaleza técnica, de Seguridad y Salud, Medio Ambiente y cumplimiento, Certificaciones, Organización de los servicios, y aspectos administrativos.

Además de los procesos de Homologación, desde SFL se realizan **Auditorías** a sus proveedores, con el objetivo de aplicar a los colaboradores los mismos exigentes criterios en materia de Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Seguridad que son aplicados a sus empleados. Los procesos de auditoría también funcionan como sistema de recordatorio de vencimientos de certificaciones y regulaciones, a la vez que se utilizan como proceso de mejora a través de las observaciones e inconformidades que se declaran tras los procesos de verificación. En 2012, el sistema

de monitoreo de las auditorías de cumplimiento fue renovado con la instalación de AMADEO, una aplicación personalizada diseñada por un tercero que complementa aspectos de seguridad ambiental y desarrollo sostenible.

En relación a la seguridad y salud, el Grupo Colonial mantiene el mismo nivel de exigencia a sus proveedores, que a nivel interno. En ese sentido, se ha definido una serie de requerimientos, así como definido un proceso de auditoría en materia de Seguridad y Salud a los proveedores del Grupo. Dicha verificación se rige por un estatuto interno, un manual de procedimientos que se actualiza periódicamente para reflejar los cambios en la legislación sobre seguridad y salud.

**El 100% de los proveedores de negocio del Grupo Colonial (entendiendo como estos a los proveedores de servicios a sus inmuebles) están sujetos a procesos de Homologación**, sometiéndose además a procesos de evaluación y, en el caso de SFL, de auditorías, con el fin de asegurar la vigencia de todos los requisitos por los que recibieron la homologación. Asimismo, desde SFL también se ha establecido la limitación de los niveles de sub-contratación permitidos, como medida para asegurar los servicios y la trazabilidad de todos los proveedores.

## Contratación Local

Dada la propia naturaleza del modelo de negocio del Grupo Colonial, la contratación de los proveedores se caracteriza por su componente local, tanto en España como en Francia, asegurando así la eficiencia del suministro de dichos servicios y la contribución a la comunidad local.

**En el caso de Inmobiliaria Colonial, el 83% de los proveedores con quien se trabaja tienen identificación fiscal española, mientras que en el caso de SFL, el 98,8 % de sus proveedores disponen de identificación fiscal francesa.**

# PLATAFORMA DE GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES

Para garantizar el cumplimiento de las regulaciones relativas al trabajo, de las medidas de seguridad y salud, de las políticas y normativas de medio ambiente y sostenibilidad y, a su vez, asegurar una comunicación eficiente y facilitar las gestiones administrativas pertinentes, en Inmobiliaria Colonial y SFL se dispone de plataformas de gestión de proveedores.

Estas plataformas funcionan como aplicaciones web, accesibles a todo el personal de Inmobiliaria Colonial y SFL responsable de gestionar y coordinar los servicios contratados que se realizan en los inmuebles. En el caso de los prestadores de servicios, todos ellos disponen de su propio acceso a la plataforma a través de la cual son informados detalladamente de los servicios a prestar y de las condiciones

de contratación. Asimismo, esta herramienta funciona como sistema de aviso de servicios, representando una vía rápida y eficiente de comunicación con los prestadores de servicios.

El Portal también tiene la funcionalidad de gestionar la documentación que se recoge en los pliegos de contratación y que se solicita de forma obligatoria por parte de las empresas del Grupo Colonial a los prestadores de servicios. Del mismo modo, una vez subida la información al portal se dispone de un sistema de alertas a través de la cual se monitoriza la vigencia de la documentación aportada, facilitando también a nivel operativo el aseguramiento de que en el momento de la prestación del servicio toda la documentación se encuentra vigente.

## COMPRA SOSTENIBLE

En el ámbito de compras, el Grupo trabaja en el establecimiento de una **estrategia de compras con la integración de criterios de Responsabilidad Social Corporativa en los procesos de selección y definición de servicios**. El objetivo de la apuesta es la de lograr una gestión de proveedores ejemplar, que proporcione a la compañía una mayor trazabilidad sobre sus compras.

En este sentido, la sociedad SFL ha designado a un responsable de medio ambiente y compra sostenible, cuya función es llevar a cabo los planes de acción para reducir los impactos ambientales de la empresa, especialmente en el contexto de las tareas de la dirección técnica y en el desarrollo de las metas de desempeño en materia de RSC.

Las principales responsabilidades del encargado de medio ambiente se engloban en:

- Seguimiento de la trazabilidad de los productos.
- Evaluación de materiales.
- Aportación de innovaciones técnicas y ambientales.
- Monitorización y seguimiento de los resultados globales de RSC.

Actualmente el Grupo se encuentra en fase de diseño e implantación progresiva de la estrategia de Compra Sostenible.

## 8. ECO-EFICIENCIA

**El Grupo Colonial asume el compromiso de procurar el mayor respeto al medio ambiente en el desarrollo de sus actividades, así como de minimizar los efectos negativos que, eventualmente, éstas pudieran ocasionar desde las sociedades del Grupo.** Con este fin, se trabaja para establecer las mejores prácticas, involucrando a clientes, trabajadores y proveedores, para alcanzar unos altos niveles de eficiencia en los propios edificios, reduciendo así su impacto en el entorno. Este compromiso tiene como finalidad alcanzar una cartera de edificios eficientes que requieran de un menor consumo de recursos en su actividad diaria y, por consiguiente, alcanzar una disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub>, una reducción de los consumos de materiales y generación de residuos, y una disminución en el consumo de agua.

El Grupo Colonial contribuye además, a la conservación de los recursos naturales y de aquellos espacios que tengan interés ecológico, paisajístico, científico o cultural, existiendo un firme compromiso desde el Grupo por desempeñar la actividad bajo estricto cumplimiento de la legislación medioambiental que sea de aplicación, compromiso extendido en sus relaciones con contratistas, proveedores o empresas colaboradoras externas.

Debido a que el Grupo desempeña su actividad en el sector inmobiliario, la gestión de la sostenibilidad y el trabajo hacia lograr un desempeño respetuoso, eficiente y sostenible con el medio ambiente, se basa en un proceso de mejora constante a través de la implantación de las certificaciones más reconocidas a nivel internacional en lo que respecta a sistemas de gestión ambiental, eficiencia y edificación sostenible; a la vez que se ha apostado por la implantación de herramientas que le permitan monitorizar los consumos de los propios inmuebles, como mecanismo de búsqueda de la mejora continua. **Con este fin, se han identificado los cuatro grandes desafíos en materia de sostenibilidad a los que se enfrenta el Grupo Colonial:**



Actualmente, en el sector inmobiliario patrimonialista, se ha percibido un incremento del grado de relevancia de la gestión energética entre los competidores y en las expectativas de sus clientes. En ese sentido, el Grupo Colonial ha establecido como objetivo la **satisfacción eficiente de la demanda energética con el menor coste ambiental y económico posible**. En este sentido el Grupo trabaja a fin de disponer de una cartera de inmuebles certificados con las normas internacionales en materia de eficiencia energética y Sistemas de Gestión Sostenible. **En la actualidad el 50,9% de los inmuebles disponen de alguna certificación en esta materia y se ha establecido un objetivo de certificación para 2015 que supondrá la certificación de 17 inmuebles más, alcanzando en 2015 un 83% de inmuebles certificados en cartera.**



TRAVESSERA/AMIGÓ, BARCELONA



Cartera Inmuebles		Certificaciones (EPRA Cert-Tot)					Gestión de suministros Grupo Colonial				Like for Like Sostenible	
		HQE	Etiqueta Energética	LEED	BREEAM	ISO 50001	ISO 14001	Energía	Agua	Materiales		DEXCELL
29.	Trav. de Gracia, 11		√	√				√ T			(2015)	
30.	Orense, 46-48		√									
31.	Pza. Europa, 42-44		√									
32.	Vía Augusta, 21-23		√		(2015)			√ T	√		√	√
33.	Diagonal, 409		√	√				√	√		√	
34.	Amigó		√	√				√			(2015)	
35.	Hanovre LB				√						N/A	
36.	C. Elysées, 90				√						N/A	
37.	C. Elysées, 92 (Ozone)	√			√			√ CR	√		N/A	√
38.	96 léna				√			√ CR	√	√	N/A	√
39.	Grenelle, 103	√			√			√ CR	√	√	N/A	√
40.	Hausmann 104-110				√						N/A	
41.	108-112 Wagram	√			√			√ CR	√		N/A	√
42.	Prony-Wagram				√						N/A	
43.	Neully				√			√ CR	√		N/A	√
44.	Ilot Richelieu (#Cloud)			√	√						N/A	
45.	Edouard VII				√			√ CR	√		N/A	√
46.	C. Elysées 82-88	√			√			√ CR	√		N/A	√
47.	Quai Le Gallo (In/Out)			√	√						N/A	
48.	Call-Lda				√			√ CR	√	√	N/A	√
49.	Issy Les Moulineaux				√						N/A	
50.	Cézanne Saint-Honoré	√			√			√ CR	√		N/A	√
51.	Rives de Seine				√			√ CR	√	√	N/A	√
52.	Washington Plaza				√			√ CR	√	√	N/A	√
53.	Condorcet				√						N/A	

\*ISO 50001 Implementada, no certificada.

GN: Consumo de Gas Natural en el Inmueble.

T: Inmuebles en los que Colonial dispone del control de la totalidad del consumo energético del inmueble.

CR: Inmuebles que presentan disgregado el consumo de energía eléctrica para calefacción y refrigeración, y el resto de usos.

DEXCEL: Sistema de gestión de los consumos energéticos de Inmobiliaria Colonial (no aplica para los inmuebles de SFL).

Ver apartado Certificaciones para detalle y descripción de las mismas.

## POLÍTICA GENERAL

El Grupo Colonial ha sido siempre una organización comprometida con el medio ambiente y la sociedad.

Con el fin de hacer frente a los desafíos a los que se enfrenta el sector a través de una gestión sostenible de los recursos, y en especial a nivel energético, se decidió implantar un **sistema y planes de acción que permitieran gestionar los aspectos ambientales y la energía consumida en la propia actividad**. Dicho programa persigue un doble objetivo: (i) seguimiento continuado de los aspectos energéticos de la organización y (ii) monitorización de los aspectos directos e indirectos que influyen en la gestión ambiental.

Con la intención de establecer la estrategia que permita lograr los objetivos de mejora continua en cuanto a la gestión de los aspectos ambientales y la eficiencia energética en las instalaciones, la dirección aprobó una **Política general** en la que se compromete a la aportación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y metas establecidos.

