

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**EL CORTE INGLES, S.A.**

CIF:A28017895

Pº Sagasta 3.

50008 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

EL CORTE INGLÉS S.A.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/Hermosilla, nº 112

28009 Madrid

#### 03 - Sector. Actividad

Sector comercio, grandes almacenes

#### 04 - Año comienzo actividad.

1941

#### 05 - Número de personas empleadas

81.714 personas

#### 06 - Persona contacto

Isabel Paricio Perales

#### 07 - E-mail persona contacto

[isabel\\_paricio@elcorteingles.es](mailto:isabel_paricio@elcorteingles.es)

#### 08.- Página web

[www.elcorteingles.es](http://www.elcorteingles.es)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

**Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**

- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

### **1.1, Información adicional**

Nuestra empresa si se ve afectada por todo lo que ocurre en la sociedad tanto en el entorno económico como social ya que la plantilla la conforman más de 70.000 personas. La creación y el mantenimiento de empleo en la propia empresa y de las de todos los proveedores que trabajan con nosotros, es fundamental para nuestro funcionamiento como así lo ha demostrado el grupo empresarial durante todos los años de su existencia..

Nuestra prioridad es dar el mejor servicio a nuestros clientes con la calidad en el trato y en el producto, teniendo en cuenta siempre su opinión y sus necesidades en cada momento, que nos ayuda a mejorar y a anticiparnos adaptándonos a las circunstancias que cambian constantemente.

Las demandas de la sociedad de un mayor compromiso con el medio ambiente, con la igualdad y unas buenas prácticas es algo con lo que trabajamos día a día y fomentamos su cumplimiento.

Respecto a la comunicación, a las nuevas tecnologías y redes sociales tenemos un departamento creado ad hoc para ello que informa de las noticias, novedades y actividades que se realizan en nuestros establecimientos y al que se puede dirigir cualquier usuario en todo momento y se le responde personalmente.

El Corte Inglés es miembro de los principales foros internacionales de Responsabilidad Social Empresarial y realiza auditorias a los proveedores de productos de su responsabilidad en materia de Derechos Humanos, Laborales, y de Medio Ambiente.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

### **2.1. Información adicional**

El Corte Inglés es una empresa comprometida con la sostenibilidad que mantiene un avance continuo hacia las mejores prácticas en materia social, ambiental y de gobierno corporativo (ASG).

Durante el ejercicio 2023 se ha seguido la hoja de ruta que marca el Plan Director de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa 2021-2025.

Para ello, se incrementa de forma sustancial la oferta de productos sostenibles y se realizan periódicamente auditorías sociales y medioambientales en fábricas e instalaciones textiles (sobre todo en terceros países) que producen marcas propias. También se implementan campañas de concienciación y sensibilización entre clientes y empleados sobre consumo responsable. Todo ello se enmarca en la vinculación de El Corte Inglés con la sociedad, con el entorno y con el medio ambiente. Es nuestro compromiso social como eje transversal que afecta a todas y cada una de las líneas de negocio del Grupo

**3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

### 3.1. Información adicional.

Mantenemos una estrecha relación con las personas de nuestro entorno, con el horizonte de fomentar la sostenibilidad en el largo plazo en las comunidades en las que operamos.

Nuestro objetivo es alinear la actividad del Grupo en los lugares en los que operamos con las distintas realidades sociales, lingüísticas y culturales, adaptándonos a la diversidad y contribuyendo positivamente a la sociedad a través del desarrollo de iniciativas.

Para lograr este propósito, nos involucramos en tres áreas fundamentales: deporte, cultura y compromiso social

#### DEPORTE

El deporte es una de nuestras principales líneas de actuación para fomentar y fortalecer los vínculos tanto de forma interna como externa. Patrocinamos pruebas populares locales y nacionales, así como competiciones y federaciones profesionales que nos acercan a la sociedad y a través de ellas promovemos el espíritu de superación personal, la constancia, los hábitos de vida saludables y el trabajo en equipo.

Por primera vez, El Corte Inglés ha sido el patrocinador oficial de la San Silvestre, la emblemática carrera que se celebra anualmente cada 31 de diciembre en Madrid. Como parte del acuerdo, la camiseta oficial de la competición ha sido de nuestra marca propia Boomerang. Asimismo, también patrocinamos la Carrera São Silvestre El Corte Inglés celebrada en Lisboa.

La Cursa El Corte Inglés, la carrera popular que se celebra anualmente en Barcelona, recaudó en su 43 edición más de 22.000€ a favor de la entidad Fundación Pasqual Maragall "Por un futuro sin Alzheimer" con la venta solidaria de una camiseta y una pulsera. La carrera contó con la inscripción de 26.412 personas que pudieron conocer el trabajo de la fundación, los rasgos más significativos de la enfermedad, la investigación, los tratamientos y la ayuda a los acompañantes de los enfermos de Alzheimer.

También hemos apoyado diversas actividades y eventos relacionados con el fútbol, deportes de raqueta y otras carreras populares, alcanzando un total de 238 iniciativas patrocinadas (frente a las 195 en 2022), con una inversión de 1,7 millones de euros en el ejercicio 2023.

En Aragón colaboramos con carreras como la 10k, la nocturna BINTER, o solidarias en su totalidad, como la organizada por la Policía Nacional contra las víctimas del maltrato o la correría de la Guardia Civil.

#### CULTURA

Nuestro objetivo: Apoyar la promoción y conservación del patrimonio cultural y artístico de los territorios y comunidades en los que operamos y colaborar con instituciones y manifestaciones culturales.

La cultura siempre ha sido para nosotros una pieza clave para promover el desarrollo social y económico. Por eso, patrocinamos y colaboramos con artistas, instituciones y actividades relacionados con la literatura, el arte, el cine, la fotografía o la música, con el fin de acercar

la cultura a todos los públicos. En el ejercicio 2023 hemos desarrollado 192 actividades (frente a las 180 en 2022) con una inversión de 1,5 millones de euros.