**En la política se recogen los compromisos en los que se basa el desempeño ambiental del Grupo, consistente en:**

- La mejora continua del desempeño ambiental y energético, así como la prevención de la contaminación.
- La disponibilidad de información y comunicación a toda la organización y partes interesadas.

- El cumplimiento de todos los requisitos legales o propios relacionados con sus aspectos ambientales y los usos y el consumo de la energía y la eficiencia energética.
- La selección de servicios, equipos y diseño de procesos para que las instalaciones y servicios sean energéticamente eficientes.
- La obtención de resultados tangibles en relación a los impactos significativos derivados del uso de la energía, estableciendo objetivos y metas para su reducción.

Esta política se encuentra en la intranet, asegurando así que está disponible para todo el personal y otras personas con influencia en la gestión de los aspectos ambientales y el consumo energético de los edificios. Siguiendo las directrices de la norma ISO 14001, la política también se encuentra a disposición del público en general, a través de la página web.

Las compañías del Grupo han realizado un proceso de adaptación de la política a la realidad de cada uno de los países, España y Francia, y a su marco normativo y legal.

# EFICIENCIA ENERGÉTICA Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

## Energía y emisiones

El Grupo Colonial desempeña una gestión de los consumos energéticos de la propia cartera de inmuebles en función del grado de control de que dispone en de cada uno de los edificios. De este modo existen de tres casuísticas diferentes:

- a) **Oficinas Propias.** La compañía gestiona de forma directa los consumos energéticos en sus instalaciones.
- b) **Oficinas Arrendadas con control en la gestión de consumos energéticos.** Existen 32 inmuebles de la cartera con oficinas arrendadas, en los que el Grupo gestiona los consumos que se realizan en parte, o en la totalidad de las instalaciones del mismo. De este modo, en algunos de los inmuebles sobre los que se dispone de control, no se gestiona la totalidad del consumo del inmueble. En aquellos casos en los que no se dispone de control total sobre los consumos del inmueble, son los propios arrendatarios los responsables de esta gestión y control.
- c) **Oficinas Arrendadas con control en la gestión de consumos energéticos de todo el inmueble.** El Grupo Colonial dispone de control de gestión de la totalidad de consumos en algunos de los inmuebles en cartera, como es el caso de los incluidos en el *Like for Like* Sostenible.

Siguiendo los **criterios de alcance** de la gestión y naturaleza de los consumos, establecidos por GRI (Global Reporting Initiative), actualmente no se disponen de Consumos y Emisiones de alcance 1 en todos los casos, debido a que algunos consumos de combustibles se generan en inmuebles en los que el control de estos consumos no es de Inmobiliaria Colonial. Sin embargo, sí se presentan los consumos energéticos y emisiones considerados en los alcances 2 y 3, y la intensidad de estos. En este sentido, la **Intensidad Ajustada** indicada en las siguientes tablas, hace referencia, en el caso de Inmobiliaria Colonial, a la consideración de la media anual de la ocupación de las oficinas durante 2014, y en el caso de SFL, a la ocupación media anual de la totalidad de la cartera de inmuebles de la sociedad.

**En relación con la tipología de energía consumida en la cartera de inmuebles, se dispone de energía eléctrica para usos generales, combustibles (Gas Natural y Gasoil) y energía eléctrica utilizada en calefacción y refrigeración. Sin embargo, no todos los inmuebles utilizan todas las fuentes de energía.**

## A) CONSUMO Y EMISIONES OFICINAS DE USO PROPIO

Indicadores de Sostenibilidad	Consumo			Intensidad			
	Unidades de medida	Número de Inmuebles	Consumo/Emisiones	Unidades de medida	Metros cuadrados	Intensidad (EPRA Energy-Int, GHG-Int)	Intensidad Ajustada (Ocupación) (EPRA Energy-Int, GHG-Int)
<b>Consumo y Emisiones en Oficinas de uso propio del Grupo Colonial * (Diagonal 530, Castellana 52 y Washington Plaza) Alcance 2</b>							
<b>Consumo Eléctrico</b> (G4-EN3, EN5, CRE1) (EPRA Elec-Abs)	MWh	3	1.069	Kwh/m <sup>2</sup> /año	4.575	233,7	283,0
<b>Emisiones CO<sub>2</sub></b> (G4-EN15, CRE3) (EPRA GHG-Dir-Abs)	TeqCO <sub>2</sub>	3	330,8	TeqCO <sub>2</sub> m <sup>2</sup> /año	4.575	0,072	0,067

\*El consumo de la oficina propia de Diagonal 530, ha sido estimado considerando la proporción de la superficie de la oficina de uso propio respecto a la total del inmueble y aplicándola al consumo total generado en él durante 2014. En el cálculo de intensidad de Castellana 52 se ha considerado la superficie que ocupan las oficinas propias debido a que el control de los consumos del resto de oficinas recae sobre los propios arrendatarios.

En los datos de intensidad no se ha tenido en cuenta la superficie de los espacios comunes en los inmuebles.

·Ver fuentes factores de emisión en Características de la Memoria

## B) CONSUMO Y EMISIONES OFICINAS ARRENDADAS

Indicadores de Sostenibilidad	Consumo		
	Unidades de medida	Número de Inmuebles *	Consumo/Emisiones **
<b>Consumo Combustibles (Gas Natural y Gasoil)</b> (G4-EN4) (EPRA Fuels-Abs)	MWh	16	2.835
<b>Consumo Eléctrico</b> (G4-EN4) (EPRA Elec-Abs)	MWh	32	68.056
<b>Consumo Calefacción y Frío</b> (G4-EN4) (EPRA DH&C-Abs)	MWh	11	18.438
<b>Consumo Energético total</b> (G4-EN4) (EPRA Fuels-Abs, Elec-Abs, DH&C-Abs)	MWh	32	89.329
<b>Emisiones CO<sub>2</sub></b> (G4-EN16) (EPRA GHG-Indir-Abs)	TeqCO <sub>2</sub>	32	15.484

\*En el Apartado 8. Eco-eficiencia, se detallan los inmuebles incluidos en el alcance de los datos presentados, en relación a los consumos del Grupo.

\*\*El consumo de las oficinas no propias en Diagonal 530, ha sido estimado considerando la proporción de la superficie de las oficinas arrendadas respecto a la total del inmueble y aplicándola al consumo total generado en él durante 2014.

Ver fuentes factores de emisión en Características de la Memoria.

**C) CONSUMO Y EMISIONES OFICINAS ARRENDADAS CON CONTROL SOBRE LA TOTALIDAD DE LOS CONSUMOS DE LOS INMUEBLES**

Indicadores de Sostenibilidad	Consumo			Intensidad			
	Unidades de medida	Número de Inmuebles*	Consumo	Unidades de medida	Metros cuadrados	Intensidad (EPRA Energy-Int, GHG-Int)	Intensidad Ajustada (Ocupación) (EPRA Energy-Int, GHG-Int)
<b>Consumo Combustibles</b> (Gas Natural y Gasoil) (G4-EN4, EN5, CRE1) (EPRA Fuels-Abs)	MWh	13	1.582	Kwh/m <sup>2</sup> / año	240.267	6,6	7,5
<b>Consumo Eléctrico</b> (G4-EN4, EN5, CRE1) (EPRA Elec-Abs)	MWh	23	62.317	Kwh/m <sup>2</sup> / año	363.967	171,21	206,98
<b>Consumo Calefacción y Frío</b> (G4-EN4, EN5, CRE1) (EPRA DH&C-Abs)	MWh	11	18.438	Kwh/m <sup>2</sup> / año	214.417	86,0	97,8
<b>Consumo Energético total</b> (G4-EN4, EN5, CRE1) (EPRA Fuels-Abs, Elec-Abs, DH&C-Abs)	MWh	23	82.337	Kwh/m <sup>2</sup> / año	363.967	226,22	273,48
<b>Emisiones CO<sub>2</sub></b> (G4-EN16, EN18, CRE3) (EPRA GHG-Indir-Abs)	TeqCO <sub>2</sub>	23	13.100	Tn eq CO <sub>2</sub> m <sup>2</sup> /año	363.967	0,050	0,059

\*En el Apartado 8.Eco-eficiencia, se detallan los inmuebles incluidos en el alcance de los datos presentados, en relación a los consumos del Grupo.

Ver fuentes factores de emisión en Características de la Memoria.

## INMOBILIARIA COLONIAL

En Inmobiliaria Colonial se trabaja para alcanzar altos niveles de eficiencia energética, en especial en aquellos inmuebles sobre los que la organización tiene control a través de la gestión de los suministros. Asimismo, a través de los concursos anuales de proveedores (suministradores de energía) “verdes”, se trabaja con empresas suministradoras de energía que disponen de fuentes de generación renovables en su mix energético.

Para garantizar la mejora constante, Inmobiliaria Colonial ha implantado DEXCELL, un sistema operativo que permite monitorizar los consumos en tiempo real, establecer límites, y recibir alarmas en caso de que los consumos sobrepasaran los límites establecidos. La herramienta se encuentra implantada en los inmuebles indicados en el punto 8. Eco-eficiencia.

Asimismo, se dispone de la instalación de paneles de generación de energía solar en los Inmuebles Diagonal 409, Paseo Tilos y Llacuna, con una generación estimada anual de 4.550 kWh, 8.676,62 kWh y 37.750 kWh respectivamente.



## SFL

La estrategia energética de SFL se basa en ofrecer inmuebles con una huella de carbono lo más reducida posible, siendo esta propuesta, la manera de demostrar el compromiso y trabajo de la organización en asegurar la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras.

La estrategia de gestión de la eficiencia energética de la cartera se aplica también en los dos negocios principales de la compañía: reformas y remodelación y edificios en uso.

En línea con el compromiso de reducir la huella de carbono de los inmuebles, en 2013 se contrató una agencia de análisis de energía con el objetivo de auditar y mejorar el rendimiento de 10 propiedades de SFL, tomando como referencia de los consumos el año anterior. La auditoría fue diseñado para:

- Establecer la huella de eficiencia energética y de carbono de los edificios.
- Definir las acciones a corto y mediano plazo que permitan mejorar la huella de los inmuebles.



# AUDITORÍAS ENERGÉTICAS

En el proceso de desarrollo e implantación de los programas de gestión medioambiental en el Grupo Colonial (SGI en Inmobiliaria Colonial y los planes de Acción Sostenible en SFL), se han llevado a cabo auditorías energéticas que han permitido realizar la revisión energética inicial (utilizando los términos de la ISO 50.001), definiendo las áreas de uso significativo de energía e identificando las oportunidades para mejorar el desempeño energético.

Se han realizado sendas auditorías energéticas de los edificios con el objetivo de medir su potencial de mejora energética según el estado de las instalaciones. En la ejecución de las auditorías se pretende principalmente detectar y evaluar las posibilidades de mejorar las instalaciones consumidoras de energía para introducir medidas y criterios de uso racional y eficiente de ahorro.

## Sistema de Gestión Energético en Inmobiliaria Colonial

En 2012 se definió en Inmobiliaria Colonial un sistema de gestión de la energía y, tras unos resultados satisfactorios, en 2014 se inició la implantación de un sistema de gestión ambiental tomando como base el esquema del primer sistema de gestión. Siendo conscientes que el estándar ISO facilita la integración de las normas, existe el compromiso de mejora continua de dicha integración para que los sistemas sean indiferenciables entre si y para que formen parte intrínsecamente de las actuaciones diarias de Colonial.

Los referentes utilizados para la implantación del sistema de gestión integrado de gestión ambiental y energética son la norma internacional ISO 50.001 y la ISO 14.001; estas normas ofrecen a la compañía un marco adecuado para desarrollar la política integrada y organizar los aspectos energéticos y aspectos ambientales.

**El alcance del sistema integrado de gestión ambiental y energético (en adelante SGI) contempla las actividades relacionadas con el mantenimiento del correcto funcionamiento técnico del edificio para garantizar la satisfacción de los clientes, así como garantizar el confort de los trabajadores y trabajadoras de la compañía en su sede corporativa.** El alcance del SGI no contempla las actividades de explotación de las oficinas alquiladas a los clientes, ya que su consumo energético y aspectos ambientales dependen en gran parte del uso privativo de los mismos. Aun así, desde Colonial se es consciente de la influencia indirecta que se tiene, y el propio sistema de gestión ambiental lo contempla con el objetivo de atender los aspectos ambientales indirectos de los usos privativos de las oficinas alquiladas de forma progresiva. Dicho fin se basa en intentar mejorar el desempeño ambiental de las mismas dentro de sus posibilidades sin comprometer la relación con los clientes.

La responsabilidad del Sistema de gestión integral recae sobre la alta dirección según la terminología de la Norma ISO 50.001 e ISO 14001, correspondiendo en el caso de Colonial al Gerente del edificio, el cual es el máximo responsable de la gestión y control del edificio.

En la actualidad el sistema contempla las actividades de gestión de los inmuebles de la sede la compañía: Diagonal, 530 (Barcelona), y Castellana 52 (Madrid). Ambos inmuebles se encuentran certificados por ISO 50001, y la sede central de Colonial también dispone de la certificación ISO 14001.

### Acciones de Mejora

**Durante 2014, se han llevado a cabo acciones de mejora de eficiencia energética en algunos de los edificios de la compañía, como parte de la estrategia que se recoge en el Sistema de Gestión Energética.**

Las acciones implantadas:

- Sustitución del sistema de Alumbrado por Leds en algunos inmuebles. La mejora supone un menor consumo eléctrico en iluminación.

- Modernización de las instalaciones de climatización mediante equipos de producción con prestaciones más innovadoras. La medida supone un mayor ahorro en el consumo de la energía.

Las acciones han sido implantadas en los siguientes inmuebles:

- Castellana 52
- López de Hoyos 35
- Alcalá 30
- Torre BCN
- Vía Augusta 21
- Diagonal 682

Dentro del Plan de Acción Energético, cabe destacar el ahorro estimado por las medidas implantadas en el inmueble de Castellana 52, que asciende al 51% del consumo total anual, con un ahorro energético que alcanza los 312.385 Kwh/año.

### CASTELLANA 52, MADRID



## Sistema de Gestión Sostenible en SFL

Además de la propia política del Grupo, desde SFL ha establecido el firme compromiso de integrar las directrices establecidas por el “**Plan Grenelle II**” dirigido a reducir los consumos en toda la cartera de inmuebles que se encuentren bajo la gestión de la compañía. Con este fin, la compañía ha establecido un **Plan de Acción donde se recogen sus propios objetivos de reducción de consumos energéticos y de agua, trabajando con el establecimiento de indicadores propios (KPI).**

Para 2017, SFL tratará de ir más allá mediante la inclusión de los consumos generados en los inmuebles gestionados por los clientes. Este objetivo está directamente relacionado con el deseo del grupo de alcanzar unos sistemas de consumo en los propios inmuebles totalmente eficientes. Actualmente la gestión de los suministros en los inmuebles gestionados por los clientes no son reportados a SFL, dejando poco margen de maniobra a la compañía en su fin de optimizar y reducir el consumo.

En definitiva SFL está implementando gradualmente el seguimiento anual de consumo de energía de los activos gestionados por los propios clientes (edificios monousuarios).

### Las KPI de reducción fijados por la compañía en su Plan de Acción son:

- 2017: Reducción en un 20% del Consumo Energético de los edificios gestionados por SFL (base de referencia 2011).
- 2017: Reducción en un 20% del Consumo de agua (base de referencia 2011)

### Plan de Acción

El diseño e implantación de sistemas que permitan alcanzar los objetivos establecidos representa un desafío para la compañía que se encuentra inmersa en programas de formación a empleados, implantación de nuevas tecnologías de monitoreo de consumos y eficiencia, e implantación de certificación en los inmuebles, para lograr la meta definida.

**Energía.** La organización ha introducido dos acciones principales para reducir y optimizar el consumo en los inmuebles.

#### A. Acciones establecidas en toda la cartera de inmuebles:

1. 100% de los Inmuebles certificados con la norma BREEAM.
2. Certificación adicional de HQE y Certificación LEED con alta cualificación.
3. Integración de requisitos de desempeño específicos para los arrendatarios de los inmuebles.
4. Formación e información a los operadores y empresas operadoras sobre optimización energética.

#### B. Acciones establecidas de localmente:

1. Auditorías energéticas de los edificios.
2. Rediseño y análisis funcional de GTB (Gestion Technique de Bâtiment, Gestión Técnica en Edificios).
3. Procesos de optimización de las tasas de flujo de aire.
4. Mejora de la eficiencia de la iluminación en áreas comunes.
5. Instalación de sensores de movimiento en zonas comunes y privadas con tecnología LED.
6. Concienciación de los usuarios de los inmuebles en relación a la optimización energética.

# REDUCCIÓN DE CONSUMOS DE MATERIALES

El modelo de negocio del Grupo Colonial se caracteriza por la flexibilidad y el enfoque de satisfacción al cliente. En esta línea, la organización ofrece a sus clientes la posibilidad de que el Gestor del Inmueble gestione los consumos o que dichos servicios sean monitorizados desde la propia gestión del cliente.

A continuación se presentan los consumos de materiales monitorizados en la Oficina de Uso Propio en Barcelona de Inmobiliaria Colonial durante 2014.

## CONSUMO DE MATERIALES 2014

Indicadores de Sostenibilidad	Unidades de medida	Consumo		Intensidad		
		Número de Inmuebles	Consumo	Unidades de medida	Número de personas	Intensidad
<b>Papel</b> (G4-ENI)	Kg	1 (Diagonal 530)	2.291	Unidades / personas	65	35,2
<b>Toner</b> (G4-ENI)	Unidades	1 (Diagonal 530)	116	Unidades / personas	65	1,17
<b>Fluorescentes</b> (G4-ENI)	Unidades	1 (Diagonal 530)	153	Unidades / personas*	509	0,30
<b>Lámparas PL</b> (G4-ENI)	Unidades	1 (Diagonal 530)	176	Unidades / personas*	509	0,35

En el Apartado 8. Eco-eficiencia, se detallan los inmuebles incluidos en el alcance de los datos presentados, en relación a los consumos del Grupo.

\* El número de personas consideradas en el cálculo de la intensidad corresponde con los empleados de las oficinas propias y los empleados del resto de oficinas del edificio de Diagonal 530.

# GESTIÓN DE RESIDUOS

El servicio de gestión de los residuos del Grupo Colonial está externalizado en empresas expertas en la gestión y reciclaje de los materiales generados. A continuación se presentan los residuos generados y gestionados durante 2014 en las oficinas de uso propio de Barcelona y París. Asimismo, desde SFL se ha implantado un sistema de gestión de residuos en 5 de los inmuebles de la cartera.

## GENERACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS 2014

Indicadores de Sostenibilidad	Unidades de medida	Consumo		Intensidad		
		Número de Inmuebles	Consumo	Unidades de medida	Metros cuadrados	Intensidad
<b>Residuos Gestionados/Reciclados en oficinas propias</b>						
<b>Papel</b> (G4-EN23) (EPRA Waste-Abs)	Kg	2 (Oficinas Grupo Colonial Barcelona y París)	4.370	Kg / m <sup>2</sup>	3.647	1,198
<b>Toner</b> (G4-EN23) (EPRA Waste-Abs)	Kg	2 (Oficinas Grupo Colonial Barcelona y París)	91,27	Kg / m <sup>2</sup>	3.647	0,025
<b>Envases</b> (G4-EN23) (EPRA Waste-Abs)	Kg	1 (Oficina Inmobiliaria Colonial Barcelona)	10	Kg / m <sup>2</sup>	1.847	0,005
<b>Baterías</b> (G4-EN23) (EPRA Waste-Abs)	Kg	1 (Oficina Grupo Colonial París)	5	Kg / m <sup>2</sup>	1.800	0,002
<b>Residuos Gestionados Reciclados en oficinas arrendadas</b>						
<b>Papel y Cartón</b> (G4-EN23) (EPRA Waste-Abs)	T	5 (Inmuebles Arrendados París)*	179	Kg/ m <sup>2</sup>	116.437	1,53
<b>Residuos no peligrosos</b> (G4-EN23) (EPRA Waste-Abs)	T	5 (Inmuebles Arrendados París)*	239	Kg/ m <sup>2</sup>	116.437	2,05

En el Apartado 8. Eco-eficiencia, se detallan los inmuebles incluidos en el alcance de los datos presentados, en relación a los consumos del Grupo.

\* Inmuebles arrendados considerados: 96 Iéna, Washington Plaza, 103 Grenelle, Louvre St- Honoré, Rives de Seine.

## INMOBILIARIA COLONIAL

La Gestión de los residuos desde Inmobiliaria Colonial de toner y papel utilizados en los dispositivos de impresión de que dispone la compañía, se lleva a cabo a través de la externalización de la gestión de los residuos.

Asimismo, durante los trabajos de construcción, reforma y mantenimiento de los inmuebles promovidos por Colonial, se establecen sistemas de separación de residuos y control de vertedero.

Actualmente Colonial dispone de control sobre el consumo de materiales y generación de residuos de las oficinas de la sede central de la compañía en Barcelona. Y no dispone de control sobre los residuos generados en clientes.

Durante 2014 se ha procedido a la retirada de los asbestos presentes en el inmueble de Paseo Tilos, 2-6, bajo todas las medidas de seguridad y Salud que se requiere en el manejo de este material.