La evolución de la cultura nos ha llevado también a vincularnos con nuevos formatos y tendencias afines con las nuevas generaciones. En este sentido, 2023 ha sido un año donde ha cobrado protagonismo el apoyo a los encuentros musicales, como las Noches del Botánico, Starlite Christmas y el patrocinio de los premios Latin Grammy (los más importantes de la música latina), que por primera vez se han entregado fuera de Estados Unidos.

Ámbito Cultural de El Corte Inglés cuenta con más de 25 años de experiencia que le han llevado a la promoción de actividades culturales destinadas a enriquecer las diferentes disciplinas artísticas y compartirlas con la sociedad. En esta línea, nuestros centros han sido el escaparate de diversas iniciativas que se han celebrado en las 20 salas de Ámbito Cultural situadas en distintas ciudades de España y en las 2 salas de Portugal. Durante este ejercicio, se ha inaugurado la sala del Centro de Gaia (Portugal), que cuenta por primera vez con una sala propia, y remodelado e inaugurado la nueva sala de Badajoz. En total, se realizaron durante el ejercicio 1.853 actividades culturales gratuitas (1.482 en España y 371 en Portugal), con una asistencia estimada de 112.121 personas, contribuyendo así a la difusión de la cultura en los respectivos países.

Por otra parte, se han realizado 101 retransmisiones por streaming desde la sala de Callao (Madrid) y a través de nuestros canales de Facebook y Youtube, llegando casi a 600.000 reproducciones.

Además, en línea con nuestro compromiso de promover la cultura, el Grupo cuenta desde 1989 con la Editorial Universitaria Ramón Areces, una editorial técnico-académica que sigue conformando un fondo editorial de publicaciones universitarias y monografías académicas. A lo largo de los años, se han ido incorporando distintas colecciones. Algunas mediante acuerdos con universidades o instituciones, favoreciendo así el patrimonio académico a través del entendimiento entre universidad y empresa; otras más divulgativas, pero siempre sin perder el rigor académico, para la formación del mundo empresarial, autoformación, formación de formadores, o manuales para el formador.

En Ámbito cultural Zaragoza llevamos a cabo más de 160 actividades culturales en la Sala y fuera de ella, como la colaboración con el Kiosko de las letras del Ayuntamiento de Zaragoza y el patronato de bibliotecas. además de participar en el Día del Libro y en la Feria del libro de Zaragoza.

## COMPROMISO SOCIAL

La mayoría de las aportaciones de El Corte Inglés se han dirigido hacia proyectos que promueven el progreso local inclusivo, que representa un 39,6%. Las contribuciones en el ámbito de la Salud y Bienestar constituyen un 31,5%, mientras que un 15,6% se destina a iniciativas relacionadas con la Infancia y la Juventud. El restante 13,3%, se asigna a actividades que involucran todos los ejes estratégicos.

?

A. Salud y bienestar

Promovemos un estilo de vida saludable, la colaboración activa con el deporte y nuestro compromiso con diversas asociaciones. Esta implicación se manifiesta a través de la

financiación de proyectos y de donaciones con el propósito de contribuir significativamente a la mejora de la salud y el bienestar de las personas.

? Colaboramos desde hace más de 10 años con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC) para financiar proyectos de investigación enfocados a combatir el cáncer de mama. Esto nos ha convertido en una de las cinco grandes empresas españolas que más fondos han aportado a la AECC. Hemos conseguido impulsar un movimiento rosa en torno al hashtag #ECISeVisteDeRosa para concienciar a la sociedad en la lucha contra el cáncer de mama. Para afianzar este compromiso, hemos firmado un nuevo convenio de colaboración que tiene como propósito financiar íntegramente un nuevo proyecto de investigación a cinco años, liderado por el Doctor Julio Delgado, para el tratamiento de cáncer de mama HER 2+.

? Seguimos colaborando con la Fundación El Sueño de Vicky para apoyar la investigación contra el cáncer infantil, mediante la donación de una parte de lo recaudado en la venta de colecciones de moda para niños de la marca UNIT.

## B. Infancia y juventud

Somos el primer distribuidor de España en incorporar los Derechos del Niño y los Principios Empresariales en sus políticas corporativas, destacando nuestro esfuerzo por comprender y abordar al impacto de las actividades empresariales en el bienestar de los niños. Asumimos un compromiso sólido en defensa de los derechos de la infancia, alineados con los principios definidos por la ONU.

Por ello, colaboramos con distintos proyectos vinculados con la educación y la mejora de las condiciones de niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Prueba de ello fue la entrega de más de 19.050 juguetes con motivo de la Navidad.

? Estamos estrechamente comprometidos con la Fundación Aladina, que brinda apoyo a niños y adolescentes que padecen cáncer. A través de diversas iniciativas, recaudamos fondos en beneficio de la Fundación, como el proyecto solidario ?Animaladinos?, una colección de peluches solidarios, 100% sostenibles, que tendrán cada año una edición especial con nuevos personajes. Durante 2023 se han vendido casi 4.500 de estos juguetes y la Fundación ha recibido una donación de 26.405?.

? A través de la iniciativa de Juguetes Solidarios hemos logrado donar más de 4.850 juguetes a Cruz Roja Juventud y a la Fundación Aladina.

? Hemos donado directamente juguetes a más de 30 ONG, fundaciones, parroquias y rastrillos benéficos, con el propósito de contribuir a la educación a través de los juegos y brindar a los niños y adolescentes la oportunidad de disfrutar de una infancia más feliz.

? Trabajamos con la Fundación ASION para mejorar la calidad de vida de los niños que padecen cáncer, amueblando pisos para hacerles la estancia más confortable cuando tienen que trasladarse con sus familias para recibir tratamiento. Además, con la ayuda de voluntarios, se organizan diversas actividades de voluntariado en nuestros centros como parte de la terapia.

? Hemos participado activamente en la campaña Comparte y Recicla de la Fundación Crecer Jugando. Esta acción fomenta la economía circular del sector juguetero que, alineada con los ODS, aboga por el respeto al medio ambiente, la solidaridad y la integración laboral de personas con discapacidad. En los puntos de recogida de nuestros centros comerciales nuestros clientes han entregado más de 115.552 kg de juguetes usados, destinados a niños en situación de vulnerabilidad. Además, hemos contribuido

donando 14.200 unidades adicionales de juguetes nuevos a dicha Fundación.