## SFL

Todos los edificios gestionados por SFL han sido equipados para la posible realización de separación y reciclaje de residuos. Algunos de los clientes se han acogido a la iniciativa mediante la creación de sistemas para la clasificación de residuos en origen. Sin embargo, el proceso varía de un arrendatario a otro. La cantidad total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento en los inmuebles arrendados sigue siendo difícil de determinar. Actualmente SFL trabaja en la monitorización de la generación de residuos de los 5 inmuebles anteriormente citados y se espera aumentar el número de inmuebles gestionados para 2015.



# CONSUMO RESPONSABLE DE AGUA

El agua es un recurso vital y limitado, y por ese motivo el Grupo Colonial ha establecido como objetivo alcanzar un ahorro significativo a corto plazo en el consumo de agua mediante la monitorización del consumo en los edificios y con la realización de acciones de mejora de la eficiencia.

En este sentido, Inmobiliaria Colonial dispone de control en la gestión de los consumos de agua de 19 inmuebles, gestionando la totalidad de sus consumos, y SFL dispone de control sobre 11 de los inmuebles de la cartera en París. (Ver detalle de inmuebles en capítulo 8. Eco-eficiencia).

## CONSUMO DE AGUA 2014

Indicadores de Sostenibilidad	Unidades de medida	Consumo		Intensidad			
		Número de Inmuebles*	Consumo	Unidades de medida	Metros cuadrados	Intensidad	Intensidad Ajustada
<b>Consumo Agua</b> (G4-EN8, CRE2) (EPRA Water-Abs, Water-Int)	m <sup>3</sup>	30	244.305	m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /año	449.034	0,54	0,65

\*En el Apartado 8. Eco-eficiencia, se detallan los inmuebles incluidos en el alcance de los datos presentados, en relación a los consumos del Grupo.

**SFL ha puesto en marcha planes de acción para reducir su consumo de agua en sus inmuebles** a partir de una estrategia que consiste en dotar a todos los puntos de agua de las zonas comunes, con sistemas de ahorro de agua: aireadores para optimizar el flujo de los grifos, y limitar el flujo de los mandos. Los inmuebles de SFL son alimentados exclusivamente por el sistema de agua de la ciudad. Esta agua proviene de las aguas subterráneas y el

agua del río. Ninguna instalación de SFL se abastece de fuentes consideradas sensibles, en riesgo. Durante 2014 y a través del impulso generado por la normativa del suelo, el grupo desarrolla la recuperación del agua de lluvia en dos edificios (Ozone y In/Out). Esta agua se utiliza para el mantenimiento de espacios verdes alcanzando un volumen de 2.598 m<sup>3</sup> durante 2014. En 2015 estarán equipados con este sistema Washington Plaza y Cloud.

## LIKE FOR LIKE SOSTENIBLE (EPRA BPR'S)

A continuación se presentan los consumos y emisiones generados en los inmuebles de la compañía según se detalla en los indicadores EPRA Best Practices on Sustainability Reporting (EPRA BPR's Guidance). Los **inmuebles incluidos en la consideración Like for Like Sostenible** representan aquellos inmuebles con una mayor estabilidad en su ocupación y en los que el Grupo dispone de control sobre el total de los consumos del inmueble. **Esta caracterización permite presentar una evolución trazable del consumo y emisiones en los propios inmuebles a lo largo de los años**; siendo el objetivo principal de los datos presentados en esta tabla, el de permitir la

comparabilidad del desempeño de la compañía en relación a sus consumos y emisiones a lo largo de los años. Los 18 inmuebles considerados en el alcance *Like for Like* Sostenible se presentan en el apartado 8. Eco-eficiencia.

El alcance temporal considerado coincide con los ejercicios 2013 y 2014, considerándose especialmente positiva la tendencia a la baja en la evolución de buena parte de los consumos totales. En el caso de la evolución de las emisiones totales, el aumento en valor absoluto de las emisiones totales en relación a la disminución de los consumos se explica por el aumento en el consumo de Gasoil durante 2014.

96 IENA, PARÍS



## CONSUMO Y EMISIÓN LIKE FOR LIKE 2014

Indicadores de Sostenibilidad	Consumo			Intensidad				% 2013-14
	Unidades de medida	Unidades de medida intensidad	Número de Inmuebles*	2013	Intensidad Ajustada (Ocupación)	2014	Intensidad Ajustada (Ocupación) (EPRA Energy-Int, GHG-Int)	
<b>Consumo Energético y Emisiones</b>								
<b>Consumo Eléctrico</b> (EPRA Elec-LfL)	MWh	Kwh/m <sup>2</sup> /año	18	57.975	239,05	57.283	208,20	-1
<b>Consumo Combustible</b> (Gas Natural y Gasoil) (EPRA Fuels-LfL)	MWh	Kwh/m <sup>2</sup> /año	13	1.594	8,60	1.582	7,5	-0,7
<b>Consumo Calefacción y Frio</b> (EPRA DH&C-LfL)	MWh	Kwh/m <sup>2</sup> /año	11	20.956	127,17	18.438	97,8	-12
<b>Consumo Energético total</b> (EPRA Elec-LfL, Fuels-LfL, DH&C-LfL)	<b>MWh</b>	<b>Kwh/m<sup>2</sup>/año</b>	<b>18</b>	<b>80.526</b>	<b>374,82</b>	<b>77.303</b>	<b>311,63</b>	<b>-4</b>
<b>Emisiones CO<sub>2</sub></b> (EPRA GHG-Indir-LfL)	MWh	Tn eq CO <sub>2</sub> m <sup>2</sup> /año	18	10.981	0,030	11.234	0,043	2
<b>Consumo Agua</b>								
<b>Consumo Agua</b> (EPRA Water-LfL, Water-Int)	m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /año	18	183.514	0,76	193.355	0,70	5

\*En el Apartado 8.Eco-eficiencia, se detallan los inmuebles incluidos en el alcance de Like for Like.

Ver fuentes factores de emisión en Características de la Memoria.

# CERTIFICACIONES

TRAVESSERA/AMIGÓ, BARCELONA



En línea con su compromiso, el Grupo Colonial tiene como objetivo de trabajar la mejora de la eficiencia energética basada en los procesos de certificación energética con el fin de implantar procesos de mejora continua en los inmuebles, dispone en su inventario de inmuebles con acreditaciones de cinco normas: **ISO 50001, ISO 14001, BREEAM, LEED** y **HQE**, además de las certificaciones de eficiencia energética de obligado cumplimiento en España.

## Certificación energética en España

En España la certificación energética de los edificios fue regulada según el Real Decreto 47/2007, de 19 de enero, mediante el que se aprobó un Procedimiento básico para la certificación de eficiencia energética de edificios de nueva construcción; y el Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios existentes.

**En su compromiso por el debido cumplimiento, Colonial dispone de etiquetas de eficiencia en todos sus edificios:**

### NÚMERO DE INMUEBLES DE COLONIAL SEGÚN CATEGORÍA EFICIENCIA

Categoría A	1
Categoría B	15
Categoría C	11
Categoría D	5
Categoría E	-
Categoría F	1
Categoría G	1

## BREEAM

Siguiendo la política de gestión energética definida desde el Grupo Colonial, el Grupo trabaja para implantar nuevas certificaciones internacionales que le ayuden en la mejora continua del desempeño ambiental y energético. El certificado BREEAM (BRE Environmental Assessment Method), establece los estándares de las mejores calidades de diseño sostenible, convirtiéndose en la medida de referencia usada para el rendimiento medioambiental de un edificio.

En relación con los inmuebles del Grupo en Francia, la totalidad de los inmuebles disponen de certificación BREEAM en 2014, con grados de implantación y cualificaciones diferentes. En España, durante 2014, se ha iniciado la implantación del certificado BREEAM, en uno de los inmuebles de la compañía, en Alfonso XII. En resumen, en 2014 el **Grupo Colonial dispone de un total de 364.878 m<sup>2</sup> certificados por BREEAM, de los cuales el 86% han recibido cualificaciones entre Muy Buena y Excelente.**

Con el fin de lograr certificar la totalidad de la cartera de inmuebles del Grupo, se ha planificado el proceso de implantación y certificación de los inmuebles de Inmobiliaria Colonial. Con este objetivo se ha diseñado el proceso de certificación BREEAM para 2015 en 19 inmuebles, lo que supondrá un aumento de 251.309 m<sup>2</sup> certificados, alcanzando la cifra de 39 inmuebles BREEAM en la cartera del Grupo.

2014	Certificación: Alfonso XII
2015	Previsión certificar 19 inmuebles
2016	Previsión certificar 1 inmueble
2017	Previsión certificar 1 inmueble
2019	Previsión certificar 1 inmueble

\*Ver previsión de inmuebles a certificar en 8. Eco-eficiencia

### ALFONSO XII, MADRID



## LEED

Algunos de los inmuebles del Grupo Colonial, también disponen de la certificación de edificios sostenibles LEED. Esta certificación de uso voluntario fue desarrollada por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos, y está compuesta por un conjunto de normas sobre utilización de estrategias encaminadas a la sostenibilidad en edificio de todo tipo, basándose en la incorporación en el proyecto de aspectos relacionados con:

- Localización sostenible
- Ahorro en agua
- Eficiencia energética
- Selección de materiales y recursos
- Calidad ambiental interior
- Innovación y diseño

Existen cuatro niveles de certificación según el cumplimiento de las características y materiales del edificio en relación con las más altas exigencias en la gestión y calidad de producto, y sostenibilidad: Certification (40-49 puntos), Silver (50-59 puntos), Gold (60-79 puntos), Platinum (80+ puntos).

### INMUEBLES CON CATEGORÍA LEED

<b>Inmobiliaria Colonial</b>	
Diagonal, 409	Gold
Castellana, 43	Gold
Travessera de Gràcia, 11	Gold
Amigó, 11-17	Gold
Paseo Tilos, 2-6	Pre-certificación Silver
<b>SFL</b>	
In/Out	Platinum
Cloud	Gold

## HQE

El sistema de certificación de edificios HQE fue desarrollado por la WAS (organización no gubernamental Asociación HQE) con sede en París, Francia. La Asociación HQE se centra en la investigación y el desarrollo, así como en las actividades de promoción.

Las categorías de evaluación consideradas en el proceso de certificación son: Energía, Medio Ambiente, Salud y Comfort. Estas cuatro categorías principales estructuran un conjunto total de 14 metas específicas.

**Actualmente SFL dispone de cinco inmuebles certificados por HQE que representan el 33% de la cartera del Grupo en Francia.**

# RECONOCIMIENTO DEL SECTOR EN EL ÁMBITO RSC

Durante 2014, SFL ha sido reconocido por su desempeño en materia de RSC por organizaciones y entidades de prestigio a nivel internacional.