?

### C. Progreso local inclusivo

En El Corte Inglés hemos demostrado una profunda sensibilidad y dedicación hacia las comunidades locales donde desarrollamos nuestra actividad. En este contexto, impulsamos múltiples iniciativas en colaboración con diversas entidades para contribuir al bienestar y desarrollo de dichas comunidades.

? Trabajamos con colectivos vulnerables a través de la recogida y donación de alimentos. En la Operación Kilo del mes de mayo, hemos conseguido donar alimentos por valor de 553.150,40?, y en la Gran Recogida del mes de diciembre se recaudaron un total de 978.243,84?. Este último dato supone un incremento del 6% con respecto al año anterior.

? Hemos donado tejidos a mujeres víctimas de violencia de género apoyando así los esfuerzos por avanzar en el desarrollo de su futuro laboral. En particular, hemos colaborado con la entidad Ellas lo Bordan, un taller de costura con impacto social reconocido como empresa de inserción laboral.

? En colaboración con Cáritas, hay instalados en nuestros centros comerciales y de trabajo un total de 70 contenedores para la recogida de ropa usada. Este proyecto está enfocado al reciclaje de prendas textiles, además de dar trabajo y formación a personas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión, favoreciendo así su integración en el mercado laboral. Además, destaca por ser un proyecto significativo para la economía circular en el sector textil.

? Con las Tarjetas Solidarias que se encuentran en las líneas de caja de los Supermercados El Corte Inglés, Hipercor, Supercor y Sanchez Romero los clientes pueden realizar donaciones a determinadas asociaciones. El sistema es rotatorio para las distintas ONG con las que el Grupo tiene acuerdos de colaboración. A lo largo de 2023 han participado Cáritas, Fundación Altius y Fundación Inocente Inocente, entre otras.

Por otro lado, seguimos implicados con la gestión del desperdicio alimentario continúa siendo un proyecto prioritario en las enseñanzas de alimentación. En el ejercicio se han donado a Banco de Alimentos y otras entidades benéficas que, siendo seguros para su consumo, no llegaron a comercializarse y fueron repartidos entre numerosos hogares. Una iniciativa solidaria que persigue un mejor aprovechamiento de los alimentos y su redistribución. En Aragón donamos diariamente o semanalmente, dependiendo de la recogida de Banco de alimentos, con lo que se donan toneladas de comida mensualmente.

En mayo y en la Gran Recogida de alimentos virtual se contó con voluntarios de El Corte Inglés se realizó la Operación kilo virtual para la donación de clientes para el Banco de Alimentos en nuestros supermercados. En esa acción solidaria se lograron miles kilos de comida a los que El Corte Inglés donó un 10% de esa cifra a la entidad.

En 2023 volvimos a ser patrocinadores, junto con otras entidades, en la semana de la movilidad organizada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

#### **4.1. Información adicional**

Tenemos claro que se trata de grupos fundamentales para el desarrollo de nuestra actividad y que se deben aplicar servicios y dedicación de manera determinada a cada uno de ellos. Por ello tenemos departamentos especializados en su gestión, desarrollo y mejora, tanto para los clientes, empleados como proveedores, organismos públicos y medios de comunicación, como son el departamento de RR.HH., de Atención al cliente, de Administración, de Compras o de Comunicación y Relaciones Institucionales . Así, y con una periodicidad trimestral, mantenemos desde 2006 un grupo de trabajo con las principales partes interesadas entre las que se cuentan las representaciones de los trabajadores, las organizaciones de los consumidores, ONGs y el mundo académico.

**5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

#### **5.1. Información adicional**

Si, como indicábamos en el punto 5.1 contamos con departamentos específicos para gestionar todas las necesidades y demandas de cada uno de los grupos de interés con los que convivimos, para realizar el mejor trabajo posible con cada uno de ellos e incorporar las mejoras necesarias.

### **Gobierno de la organización**

**6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

#### **6.1.. Información adicional.**

En el Grupo El Corte Inglés contamos con un modelo de Gobierno Corporativo que establece una estructura de gobernanza basada en una serie de valores y principios éticos. Esta estructura, además de beneficiar al negocio, genera un valor adicional para nuestros grupos de interés. De esta manera, garantizamos la aplicación de prácticas responsables y una gestión transparente, al tiempo que fomentamos el crecimiento sostenible.

Nuestra actuación en materia de buen gobierno se fundamenta en principios relacionados con aspectos ASG, que se encuentran recogidos en nuestras normas éticas y políticas corporativas, particularmente, en la de Sostenibilidad. Estos principios son los siguientes:

- Nuestros valores y principios recogidos en el Código Ético.
- Una cultura empresarial propia vinculada con el fomento de la innovación y el desarrollo sostenible a largo plazo.
- Un modelo y estructura de Gobierno Corporativo alineado con las mejores prácticas y códigos empresariales en materia de sostenibilidad.

- Un Sistema de Control y Gestión de Riesgos y oportunidades que tiene en cuenta el impacto y los resultados de los programas de actuación ambiental y social.
- Un reporte transparente y de calidad de la información en materia de sostenibilidad.

El comportamiento ético empresarial es un requisito fundamental para el desarrollo de nuestra actividad. Para ello, nos comprometemos a promover una cultura que evite conductas contrarias a nuestros principios y valores recogidos en el Código Ético del Grupo El Corte Inglés.

Así, nuestro Código desarrolla los principios éticos y de actuación que todos los empleados y directivos del Grupo El Corte Inglés deben respetar y cumplir. Fue aprobado por el Consejo de Administración en septiembre de 2017 y se revisa periódicamente con el objeto de verificar que los principios y valores se ajustan a los cambios legales y sociales. La última revisión se realizó en junio de 2023. Se encuentra disponible tanto en español, como en inglés y portugués en la web corporativa del Grupo.