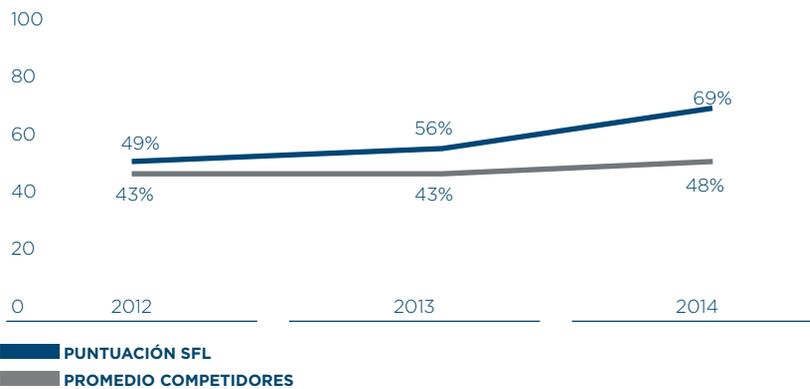
## GRESB

La organización privada GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark), se ha convertido en un referente en el sector inmobiliario en materia de RSC. Anualmente la entidad es la responsable de evaluar las estrategias y los desempeños en RSC de los grandes

fondos y las compañías inmobiliarias mundiales. En su tercer año consecutivo participando en la iniciativa, en 2014 SFL se encuentra en la segunda posición del sector. Los criterios que se consideran en el análisis son:

- Política y Transparencia
- Rendimiento General
- Certificaciones
- Compromiso con los Grupos de Interés

## EVOLUCIÓN VALORACIONES GRESB EN RELACIÓN AL SECTOR



## Novethic

Desde 2012 Novethic, como medio de comunicación especializado en economía responsable, publica el ranking de estrategias y resultados

medioambientales en Francia. En 2014, SFL se encuentra entre las 6 compañías inmobiliarias más comprometidas.

## PRINCIPIANTES BUENA PERFORMANCE PROMETEDORES COMPROMETIDOS

FONCIÈRE DE PARÍS  
TERREIS  
AFFINE  
ARGAN  
FOCIÈRE 6<sup>º</sup> ET 7<sup>º</sup>

FDL  
MERCIALYS  
ANF IMMOBILIER

EUROSIC  
CEGEREAL  
STE  
FDM  
ICADE  
SIIC DE PARÍS

GECINA  
UNIBAIL-  
RODAMCO  
KLÉPIERRE  
ALTAREA COGEDIM  
FDR  
**SFL**

## 9. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

### COLABORACIONES Y PATROCINIOS

**El Grupo Colonial se compromete con la sociedad con el firme objetivo de contribuir al bienestar general.** Este compromiso se materializa a través de la **participación y colaboración en proyectos sociales**, con el fomento de la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, a través de patrocinios y donaciones a entidades y asociaciones del propio sector sin ánimo de lucro, y con la contribución a la comunidad mediante el **cumplimiento de su responsabilidad fiscal como empresa.**

Desde el Grupo Colonial se busca que los destinatarios de las colaboraciones y patrocinios, por un lado estén alienados con la propia actividad de

negocio del Grupo, y a su vez tengan la capacidad de atender a las necesidades e inquietudes de los grupos de interés de la compañía. Actualmente el Grupo se encuentra inmerso en un proceso de trabajo en esta línea.

El Grupo Colonial colabora en programas de **cooperación educativa**, siendo el objetivo fundamental, la contribución a la formación integral del alumno universitario mediante programas educativos compuestos por teoría y práctica, y de este modo hacer más fácil la integración de los estudiantes en el mundo laboral. Se es presente en programas de colaboración con la Universidad Autónoma de Barcelona.



# ACCIÓN SOCIAL. CC. PEDRALBES CENTER

**Las actividades de Acción Social llevadas a cabo por el Grupo Colonial se desarrollan fundamentalmente a través del Centro Comercial Pedralbes Center.** La naturaleza de las actividades en las que se participa son diversas, aun así, la compañía establece como norma el apoyo a proyectos e iniciativas que generen valor para la sociedad y a su vez, refuercen el compromiso social de la compañía.

Durante 2014, la compañía colaboró en **12 acciones/iniciativas** categorizadas en tres campos de acción distintos: el fomento de la cultura, el impulso a nuevos emprendedores, y el apoyo a causas sociales.



## ACTIVIDADES DE APOYO A LA CULTURA

- Concurso internacional de piano Maria Canals.
- Desfile anual de alumnos de la Escuela de Diseño ESDI.
- Certamen internacional de danza Ciudad de Barcelona.

## ACCIÓN SOCIAL

- Patinada solidaria en colaboración con La Marató de TV3, Fundación Pere Tarrés, la Fundación Soñar Despierto, Acción Contra el Hambre y Sonrisas de Bombay.
- Campaña Carta a los Reyes Magos con la Fundación Soñar Despierto. Campaña reconocida por AECC (Asociación Española Contra el Cancer) como la mejor acción de Responsabilidad Social Corporativa.
- Colaboración con la Fundación SOS en el evento anual por la Infancia y con la Campaña "Ping Pong que alimenta".
- Colaboración con Fundación Fero en el Día Internacional Contra el Cáncer de Mama (19.10.14).
- Carrera solidaria para la parálisis cerebral, Fundación Ipsen Pharma y Federación Catalana de Parálisis Cerebral (FEPCCAT).

## FOMENTO DE NUEVOS EMPRENDEDORES

- Proyecto "Rising Stars", colaboración con Bcn Activa (Ayuntamiento de Barcelona).
- Proyecto "The Box", pop-up mensual que apuesta por la moda de diseñadores y productos innovadores.
- 2ª Competición Catalana de Miniempresas Junior Achievement.

### **Pista de hielo solidaria**

La pista de hielo solidaria viene representando una de las acciones tradicionales que se celebra cada año durante los días de funcionamiento de la pista de hielo del Centro. Desde CC Pedralbes Center se decidió destinar toda la recaudación de uno de los días a varias ONG, y en el caso de 2014 los donativos fueron destinados a la Fundación Pere Tarrés, la Fundación Soñar Despierto, Acción Contra el Hambre y Sonrisas de Bombay. Además de la entrega de la recaudación, se aprovecha el evento para dar voz a estas ONG's durante la Campaña de Navidad dentro del centro comercial, poniendo a su disposición la opción de realizar acciones de concienciación. Como novedad este año 2014 y buscando aprovechar la sinergia de la Pista de hielo con el público, se ha colaborado con la tradicional Maratón que TV3 organiza cada Diciembre. Pedralbes Centre donó la recaudación de la Pista del pasado 14 de diciembre a la Investigación de las enfermedades relacionadas con el Corazón.

### **25 Aniversario Centro Comercial Pedralbes Center**

Con motivo del 25 aniversario del Centro Comercial Pedralbes Center se realizó un evento singular con la intención de celebrar los 25 años de actividad del Centro y de contribución social, a la vez que se buscaba agradecer el apoyo recibido de los arrendatarios que en todo momento han estado colaborando y apoyando las iniciativas y actividad del Centro comercial. En este sentido se llevó a cabo un acto institucional el 14 de mayo, donde participaron representantes de las instituciones públicas catalanas, y se homenajeó a 13 comerciantes como muestra de agradecimiento de su colaboración con el CC Pedralbes Center desde sus inicios el 23 de abril de 1989. En el acto se homenajeó a Furest, Ítems d'Ho, Mango, L'Òptica del Bulevard, Majoral, Lindsey, New Look, Primer Plano, Sacha, Simorra, Tascón y Tous. Asimismo, se realizaron otros actos y acciones en el propio edificio para agradecer a todos los visitantes el apoyo recibido en estos 25 años.

## INTEGRACIÓN SOCIAL

### **Es responsabilidad y objetivo del Grupo Colonial, fomentar la inserción laboral de los colectivos en riesgo de exclusión social y con dificultades de inserción laboral.**

A fin de contribuir a esta finalidad, Inmobiliaria Colonial se adhiere a la LISMI, a través de dos procedimientos diferentes. Primeramente la compañía emplea a personal con discapacidad y trabaja con un centro especial de trabajo a quién le encarga la gestión de recogida del papel de las oficinas. Asimismo, la compañía dispone de un

Certificado de Excepcionalidad por el cual opta por la opción de realizar donaciones. En este caso desde ya hace varios años, Colonial colabora con la Fundación de la esclerosis múltiple.

Desde SFL, como parte de su política de apoyo a la inserción laboral a los colectivos con discapacidad, cada año la organización asigna una significativa proporción de la tasa de apprenticeship a ADAPT, una organización sin ánimo de lucro que trabaja en esta área. En 2014 la aportación ha ascendido a 5.092€.

## ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es un factor clave en la promoción del empleo para los colectivos con discapacidad. En este sentido **permitir la accesibilidad de todos los colectivos en todos los inmuebles de la compañía**, existe el firme compromiso del Grupo de trabajar en este sentido adaptando todos los inmuebles para su uso por personas discapacitadas de acuerdo a las normativas en vigor tanto en España como en Francia.

Comprometidos en ofrecer servicios ejemplares en esta área, SFL ha diseñado un programa de trabajo para la mejora del acceso de discapacitados a los edificios. Aunque en el Código Laboral Francés se establecen los requisitos de accesibilidad en los lugares de trabajo, SFL tiene la voluntad de mejorar las características recogidas en la norma. Con este objetivo, se realizó un exhaustivo estudio sobre la accesibilidad en los inmuebles de la organización, que sirviera de base para

el diseño del mapa de mejoras de a accesibilidad. Para SFL, la accesibilidad se define como la posibilidad de que las personas discapacitadas disfruten de la misma experiencia que el resto, permitiendo un fácil acceso a los edificios, favoreciendo la completa libertad de movimientos en los inmuebles y garantizando la viabilidad de evacuación en las instalaciones de SFL.

El estudio realizado cubre la discapacidad motora (personas con movilidad reducida), deficientes visuales, deficientes auditivos e incapacidad psiquiátrica.

Tras el estudio realizado se ha definido como objetivo la instalación de equipos en los edificios que permitan que las personas con requerimientos especiales, como cabinas de ascensor con información visual y de audio, botones de llamada braille y parpadeo de sirenas.

## 10. SOBRE LA MEMORIA

El Grupo Colonial ha seguido los principios de elaboración de informes de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (en adelante GRI) en su versión G4, en el proceso de definición de la presente memoria con el fin de presentar aquellos aspectos verdaderamente relevantes para el negocio, que a su vez influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés y definen la evolución del sector.