Toda esta información de manera más extensa se puede consultar en <https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es>

## **7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

### **7.1. Información adicional**

Código Ético Grupo El Corte Inglés:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2018/01/30/codigo-etico-28-11.pdf>

El contenido recogido en el Código Ético se desarrolla a través de las políticas corporativas, el Programa de Cumplimiento y el resto de normativas y procedimientos internos existentes en el Grupo.

1. Políticas corporativas: Establecen los principios generales que deben ser respetados por los empleados y directivos de las empresas del Grupo, y que son también de aplicación en las relaciones con los diversos grupos de interés. Han sido aprobadas por el Consejo de Administración de El Corte Inglés, como máximo órgano de gobierno, y son revisadas de forma periódica, para asegurar la correcta gestión de las temáticas ASG relevantes para el Grupo El Corte Inglés. A lo largo de los capítulos del presente informe se detalla el contenido de las principales políticas que guardan relación con dichos asuntos. Asimismo, existen normas internas que tienen naturaleza de política, como son:

§ Estatuto de la Función de Cumplimiento

§ Reglamento de los Órganos de la Función de Cumplimiento

§ Reglamento del Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos

§ Estatuto de la Función de Auditoría Interna

Todas las políticas están disponibles en la web corporativa: <https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/gobierno-corporativo/etica-y-cumplimiento/politicas-corporativas/>, y los empleados también pueden consultarlas en la intranet corporativa NEXO.

Los empleados y directivos del Grupo manifiestan su compromiso con el cumplimiento del Código Ético y las políticas corporativas mediante la aceptación de los Altos Estándares Éticos. Estos son una serie de compromisos básicos que todo empleado y directivo del Grupo El Corte Inglés acepta cumplir, con el nivel de exigencia que está contemplado en nuestro Código Ético y normativa interna, y que contienen los principios y valores corporativos.

Atendiendo a lo dispuesto en las políticas corporativas, se realizan auditorías tanto internas como externas sobre el cumplimiento de las normas que recogen principios de actuación sobre procesos, parcial o totalmente certificados en UNE/ISO o afectos a una regulación específica. Durante el ejercicio 2023, las políticas corporativas que han estado sujetas conjuntamente a auditorías internas y externas han sido las de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, Seguridad de la Información y la Financiera. Por su parte, las Políticas de Protección de Datos y el Sistema de Control Interno de la Información Financiera están sujetas a auditoría interna.

Es de señalar que en este ejercicio se han aprobado tres nuevas políticas corporativas:

- Competencia: Establece los criterios básicos de actuación en materia de defensa de la competencia, ofreciendo una mejor comprensión sobre las conductas prohibidas o a prevenir.
- Continuidad del Negocio: Su propósito es establecer los criterios básicos de actuación para responder de forma adecuada ante un eventual desastre o evento catastrófico, intentando reducir al mínimo el impacto sobre el negocio.
- Canal Ético: Establece los principios y garantías que rigen la gestión de las comunicaciones y que han de presidir el funcionamiento del Canal Ético, así como la identificación de aquellos comportamientos que puedan ser contrarios a la legalidad, a los principios contenidos en el Código Ético y a las demás normas internas aplicables que deben ser comunicados a través de este canal. Esta política se ha elaborado teniendo en cuenta las exigencias que ha establecido la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Por otra parte, para reforzar la concienciación sobre las normas éticas y las políticas corporativas en materia de cumplimiento, en 2023 se realizaron diversas acciones de comunicación y formación, entre las que destacan las siguientes:

o Las sesiones para directivos celebradas en el espacio ?Ética y Cumplimiento? (destacando las de: ?Prevención y Seguridad Corporativa en el Grupo El Corte Inglés?, ?Diversidad y Liderazgo Inclusivo?, ?Sistema de Defensa de la Competencia en el Grupo

El Corte Inglés? y la de ?Corrupción en los Negocios?, entre otras).

o Las sesiones desarrolladas en las Mesas de Dirección de los centros comerciales y en los Comités de Dirección de las filiales del Grupo.

o Las jornadas de sesiones formativas y charlas sobre temáticas específicas, como la relativa a los supervisores y ejecutores de controles.

2. Programa de Cumplimiento: Describe el modelo de cumplimiento implementado en el Grupo, haciendo referencia a las normas y procedimientos establecidos en materia de cumplimiento, así como las medidas adoptadas para lograr los objetivos previstos en esta área y para evaluar, prevenir, detectar y gestionar con antelación los riesgos relacionados, en especial los de naturaleza penal.

3. Procedimiento Corporativo para la Gestión de los Conflictos de Intereses: Su objetivo es establecer los cauces adecuados para gestionar potenciales situaciones de conflicto, sin que éstas afecten negativamente a nuestra actividad empresarial, a los principios éticos que nos guían y a los legítimos intereses de las partes involucradas.

En este contexto, definimos ?conflicto de intereses? como la posible discrepancia entre los intereses del Grupo El Corte Inglés y los de sus administradores, directivos o empleados, cuando la imparcialidad de la actuación de estos últimos o de las personas bajo su dependencia, ya sea por cuenta propia o ajena, pueda verse comprometida de manera directa o indirecta. Esta es otra de las cuestiones relevantes vinculada al máximo órgano de gobierno.

Los miembros del Consejo de Administración de El Corte Inglés, así como la Alta Dirección e integrantes de comités corporativos, directivos, empleados y demás colaboradores del Grupo tienen la obligación de confirmar y comunicar la posible existencia de situaciones de conflictos de intereses.

Por otra parte, y para dar respuesta a cualquier duda, discrepancia o irregularidad en el cumplimiento del Código Ético, el Grupo cuenta con el Canal Ético, un medio de comunicación confidencial tanto para los miembros de la Organización, como para otras partes interesadas.

Este canal está regulado en la Política Corporativa del Canal Ético y en el Procedimiento Corporativo de Gestión del Canal Ético, que establece la forma de gestionar las notificaciones recibidas a través de esta vía. Su propósito es fijar los mecanismos necesarios para comunicar y gestionar de manera temprana cualquier comunicación relacionada con el alcance, cumplimiento o interpretación de la normativa aplicable a la Organización, así como con aquellos comportamientos que pudieran constituir un incumplimiento de los principios éticos y de la normativa interna y externa vigente, todo ello asegurando la confidencialidad, la protección del informante, así como la ausencia de represalias por las comunicaciones realizadas.

Las diferentes vías para que empleados y directivos, así como terceros en general, puedan realizar este tipo de comunicaciones son las siguientes:

- Canal Ético: El Grupo El Corte Inglés dispone de un buzón ubicado en la web corporativa, al que se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/gobierno-corporativo/etica-y-cumplimiento/>
- Dirección postal: El Corte Inglés, S.A. Responsable de Cumplimiento Normativo. C/ Hermosilla, 112, 28009 Madrid.
- Teléfono Dpto. Cumplimiento Normativo: + 34 91 401 85 00
- Solicitud de reunión presencial o a través de medios telemáticos.

En el ejercicio 2023, se han registrado 324 comunicaciones a través del Canal Ético, de las que 194 han sido admitidas a trámite (en 76 finalmente se concluyó que no existía vulneración de los principios contenidos en el Código Ético, mientras que, tras un análisis preliminar, fueron inadmitidas 130 comunicaciones). En el ejercicio anterior, las comunicaciones recibidas fueron 162, de las cuales 145 se admitieron a trámite. El aumento de las 49 comunicaciones recibidas y admitidas en el presente ejercicio (un 19,8% más con respecto al ejercicio 2022), está relacionado con el avance en la divulgación de la cultura de cumplimiento entre los empleados y otras partes interesadas y el aumento de la confianza en este canal.

## **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

### **8.1 Información adicional**

La comunicación es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa como de la importancia de transmitir sus valores para buscar esa excelencia en el trato a los clientes de El Corte Inglés y para ello es necesario que los empleados conozcan sus valores y los objetivos de la empresa.

Existen muy diversos canales para transmitir esta información desde acciones formativas regularmente planteadas, a reuniones y briefing diarios en los centros, acciones de comunicación con el Departamento de RR.HH., colaboración directa con la Representación legal de los trabajadores, web corporativa, intranet corporativa, correo electrónico o tableros de anuncios.

Desde que se creó el portal del empleado NEXO al que se puede acceder de la web o una APP desde cualquier tipo de dispositivo la comunicación por parte de todos los empleados es constante y muy diversa. Se trata de una plataforma de uso exclusivo para empleados, con la que, desde su móvil pueden conocer información actual de la empresa, noticias internas, nombramientos, becas para empleados, promociones especiales, concursos para empleados y que contiene herramientas muy prácticas para su desarrollo en la empresa. También puede servir como canal de comunicación directo con la empresa.

## **9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su**

## **organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

### **9.1. Información adicional**

El Corte Inglés tiene implantado un Código Ético, vigente tras su aprobación por el Consejo de Administración de El Corte Inglés, en el que establece los principios éticos y de actuación con los que se compromete en su actividad empresarial, y que define el marco de comportamiento a seguir por sus empleados y directivos, en el desarrollo de su desempeño profesional, tal y como se ha explicado en el punto 8.1.

La Función de Cumplimiento tiene como finalidad identificar y evaluar el riesgo de incumplimiento de la normativa externa e interna aplicable al Grupo, en sus diferentes actividades. Dentro de sus cometidos principales se incluyen:

- La identificación y análisis de los potenciales riesgos de incumplimiento, así como la definición de los procedimientos más apropiados para la actuación, mitigación y prevención.
- La notificación de riesgos potenciales asociados a modificaciones en las normativas vigentes. Para el análisis de la normativa y el posible impacto en el Grupo, existe un Grupo de Evaluación Normativa, en el que se tratan y analizan las novedades legislativas relevantes que pueden afectar al negocio de las empresas del Grupo El Corte Inglés.
- Impulsar y supervisar la implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento.
- La revisión y actualización del Código Ético, de las políticas que lo desarrollan y demás normativa ética, así como de la supervisión de su cumplimiento.
- La gestión del Canal Ético.
- La concienciación y capacitación<sup>10</sup> de empleados y directivos sobre la importancia de la ética y el cumplimiento normativo.

En El Corte Inglés el responsable de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos es un órgano unipersonal encargado de la Función de Cumplimiento y de la Función de Control de Riesgos, que reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Control (CAC). Posee facultades autónomas de iniciativa y control, y tiene, entre otros contenidos, la responsabilidad de supervisar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento y del Sistema de Gestión de Compliance Penal de la Organización. Asimismo, cuenta con atribuciones para supervisar el cumplimiento de la normativa interna, incluyendo el Código Ético, la Política de Prevención de la Comisión de Delitos, y la Política Contra la Corrupción y el Fraude, entre otras. Asimismo, el Grupo cuenta con responsables de Cumplimiento en: Grupo Viajes, Grupo SICOR, El Corte Inglés-Grandes Armazéns y Telecor.

La Función de Control de Riesgos es de índole corporativa y está bajo la supervisión de la

CAC. En el ejercicio 2022 se incorporó a la Dirección de Cumplimiento Normativo, quedando bajo la dependencia del responsable de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos, con el respaldo del Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos.