La guía para la elaboración de memoria GRI (G4), requiere de un ejercicio de análisis de materialidad, con el fin de identificar los asuntos relevantes para el negocio de naturaleza social, económica y ambiental. Este ejercicio de identificación permite a la compañía compartir con sus grupos de interés y a los mercados en general, los hitos alcanzados durante 2014 en aquellos asuntos críticos para el negocio, y presentar el desempeño de la compañía

en relación con los aspectos sobre los que se puede genera un impacto significativo, de naturaleza social, económica y ambiental.

**Además de la guía de elaboración GRI en su versión G4 y con la consideración de Aspectos generales y sectoriales en el proceso de definición de contenidos de la presente memoria, se han considerado las *Best Practices* recogidas en el informe de 2014 elaborado por el European Public Real State Association (EPRA).**

De igual modo, durante el proceso de definición de la memoria han sido considerados los principios recogidos por GRI en la Guía para la elaboración de memoria GRI (G4). Los 4 principios establecidos son: Materialidad, Integridad, Inclusión de los Grupos de Interés y Contexto de Sostenibilidad.

**DIAGONAL-GLÒRIES, BARCELONA**



# PROCESO DE DETERMINACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES DEL GRUPO COLONIAL

**La metodología utilizada en el proceso de identificación de los asuntos relevantes para la compañía se ha basado 4 fases principales.**

- Identificación
- Priorización
- Validación
- Profundización

## 1. Identificación de los asuntos

Para la identificación de los asuntos materiales, se han analizado los asuntos recogidos por GRI en su guía G4 y temas recogidos en el suplemento sectorial de GRI Construction and Real State Sector Disclosure. Asimismo, a nivel sectorial se han considerado los asuntos destacados que se presentan por EPRA en la guía de Best Practices on Sustainability Reporting (EPRA BPR's Guidance).

Con el fin de obtener un listado de asuntos con relevancia significativa en la compañía, también ha sido considerada la estrategia del Grupo Colonial, así como su modelo de negocio, principales riesgos, oportunidades, y necesidades del sector, de modo a completar el análisis e identificación de los asuntos relevantes, también se ha tenido en cuenta las inquietudes y necesidades de sus grupos de interés.

Tras la identificación de los asuntos se ha obtenido un primer listado de 16 asuntos agrupados en 4 grandes categorías según la naturaleza de los propios temas.

Categorías	Asuntos identificados
Generación de valor para clientes	1. Ubicación y accesibilidad
	2. Eficiencia del servicio de la compañía
	3. Comunicación y satisfacción del cliente
	4. Certificación y etiquetado
	5. Generación de valor
Estrategia y Sostenibilidad	6. Relevancia de las inversiones en RSC (capex/opex)
	7. Consumo responsable (energía, materias primas, agua y residuos)
	8. Gestión y eficiencia de las emisiones
	9. Biodiversidad
	10. Seguridad y gestión de riesgos ambientales
Atracción, retención y satisfacción de los empleados	11. Atracción del talento y formación
	12. Diversidad e igualdad de oportunidades
	13. Seguridad y Salud
	14. Calidad de vida
Gobernanza, ética y sociedad	15. Gobierno y Ética
	16. Compromiso con la comunidad local
	17. Compras y relaciones con proveedores

## 2. Priorización de los asuntos identificados

Una vez identificados los asuntos relevantes para la organización y sus grupos de interés, se ha procedido a priorizar aquellos asuntos con un impacto mayor sobre el modelo de negocio y la actividad de la compañía, así como la consideración de los temas que generan un impacto en la toma de decisiones de los Grupos de Interés (GI) del Grupo Colonial.

El proceso de priorización se ha realizado considerando la madurez de los asuntos dentro de la organización y a nivel sectorial, y la evaluación de la relevancia de los mismos otorgada por los GI y el sector inmobiliario patrimonialista.

Para el análisis de la relevancia de cada uno de los asuntos en el sector, se ha realizado un estudio benchmark considerando los principales actores sectoriales, y una evaluación de los prescriptores con influencia directa en el sector.

Una vez analizado el impacto y la relevancia, los asuntos han sido ponderados, obteniendo un listado final de asuntos materiales. En base a dicho análisis se han definido el contenido de la presente memoria, detallando cada uno de los asuntos en los capítulos que conforman la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Colonial.

## 3. Validación de los asuntos materiales

La validación de los asuntos materiales se ha realizado mediante el contraste de los asuntos a nivel interno, así como el análisis de la alineación entre los asuntos y el modelo de negocio del Grupo Colonial, a través de reuniones con las siguientes áreas de la compañía: Recursos Humanos, Negocio, Auditoría Interna, Asesoría Jurídica, Desarrollo Corporativo y Control de Gestión.

Tras la fase de validación de los asuntos no se realizaron modificaciones de los asuntos considerados materiales.

## 4. Profundización

La presente memoria supone el primer ejercicio de *reporting* del Grupo Colonial como grupo y, por lo tanto el primer ejercicio de transparencia en profundidad de aquellos aspectos materiales para su sostenibilidad. En este sentido, el objetivo que se plantea la compañía es reportar anualmente en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como mejorar la información disponible para consolidar su posicionamiento y desarrollar su estrategia en materia de Sostenibilidad.



# ASUNTOS MATERIALES

A continuación se presentan los asuntos materiales identificados y su alineación con la guía GRI G4 (general y sectorial) y las Best Practices on

Sustainability Reporting de EPRA. Se da respuesta a un total de 98 indicadores GRI G4 (Generales y Específicos), y 17 indicadores EPRA Sustainability BPR's.

Asuntos Materiales	Grupo Interés	Indicadores GRI G4 Específicos	EPRA BPR's Sustainability	Dentro/fuera Organización	Capítulo de la Memoria donde se trata el asunto
1. Ubicación y accesibilidad	Clientes	G4-PR1		Dentro y Fuera	6. Clientes satisfechos
2. Eficiencia del servicio de la compañía	Clientes Sociedad	G4-EC8, G4-EC7, G4-EN29, G4-EN30.		Dentro y Fuera	2. El Grupo Colonial 9. Relación con la comunidad
3. Comunicación y satisfacción del cliente	Clientes	G4-PR5		Dentro y Fuera	6. Clientes satisfechos
4. Certificación y etiquetado	Clientes	G4-EN7, G4-EN27, G4-PR3, G4-CRE8.	EPRA Cert-Tot,	Dentro y Fuera	6. Clientes satisfechos 9. Relación con la comunidad
5. Generación de valor	Clientes Sociedad	G4-EC1, G4-EC3.		Dentro y Fuera	2. El Grupo Colonial
6. Relevancia de las inversiones en RSC (capex/opex)	Clientes Sociedad Accionistas e inversores			Dentro y Fuera	2. El Grupo Colonial
7. Consumo responsable (energía, materias primas agua y residuos)	Clientes Sociedad	G4-EN1, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN23, G4-CRE1, G4-CRE2, G4-CRE3.	EPRA Elec-Abs, EPRA Elec-LfL, EPRA DH&C-Abs, EPRA DH&C-LfL, EPRA Fuels-Abs, EPRA Fuels-LfL, EPRA Energy-Int, EPRA Water-Abs, EPRA Water-LfL, EPRA Water-Int, EPRA Waste-Abs,	Dentro	8. Eco-eficiencia
8. Gestión y eficiencia de las emisiones	Clientes Sociedad	G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN29, G4-EN30, G4-CRE3.	EPRA GHG-Dir-Abs, EPRA GHG-Dir-LfL, EPRA GHG-Indi-Abs, EPRA GHG-Indir-LfL. EPRA GHG-Int	Dentro	8. Eco-eficiencia

Asuntos Materiales	Grupo Interés	Indicadores GRI G4 Específicos	EPRA BPR's Sustainability	Dentro/fuera Organización	Capítulo de la Memoria donde se trata el asunto
9. Seguridad y gestión de riesgos ambientales	Sociedad Clientes Proveedores Empleados	G4-CRE8	EPRA Cert-Tot	Dentro y Fuera	7. Gestión colaborativa con los Proveedores 8. Eco-eficiencia
10. Compras y relaciones con proveedores	Proveedores	G4-EC9, G4-EN31, G4-EN32.		Dentro y Fuera	7. Gestión colaborativa con los Proveedores
11. Atracción del talento y formación	Empleados	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12		Dentro	5. Equipo de Profesionales
12. Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleados	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA4, G4-LA12.		Dentro	5. Equipo de Profesionales
13. Seguridad y Salud	Empleados	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8.		Dentro y Fuera	5. Equipo de Profesionales
14. Calidad de Vida	Empleados Clientes	G4-LA12, G4-PR1, G4-PR3, G4-PR5.		Dentro y Fuera	5. Equipo de Profesionales 6. Clientes satisfechos
15. Gobierno y Transparencia	Sociedad Clientes Empleados Accionistas e inversores	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5.		Dentro	3. El Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo Colonial
16. Ética en los negocios	Sociedad Clientes Empleados Accionistas e inversores	G4-SO4, G4-SO5, G4-SO8, G4-EN29.		Dentro	3. El Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo Colonial
17. Compromiso con la Comunidad Local	Sociedad	G4-EC7		Dentro y Fuera	9. Relación con la comunidad

# CARACTERÍSTICAS DE LA MEMORIA

## Estándares considerados en la elaboración de la Memoria de RSC 2014

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Colonial 2014 representa la primera publicación del Grupo de Colonial en materia de Responsabilidad Social Corporativa como Grupo.

La publicación ha sido elaborada siguiendo los criterios, principios y contenidos recogidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 y en la Guía Sectorial GRI Construction and Real State (con conformidad Core), siguiendo los principios que se recogen en la AA1000 Accountability Principles Standard, y las recomendaciones de European Public Real State Association (EPRA) en sus Best Practices Recommendation on sustainability Reporting.

## Publicaciones Corporativas

La presente memoria consiste en un ejercicio de transparencia llevado a cabo desde el Grupo Colonial con el fin de dar a conocer el desempeño del Grupo en materia de Sostenibilidad. A esta memoria se le suman cuatro Informes más publicados por la compañía, en relación con el ejercicio de 2014, en materia de Resultados económicos del Grupo y Gobierno Corporativo.

- Informe Anual Grupo Colonial 2014  
Ver apartado Información para Accionistas e Inversores  
<http://www.inmocolonial.com>
- Informe de Gobierno Corporativo Grupo Colonial 2014  
<http://www.inmocolonial.com/2014-8/>
- Résultats Annuels 2014 - SFL  
<http://www.fonciere-lyonnaise.com/fr>
- Memoria RSE SFL  
<http://www.fonciere-lyonnaise.com/fr>

## Metodología de Cálculo

Para el cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por el Grupo Colonial, se han tomado como referencia la metodología de cálculo y los coeficientes de emisión establecidos por la Agencia Internacional de la Energía (CO<sub>2</sub> Highlights 2013), la base de datos Base Carbone de Francia (2012-2014), y el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC Guidelines).

## Puntos de Contacto Grupo Colonial

### **Inmobiliaria Colonial**

Avenida Diagonal, 532, 08006 Barcelona

Phone: 93 404 79 00.

Website: [www.inmocolonial.com](http://www.inmocolonial.com)

Información General: [informacio@inmocolonial.com](mailto:informacio@inmocolonial.com)

Relación Inversores: [inversores@inmocolonial.com](mailto:inversores@inmocolonial.com)

Accionistas: [accionistas@inmocolonial.com](mailto:accionistas@inmocolonial.com)

Patrimonio Alquileres: [patrimoni@inmocolonial.com](mailto:patrimoni@inmocolonial.com)

Recursos Humanos: [rrhh@inmocolonial.com](mailto:rrhh@inmocolonial.com)

### **SFL Société Foncière Lyonnaise**

42, rue Washington, 75008 Paris

Phone: +33 (0)1 42 97 27 00

Fax: +33 (0)1 42 97 27 26

Website: [www.fonciere-lyonnaise.com](http://www.fonciere-lyonnaise.com)

Locaparis: [www.locaparis.fr](http://www.locaparis.fr)

AMF: [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

# 11. ÍNDICE GRI & EPRA BPR'S

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Contenidos Básicos Generales	Descripción / Página	Página
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar esta cuestión.	Pág. 1
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 19, IAGC (apartado E)
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3	Nombre de la organización.	Pág. 10-11
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Pág. 10-11
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede la organización.	Pág. 83
G4-6	Número de países en los que opera la organización e indicación de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Pág. 11-13
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Pág. 10-11
G4-8	Mercados en los que tiene presencia (desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Pág. 11-13, Pág. 36-37.
G4-9	Escala de la organización, indicando: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización desglosada en términos de deuda y patrimonio, y cantidad de productos o servicios ofrecidos.	Pág. 10
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo; Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo; Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo; Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos; Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores.	Pág. 26-27
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 27
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Pág. 15 Pág. 44-46
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Pág. 10 Pág. 22
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Pág. 7-9 Pág. 19
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Pág. 69 Pág. 76
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno, participe en proyectos o comités, realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias y considere que ser miembro es una decisión estratégica.	9. Relación con la Comunidad
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Pág. 11
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 77-78
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Pág. 15 Pág. 77 Pág. 80-81
G4-20	Indique la cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	Pág. 80-81
G4-21	Indique el límite de cada aspecto material fuera de la organización.	3. El Modelo de Gobierno del Grupo Colonial, 4. Inversores y Accionistas, 5. Equipo de Profesionales, 6. clientes satisfechos, 7. Gestión colaborativa con los Proveedores, 8. Eco-eficiencia, 9. Relación con la comunidad.

Contenidos Básicos Generales	Descripción / Página	Página
<a href="#">G4-22</a>	Describa las consecuencias de los ajustes de la información de memorias anteriores y sus causas.	No procede, al ser éste el primer informe de Responsabilidad Corporativa.
<a href="#">G4-23</a>	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a las memorias anteriores.	La presente Memoria representa el primer ejercicio de reporting de un Memoria de RSC del grupo Colonial.
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
<a href="#">G4-24</a>	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 16
<a href="#">G4-25</a>	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pág. 16
<a href="#">G4-26</a>	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	4. Inversores y Accionistas, 5. Equipo de Profesionales, 6. Clientes Satisfechos, 7. Gestión colaborativa con los proveedores, 8. Eco-eficiencia, 9. relación con la Comunidad.
<a href="#">G4-27</a>	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	4. Inversores y Accionistas, 5. Equipo de Profesionales, 6. Clientes Satisfechos, 7. Gestión colaborativa con los proveedores, 8. Eco-eficiencia, 9. relación con la Comunidad.
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
<a href="#">G4-28</a>	Periodo de reporting de la memoria.	Año Natural 2014
<a href="#">G4-29</a>	Fecha de la última memoria.	La presente Memoria representa el primer ejercicio de reporting de un Memoria de RSC del grupo Colonial.
<a href="#">G4-30</a>	Ciclo de presentación de memorias.	Anual
<a href="#">G4-31</a>	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Pág. 83
<a href="#">G4-32</a>	Indique qué opción "de conformidad" con la guía ha elegido la organización. Facilite el índice de GRI de la opción elegida y la referencia al informe de verificación externa, si lo hubiere.	De conformidad: Core
<a href="#">G4-33</a>	Describa las políticas y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria, así como la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	No verificada

Contenidos Básicos Generales	Descripción / Página	Página
<b>GOBIERNO</b>		
<a href="#">G4-34</a>	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Pág. 18 IAGC (apartado C)
<a href="#">G4-35</a>	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	No se dispone de información
<a href="#">G4-36</a>	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	No se dispone de información
<a href="#">G4-37</a>	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	No se dispone de información
<a href="#">G4-38</a>	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités, incluyendo ejecutivos y no ejecutivos, independencia, antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno, número de puestos y actividades significativas, y naturaleza de tales actividades, sexo, miembros de grupos sociales con representación insuficiente, competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales, y representación de grupos de interés.	Pág. 18, IAGC (apartado C)
<a href="#">G4-39</a>	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Pág. 18, IAGC (apartado C)
<a href="#">G4-40</a>	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	IAGC (apartado C)
<a href="#">G4-41</a>	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	IAGC (apartado D)
<a href="#">G4-42</a>	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	IAGC (apartado C)
<a href="#">G4-43</a>	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Pág. 18, IAGC (apartado E)
<a href="#">G4-44</a>	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	IAGC (apartado G)
<a href="#">G4-45</a>	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Pág. 19, IAGC (apartado E)
<a href="#">G4-46</a>	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Pág. 19, IAGC (apartado E)
<a href="#">G4-47</a>	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	IAGC (apartado E)
<a href="#">G4-48</a>	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Comité de Auditoría
<a href="#">G4-49</a>	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	IAGC (apartado C y G)
<a href="#">G4-50</a>	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	IAGC( apartado E)
<a href="#">G4-51</a>	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Informe Anual de Retribuciones
<a href="#">G4-52</a>	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Informe Anual de Retribuciones
<a href="#">G4-53</a>	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Informe Anual de Retribuciones

Contenidos Básicos Generales	Descripción / Página	Página
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	No se dispone de procesos para el reporte de esta información.
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	No se dispone de procesos para el reporte de esta información.
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pág. 20-21
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Pág. 20-21
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Pág. 20-21

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
Aspectos materiales identificados en la matriz de materialidad	Indicador		Página/ Referencia directa	Alcance
<b>CATEGORIA - ECONÓMICO</b>				
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
Generación de valor	Enfoque de Gestión		Pág. 7-9, Pág. 10 Informe Anual Colonial 2014	Grupo Colonial
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 10	Grupo Colonial
	G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No se dispone de información	
	G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	Pág. 75	Grupo Colonial
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	No se han recibido ayudas significativas de esta naturaleza	
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
No material	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		-
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		-
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>				
Eficiencia del servicio de la compañía y Compromiso con la Comunidad Local	Enfoque de Gestión		9. Relación con la comunidad, Informe Anual Colonial 2014	Grupo Colonial
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Pág. 10, Pág. 36, 9. Relación con la Comunidad	Grupo Colonial
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Pág. 10, Informe Anual Colonial 2014	Grupo Colonial

PRÁCTICAS DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO				
Compras y relaciones con proveedores	Enfoque de Gestión		7.Gestión colaborativa con los Proveedores	Grupo Colonial
	<u>G4-EC9</u>	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Pág. 46	Grupo Colonial
CATEGORIA - MEDIO AMBIENTE				
MATERIALES				
Consumo responsable (energía, materias primas, agua y residuos)	Enfoque de Gestión		8. Eco-eficiencia	Grupo Colonial
	<u>G4-EN1</u>	Materiales por peso o volumen.	Pág. 60	Grupo Colonial
	<u>G4-EN2</u>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se dispone de información	
ENERGIA				
Consumo responsable (energía, agua y residuos)	Enfoque de Gestión		8. Eco-eficiencia	Grupo Colonial
	<u>G4-EN3</u>	Consumo energético interno.	Pág. 53-55 Pág. 64-65	Oficinas Propias Grupo Colonial.
	<u>EPRA - Elec-Abs</u>	Consumo total de energía	Pág. 53-55 Pág. 64-65	Oficinas Propias y Oficinas Arrendadas en las que se dispone de control de gestión de consumos.
	<u>EPRA - Elec-Lfl</u>	<i>Like for Like</i> del consumo de energía	Pág. 64-65	Inmuebles considerados en <i>Like for Like</i> Sostenible.
	<u>EPRA - DH&amp;C-Abs</u>	Total de consumo de calefacción y refrigeración	Pág. 53-55, Pág. 64-65	Oficinas Propias y Oficinas Arrendadas en las que se dispone de control de gestión de consumos.
	<u>EPRA - DH&amp;C-Lfl</u>	<i>Like for Like</i> del consumo de calefacción y refrigeración	Pág. 64-65	Inmuebles considerados en <i>Like for Like</i> Sostenible.
	<u>EPRA - Fuels-Abs</u>	Consumo total de combustible	Pág. 53-55, Pág. 64-65	Oficinas Propias y Oficinas Arrendadas en las que se dispone de control de gestión de consumos.
	<u>EPRA - Fuels-Lfl</u>	<i>Life for like</i> del consumo total de combustible.	Pág. 64-65	Inmuebles considerados en <i>Like for Like</i> Sostenible
	<u>G4-EN4</u>	Consumo energético externo.	Pág. 53-55, Pág. 64-65	Oficinas Propias y Oficinas Arrendadas en las que se dispone de control de gestión de consumos.
	<u>G4-EN5</u>	Intensidad energética	Pág. 53-55, Pág. 64-65	Oficinas uso propio, Oficinas Arrendadas en las que se dispone de control de gestión de consumos e inmuebles considerados en <i>Like for Like</i> Sostenible
Consumo responsable (energía, agua y residuos)	<u>G4-EN6</u>	Reducción del consumo energético.	8.2 Eficiencia energética y reducción de emisiones, 8.6 <i>Like for Like</i> Sostenible	Inmuebles Inmobiliaria colonial: Castellana 52, López de Hoyos 35, Alcalá 30, Torre BCN, Vía Augusta 21, Diagonal 682. Inmuebles SFL: Louvre Saint-Honoré, 96 Iéna, 176 Charles de Gaulle, Washington Plaza, Edouard 7, Rives de Seine, Cézanne Saint-Honoré, 103 Grenelle, 112 Wagram, Ozone - 92 Champs Elysées, Galerie Champs Elysées-.
	<u>G4-ENZ</u>	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	8.7 Certificaciones	Grupo Colonial.
	<u>CREI / EPRA - Energy-Int</u>	Intensidad Energética de los edificios	Pág. 53-55, Pág. 64-65	Oficinas Propias y Oficinas Arrendadas en las que se dispone de control de gestión de consumos de todo el inmueble.