Su principal objetivo es reconocer, valorar y controlar los riesgos potenciales que puedan impactar en la Organización. Además, lleva a cabo un monitoreo de los riesgos identificados y considerados más significativos para el Grupo, informando acerca de su situación y evolución previsible tanto a otras funciones del sistema de gobierno como a las áreas que conforman las líneas de defensa.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran las siguientes:

- Establecer y gestionar una estructura de procedimientos, directrices, políticas e indicadores relativos a riesgos potenciales, junto con la definición de límites de tolerancia y herramientas para su aprobación e implementación.
- Identificación, análisis, monitoreo y revisión regular de los posibles riesgos significativos.
- Evaluación y comprobación de los riesgos potenciales mediante el uso de métodos y estándares uniformes e internacionales, aplicables al Grupo El Corte Inglés.
- Gestión de un sistema de control interno destinado a garantizar el acatamiento de las políticas, directrices, procedimientos y límites establecidos, así como la implementación de planes de contingencia necesarios para mitigar el posible impacto de esos riesgos.
- Desarrollo del Mapa de Riesgos Corporativos, una parte esencial del Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos, que se examina de forma regular y se informa periódicamente a la CAC.
- La implementación de la Función de Control de Riesgos en el marco de la gobernanza del Grupo se lleva a cabo mediante:
  - La Alta Dirección, responsable de difundir la cultura de control, implementar la estrategia efectiva de riesgos y supervisar los procesos y tecnologías que integran el Sistema de Control y Gestión de Riesgos del Grupo, mediante diversos comités y grupos de trabajo.
  - El responsable de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos que asume la supervisión y el fomento del Sistema de Control y Gestión de los Riesgos operativos, financieros, de cumplimiento y estratégicos del Grupo.

## **Plan de Responsabilidad Social**

**10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

### **10.1. Información adicional.**

La Responsabilidad Social Corporativa de El Corte Inglés es parte de su estrategia de gestión, un factor de competitividad y un elemento fundamental en la política que mantiene desde sus orígenes.

Los centros de El Corte Inglés de Aragón lograron el certificado Residuo Cero de AENOR . Llevamos años trabajando para conseguir un planeta más sostenible y un futuro mejor para todos. Para ello, actuamos en distintos ámbitos que nos han permitido impulsar condiciones de fabricación adecuadas y responsables, optimizar el consumo de los recursos y la gestión de residuos, y avanzar en nuestra vocación de vinculación con la sociedad y el entorno.

El nuevo Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025 nace con una clara orientación hacia la sostenibilidad como uno de los ejes estratégicos de futuro y tiene como referencia el Pacto Verde Europeo y su objetivo de neutralidad en carbono en 2050, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para 2030 y el horizonte de los Acuerdos de París contra el Cambio Climático en 2050.

Nuestro Plan Director de Sostenibilidad y RSC se estructura en cinco ejes clave: Producción y Consumo Responsables, Digitalización "verde", Acción por el clima, Cultura Corporativa, Igualdad, Diversidad y Compromiso Social y Buen Gobierno Corporativo.

Potenciamos el desarrollo local en los lugares en los que desarrollamos nuestra actividad, apoyando el producto español y portugués. Para ello, colaboramos de manera muy estrecha con nuestros más de 36.000 proveedores.

Firmamos un acuerdo pionero multisectorial con CCOO y UGT para toda nuestra cadena de suministro, orientado a avanzar hacia una industria sostenible enfocada a la observación de los Derechos Humanos, laborales, sociales y medioambientales.

Desde nuestro servicio médico de los centros de trabajo de El Corte Inglés se realiza vacunación de la gripe o extracción de sangre para donación a hospitales de Aragón.

Además, mantenemos una relación de cercanía con las personas y el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad a través de numerosas actividades culturales, deportivas y de compromiso social, como indicamos en varias de las respuestas de este cuestionario.

**11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

**11.1. Información adicional.**

El Grupo El Corte inglés está comprometido en la mejora continua de su gestión, desarrollando un negocio sostenible tanto en el ámbito social como medioambiental. Por ello los empleados y directivos deberán conocer y aplicar las políticas de responsabilidad social y sostenibilidad que emanen de la Dirección del Grupo y desarrollar su actividad laboral intentando minimizar los impactos medioambientales que pudieran generarse. Para

ello, colaborarán en los procesos de reducción de residuos, así como en la minimización del gasto energético y consumos de combustibles, agua y materiales.

Además, El Corte inglés se ha unido a The Fashion Pact, una iniciativa para comprometerse a encabezar colectivamente un cambio transformador de la industria mediante la acción de diferentes marcas y grupos que se han adherido estableciendo siete objetivos tangibles en ámbitos de clima, biodiversidad y océanos que cuentan con el apoyo de algunos de los principales expertos en investigación ciencia y conservación.

Nuestros valores, junto con nuestra visión y misión, nos hacen desarrollar la actividad de manera responsable. En paralelo a la evolución de nuestro modelo de negocio, hemos creado el sello Responsablemente para identificar todas aquellas actuaciones y comunicaciones relacionadas con acciones propias de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Un sello que creamos porque:

1. Somos una empresa responsable en todos nuestros ámbitos de actuación y con todos nuestros grupos de interés.
2. Estamos comprometidos con los clientes, los empleados, los proveedores, la sociedad y con el medio ambiente.
3. Queremos dar visibilidad a las buenas prácticas de nuestros aliados en Responsabilidad Social Corporativa.

Somos el gran escaparate de las marcas, ofrecemos una amplia gama de productos y servicios, seleccionados con esmero.

Nos esforzamos en impulsar prácticas responsables que respeten el medio ambiente y contribuyan al bienestar a largo plazo. Estamos comprometidos con la trazabilidad de nuestros productos y, para ello, evaluamos minuciosamente los procesos de fabricación y distribución. Esto nos permite garantizar la transparencia y calidad de toda nuestra oferta.

## UNA SELECCIÓN COMPLETA Y SOSTENIBLE DE NUESTRO SURTIDO

Nuestro objetivo es aumentar anualmente, al menos, un 5% la oferta de referencias sostenibles hasta 2026. Trabajamos activamente para promover una producción y un consumo responsable a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestros productos, adoptando un enfoque integral que se refleja de forma clara en nuestra variada oferta.

Esta elección responsable de productos sostenibles abarca tanto nuestras marcas propias como las externas, con el objetivo de ofrecer una amplia gama de opciones que incorporen atributos de sostenibilidad.

Referencias de sostenibilidad 2023 % s/Total Variación respecto 2022

Nº referencias marca propia 65.987 47,0% 4,5%

Nº referencias marca externa 73.740 53,0% 6,0%

Nº total de referencias sostenibles 139.727 100% 5,3%

139.727 Referencias sostenibles en retail A cierre del ejercicio 2023, contamos con un total de 139.727 referencias sostenibles, lo que representa un incremento del 5,3% respecto al ejercicio anterior, cumpliendo así nuestro compromiso de aumentar anualmente la oferta sostenible.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

##### **12.1. Información adicional**

Ponemos a disposición de nuestros clientes una gran variedad de canales de comunicación para mantener una relación cercana con ellos y fácilmente accesible.

Nos hemos convertido en un auténtico facilitador de la vida de las personas adaptando constantemente el surtido de productos y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad. Mantenemos una oferta atractiva y variada que tiene como eje fundamental la calidad, la innovación y la sostenibilidad. El Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025 reconoce como parte de la hoja de ruta del Grupo la adaptación a los cambios en los hábitos de consumo, cada vez más digitales y sostenibles, mediante una oferta de productos y servicios respetuosos con el medioambiente y la sociedad. Los principios que guían nuestra relación con el cliente están recogidos en la Política de Sostenibilidad y RSC del Grupo El Corte Inglés.

La excelencia en el servicio guía una parte importante de nuestra estrategia empresarial. Trabajamos con esmero para conseguir que nuestros clientes vivan una buena experiencia de compra a través de nuestro compromiso, la atención personalizada y la formación especializada de nuestros profesionales. Esto nos lleva a desarrollar nuevas soluciones vinculadas tanto con el asesoramiento de expertos como con servicios innovadores de telecomunicaciones, seguridad y organización de viajes.

El Corte Inglés es también un espacio de experiencias donde el usuario puede recibir asesoramiento personalizado en moda, un tratamiento de belleza, encontrar una propuesta gastronómica de la mejor calidad, asistir a un evento cultural o participar en un taller de entretenimiento infantil, entre otras muchas actividades.

Siendo el cliente la razón de ser de nuestro negocio, ponemos a su disposición un Servicio de Atención al Cliente de máxima calidad, completamente accesible y multicanal, ya sea de forma presencial en nuestros centros comerciales o por teléfono, correo electrónico, redes sociales o formularios web. Está atendido por profesionales cualificados que resuelven las dudas de los clientes, ayudan en la tramitación de procesos, gestionan operaciones vinculadas con medios de pago y reciben las sugerencias de los clientes para trasladarlas a los departamentos correspondientes, entre otras funciones.

Este año la agenda del Plan Estratégico 2021-2026 ha estado orientada a afianzar el amplio abanico de servicios de la compañía, un compromiso permanente de evolución y

anticipación para aportar un mayor valor a nuestros clientes y acompañarlos en todas las etapas. Así, se han puesto en marcha servicios como Consulta al Experto, Catálogo Extendido, Baby Expert, Modiface y una línea de atención preferente para personas con discapacidad, entre otros.

Asimismo, hemos reforzado otros servicios que ya ofrecíamos como Compra Manos Libres, para recoger en un solo punto todas las compras realizadas en los distintos departamentos; Personal Shopper o atención a clientes internacionales, entre otros muchos..

Para hacer más agradable la estancia de nuestros clientes en los centros se cuida especialmente la música ambiental, seleccionándola según el tipo de departamento, del público que nos visita, de la estación del año, o de alguna acción especial que se esté llevando a cabo en ese momento. Algunos centros cuentan con música en vivo como elemento diferenciador con el fin de mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes. Viajes El Corte Inglés ha puesto en marcha diferentes proyectos dirigidos a un público más joven, ofreciendo productos personalizados en todos los ámbitos. Utópica, como marca especializada en los viajes de lujo, ofrece servicios y experiencias exclusivas.

### **13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

#### **13.1. Información adicional**

Mantenemos una comunicación constante con nuestros clientes. Utilizamos nuestras plataformas y canales de comunicación para interactuar con ellos y escuchar activamente sus opiniones. Este enfoque nos permite facilitar un diálogo continuo asegurando la confidencialidad y la garantía de su información personal, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia, la privacidad y la atención adecuada.

#### COMUNICACIÓN PERMANENTE MULTICANAL

Los clientes tienen a su disposición los medios adecuados para contactar directamente con el Servicio de Atención al Cliente y plantear sus preguntas, ya sea de manera presencial en los centros o a través de canales como el teléfono, correo electrónico, SMS, chat y webform, entre otros. Nos esforzamos por garantizar que la interacción sea fluida, ofreciendo flexibilidad en los métodos para asegurar la comodidad y satisfacción de nuestros clientes. De esta manera, les brindamos la oportunidad de participar directamente en diversas iniciativas, y les involucramos en una propuesta que no sólo beneficia a la sociedad, sino que también enriquece su experiencia con nosotros.

#### PRINCIPALES CIFRAS 2023

23,5 millones de llamadas de clientes recibidas

7,8 millones de llamadas realizadas

198.000 SMS enviados

1,2 millones de correos electrónicos recibidos

correos electrónicos enviados

960,7 millones de visitas a las webs y apps del Grupo

41,0 millones de visitas en redes sociales

8,7 millones de seguidores en Redes Sociales

1,4 millones de conversaciones Live chat

Con el objetivo de comprender las percepciones y expectativas de nuestros clientes, así como asegurar la excelencia en la calidad del servicio, hemos llevado a cabo un total de 39.000 encuestas (51.000 en 2022) para valorar el nivel de satisfacción en nuestros servicios de composturas, envíos e instalaciones de El Corte Inglés, obteniendo un 94,0% de satisfacción global (frente al 93,7% del ejercicio anterior).

El Grupo Viajes y El Corte Inglés Empresas realizaron en total 175.084 encuestas de satisfacción. El Corte Inglés Empresas obtuvo una puntuación similar al año anterior (8,1 en 2023 frente a 8,2 en 2022). El Grupo Viajes obtuvo un resultado superior al del año anterior, 8,9 puntos sobre 10 de los clientes vacacionales (8,7 en 2022) y 8 de los clientes corporativos.

## REDES SOCIALES

Las redes sociales han ido ganando mayor protagonismo en la comunicación con nuestros clientes; nos permiten adoptar nuevos códigos para relacionarnos con los más jóvenes. Aprovechamos estos canales como escaparate de nuestras campañas, fuente de inspiración y espacio de conversación con nuestros seguidores.