AGUA				
Consumo responsable (energía, agua y residuos)	Enfoque de Gestión		8. Eco-eficiencia	Grupo Colonial
	<u>G4-EN8 / EPRA - Water-Abs</u>	Captación total de agua según la fuente.	Pág 63	Oficinas Propias y Oficinas Arrendadas en las que se dispone de control de gestión de consumos.
	<u>EPRA - Water-LfL</u>	<i>Like for like</i> del consumo de agua	Pág. 64-65	Inmuebles considerados en <i>Like for Like</i> Sostenible.
	<u>CRE2 / EPRA - Water-Int</u>	Intensidad del agua de los edificios	Pág 63	Oficinas Propias y Oficinas Arrendadas en las que se dispone de control de gestión de consumos.
	<u>G4-EN9</u>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No material	
	<u>G4-EN10</u>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	En la actualidad no se dispone de instalaciones para el reciclaje del agua	
BIODIVERSIDAD				
No material	<u>G4-EN11</u>	instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad		-
	<u>G4-EN12</u>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios		-
	<u>G4-EN13</u>	Hábitats protegidos o restaurados		-
	<u>G4-EN14</u>	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie		-
EMISIONES				
Gestión y eficiencia de las emisiones, y Consumo responsable (energía, materias primas, agua y residuos)	Enfoque de Gestión		8. Eco-eficiencia	Grupo Colonial
	<u>G4-EN15</u>	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	No existen emisiones significativas de alcance 1 en las oficinas de Colonial	
	<u>EPRA - GHG-Dir-LfL</u>	<i>Like for Like</i> de las emisiones directas de gases de efecto invernadero	Pág. 64-65	Inmuebles considerados en <i>Like for Like</i> Sostenible.
	<u>G4-EN16 / EPRA - GHG-Indir-Abs</u>	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	Pág. 53-55	Oficinas Propias y Oficinas Arrendadas en las que se dispone de control de gestión de consumos.
	<u>CRE3 / EPRA - GHG-Indir-LfL</u>	<i>Like for Like</i> de las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	Pág. 64-65	Inmuebles considerados en <i>Like for Like</i> Sostenible.
	<u>G4-EN17</u>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Pág. 53-55, Pág. 64-65	
	<u>G4-EN18</u>	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Pág. 53-55, Pág. 64-65	
	<u>G4-EN19</u>	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Pág. 53-55, Pág. 64-65	
	<u>G4-EN20</u>	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No material	
	<u>G4-EN21</u>	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	No material	

EFLUENTES Y RESIDUOS				
Consumo responsable (energía, agua y residuos)	Enfoque de Gestión		8. Eco-eficiencia	Grupo Colonial
	G4-EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	No material	
	G4-EN23/ EPRA Waste- Abs	Residuos por tipología	Pág. 61-62	Oficinas Propias e Inmuebles arrendados considerados: 96 Iéna, Washington Plaza, 103 Grenelle, Louvre St- Honoré, Rives de Seine.
	EPRA Waste- LFL	Like for like de las distintas tipologías de residuos	Pág. 64-65	Inmuebles considerados en <i>Like for Like</i> Sostenible.
	G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No material	
	G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	No material	
	G4-EN26	6 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	No material	
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
Certificación y etiquetado	Enfoque de Gestión		8. Eco-eficiencia	Grupo Colonial
	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	8.7. Certificaciones	Grupo Colonial
	G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	No material	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
Eficiencia del servicio de la compañía, Gestión y eficiencia de las emisiones y Ética en los negocios.	Enfoque de Gestión		8. Eco-eficiencia	Grupo Colonial
	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	No se han recibido multas o sanciones significativas	
TRANSPORTE				
Eficiencia del servicio de la compañía, Gestión y eficiencia de las emisiones.	Enfoque de Gestión		8. Eco-eficiencia	Grupo Colonial
	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	No se dispone de información en relación con los desplazamientos de personal.	
EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES				
Compras y relaciones con proveedores	Enfoque de Gestión		7. Gestión colaborativa con los Proveedores	Grupo Colonial
	G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	Informe Anual (Cuentas Anuales)	Grupo Colonial
	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	7. Gestión colaborativa con los Proveedores	Grupo Colonial
	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	No se dispone de información.	
	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se han recibido reclamaciones en esta materia.	

CATEGORÍA - SOCIAL				
SUBCATEGORÍA – PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
EMPLEO				
Atracción del talento y formación, Diversidad e igualdad de oportunidades	Enfoque de Gestión		5. Equipo de Profesionales	Grupo Colonial
	<u>G4-LA1</u>	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Pág. 26-28	Grupo Colonial
	<u>G4-LA2</u>	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Pág. 34	Grupo Colonial
	<u>G4-LA3</u>	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	La totalidad de los empleados se han incorporado tras las bajas por maternidad y paternidad	Grupo Colonial
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN				
Diversidad e igualdad de oportunidades	Enfoque de Gestión		5. Equipo de Profesionales	Grupo Colonial
	<u>G4-LA4</u>	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Pág. 35	Grupo Colonial
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
Seguridad y Salud	Enfoque de Gestión		5. Equipo de Profesionales	Grupo Colonial
	<u>G4-LA5</u>	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Pág. 32	Grupo Colonial
	<u>G4-LA6</u>	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Pág. 32	Grupo Colonial
	<u>G4-LA7</u>	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	No se han identificado riesgos elevados de enfermedad.	
	<u>G4-LA8</u>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 32	Grupo Colonial
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN				
Atracción del talento y formación	Enfoque de Gestión		5. Equipo de Profesionales	Grupo Colonial
	<u>G4-LA9</u>	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 29-30	Grupo Colonial
	<u>G4-LA10</u>	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Pág.29-30	Grupo Colonial
	<u>G4-LA11</u>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pág.29-30, Pág. 33-34	Grupo Colonial
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
Atracción del talento y formación, Calidad de vida, Diversidad e igualdad de oportunidades	Enfoque de Gestión		5. Equipo de Profesionales	Grupo Colonial
	<u>G4-LA12</u>	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág. 12, Pág. 18, Pág. 26-28	Grupo Colonial

IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES				
Atracción del talento y formación,	Enfoque de Gestión		5. Equipo de Profesionales	Grupo Colonial
Calidad de vida, Diversidad e igualdad de oportunidades	<a href="#">G4-LA13</a>	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Información no incluida en el <i>reporting</i> del Grupo.	
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES				
No material	<a href="#">G4-LA14</a>	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales		-
	<a href="#">G4-LA15</a>	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto		-
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES				
No material	<a href="#">G4-LA16</a>	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		-
SUBCATEGORÍA – DERECHOS HUMANOS				
INVERSIÓN				
No material	<a href="#">Enfoque de Gestión</a>			-
	<a href="#">G4-HR1</a>	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos		-
	<a href="#">G4-HR2</a>	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados		-
NO DISCRIMINACIÓN				
No material	<a href="#">Enfoque de Gestión</a>			-
	<a href="#">G4-HR3</a>	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas		-
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
No material	<a href="#">Enfoque de Gestión</a>			-
	<a href="#">G4-HR4</a>	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos		-
TRABAJO INFANTIL				
No material	<a href="#">Enfoque de Gestión</a>			-
	<a href="#">G4-HR5</a>	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil		-
TRABAJO FORZOSO				
No Material	<a href="#">Enfoque de Gestión</a>			-
	<a href="#">G4-HR6</a>	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso		-

MEDIDAS DE SEGURIDAD				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones		-
DERECHOS DE POBLACIÓN INDÍGENA				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas		-
EVALUACIÓN				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos		-
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos		-
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas		-
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		-
SUBCATEGORÍA - SOCIEDAD				
COMUNIDADES LOCALES				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		-
	G4-SO2	Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		-
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
Gobierno y Ética	Enfoque de Gestión		2.2 Estructura del Grupo colonial	Grupo Colonial
	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Pág. 19	Grupo Colonial
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014.	Grupo Colonial
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se han identificado casos de esta naturaleza.	Grupo Colonial

POLÍTICA PÚBLICA				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario		-
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados		-
CUMPLIMIENTO				
Ética en los negocios	Enfoque de Gestión		2.2 Estructura del Grupo colonial	Grupo Colonial
	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	No se han recibido casos en esta materia.	Grupo Colonial
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.		-
	G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.		-
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL				
No Material	Enfoque de Gestión			-
	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		-
SUBCATEGORÍA - RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
Ubicación y accesibilidad, Calidad de vida	Enfoque de Gestión		6. Clientes Satisfechos	Grupo Colonial
	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Pág. 39-40, Pág. 75	Grupo Colonial
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No se han dado incidentes de esta naturaleza.	
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
Comunicación y satisfacción del cliente, Certificación y etiquetado, Calidad de vida y Seguridad y gestión de riesgos ambientales	Enfoque de Gestión		6. Clientes Satisfechos	Grupo Colonial
	G4-PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos de la organización de la información y el etiquetado de productos y servicios, y porcentaje de productos y servicios significativos sujetos a tales requerimientos informativos	6. Clientes Satisfechos	Grupo Colonial
	G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No se han dado incidentes de esta naturaleza.	
	G4-PR5	Resultado de las encuestas de satisfacción de los clientes	Pág. 39-40	Grupo Colonial
	CRE8 / Cert-Tot	Tipo y número de esquemas de certificación de sostenibilidad, de clasificación y etiquetado de los de nueva construcción, la gestión y la ocupación	8.7. Certificación	Grupo Colonial

<b>COMUNICACIONES DE MERCADOTÉCNIA</b>			
No Material	<u>Enfoque de Gestión</u>		-
	<u>G4-PR6</u>	Venta de productos prohibidos o en litigio	-
	<u>G4-PR7</u>	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	-
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
No Material	<u>Enfoque de Gestión</u>		-
	<u>G4-PR8</u>	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	-
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
No Material	<u>Enfoque de Gestión</u>		-
	<u>G4-PR9</u>	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	-





## **Memoria de RSC 2014**

La presente memoria está disponible en internet: [www.inmocolonial.com](http://www.inmocolonial.com)

Edición y diseño  
**gosban** reporting  
[www.gosban.com](http://www.gosban.com)

Fecha de edición: Abril de 2015