Nuestro compromiso con el cliente nos hace disponer de los mecanismos de gestión necesarios para proporcionar respuestas efectivas, en el menor tiempo posible, ante cualquier incidencia o reclamación que puedan tener durante su interacción con nosotros.

Contamos con un sistema de gestión que centraliza las incidencias, sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos recibidos a través del Servicio de Atención al Cliente de nuestros centros, del call center y de otros canales, como redes sociales, formularios web, correo electrónico o correspondencia postal.

Durante el ejercicio 2023, en El Corte Inglés, registramos un total de 1.070.569 quejas y reclamaciones de clientes (353.656 en el ejercicio 2022). De ellas, solo el 0,81% correspondieron a reclamaciones oficiales, las cuales tuvieron un tiempo medio de resolución de 11,8 días (3,96 días en 2022).

## Innovación en los productos y servicios

### 14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

#### 14.1. Información adicional.

Nuestra vocación de servicio nos lleva a cuidar todos los detalles en la relación de cercanía con los clientes, apoyándonos en altos estándares de calidad y en una atención especializada. Esta dedicación nos guía en el compromiso de ofrecer soluciones que respondan a las expectativas de nuestros clientes.

**NUESTRO DOBLE OBJETIVO:** Alcanzar la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente. Apostar por la creación de un entorno que, adaptándose a las necesidades del cliente, le aporte una experiencia capaz de superar sus expectativas.

#### MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Nuestro Servicio de Atención al Cliente es una pieza clave y diferenciadora para dar una respuesta personalizada y cercana a nuestros clientes. El sistema de gestión integral nos permite abordar adecuadamente cada contacto, independientemente del canal utilizado: teléfono, chat, correo electrónico, formulario web, carta, redes sociales. Además de estos canales, ofrecemos atención presencial en los puntos especializados de todos nuestros centros comerciales, un servicio que nos permite resolver fácilmente dudas e incidencias y gestionar operaciones vinculadas con medios de pago, entre otras soluciones.
- Nos apoyamos en la música como elemento diferenciador para conectar con las personas y continuamos trabajando en la segmentación de los canales de megafonía y en la selección musical para dinamizar el punto de venta.
- El Catálogo Extendido es un servicio que facilita el acceso a la completa gama de productos de El Corte Inglés, este buscador de artículos está disponible desde cualquiera de nuestros establecimientos, abarcando todas las categorías de productos.

#### PERSONALIZACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS Y PRODUCTOS

- Capacitamos a nuestros empleados para que sean asesores de confianza en las distintas líneas de negocio, como parte de nuestra apuesta por la personalización y la especialización. Nuestra gama de servicios abarca desde Asesores Personales de Viajes (APV) hasta el Servicio de Intérpretes, Servicio de Devolución Inmediata del IVA a turistas internacionales, Personal Shopper y Consulta al Experto.
- Nuestra inquietud por ofrecer soluciones personalizadas nos ha llevado a lanzar varias iniciativas, tanto en nuestros centros como en el entorno digital, para conocer mejor a nuestros clientes en las cuales preguntamos sobre sus gustos e intereses (mundo infantil, mascotas, gastronomía, moda, entre otros) con el fin de adaptarnos y anticiparnos a sus demandas.

- Dentro del ámbito de servicios para el hogar, disponemos de SICOR teleasistencia, un nuevo servicio para asistir a personas dependientes y enfermos crónicos, a partir de tecnología innovadora que permite ofrecer una cuidada atención socio sanitaria. A esto se suma un servicio de alarmas que brinda seguridad y confianza en los hogares y negocios de nuestros clientes.

- Prestamos especial atención a los colectivos con necesidades especiales; así, en el ámbito de alimentación, disponemos de más de 16.000 referencias de productos aptos para personas celíacas o con diferentes intolerancias. Además, para enriquecer más nuestra oferta, contamos con 344 productos que cumplen con requisitos multiculturales, kosher y halal.

## INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

- Whatsapp ha irrumpido como nuevo canal de comunicación con el cliente para mejorar la experiencia de compra y recibir y consultar los catálogos promocionales.

- Continuamos adaptándonos a las últimas tecnologías. En 2023, hemos acelerado el desarrollo y la migración de los dos principales activos de nuestro e-commerce de desarrollo propio (Firefly y Moonshine3). Esta implementación nos permite agilizar los procesos web, garantizando que los cambios y lanzamientos en nuestro catálogo de productos se actualicen casi en tiempo real.

- En el ámbito online, seguimos fortaleciendo nuestro Plan de Colaboración con las marcas líderes, alcanzando acuerdos consolidados en el ejercicio 2023, con el propósito de aumentar el valor del contenido que ofrecemos a nuestros clientes. Un ejemplo destacado son nuestras primeras "Live Shopping", eventos de venta en directo disponibles en nuestro sitio web, que combinan demostraciones de productos con interacción en tiempo real mediante el chat. Esto nos permite ofrecer una experiencia de compra más dinámica y participativa, donde los clientes pueden interactuar directamente con los productos y recibir respuestas en tiempo real.

- Buscamos soluciones innovadoras para mejorar nuestros procesos, productos y servicios. Por este motivo, hemos creado un "hub" multidisciplinar para nuestro "Customer Relationship Management" y para así comunicar con agilidad todas nuestras propuestas a los clientes.

Nuestros canales digitales han ganado peso en los últimos años, lo que se refleja en un crecimiento de las compras a través de la web o la app.

## PRINCIPALES CIFRAS DEL ENTORNO ONLINE EN 2023

14,9 millones de pedidos online en retail

2,9 millones de referencias publicadas en las webs de retail (0,3% vs. 2022)<sup>15</sup>

960,7 millones de visitas a nuestras webs y apps del Grupo (965,6 millones en 2022)

12,7 millones de clientes registrados en las webs de retail (+8,5% vs. 2022)<sup>16</sup>

6,5 millones de descargas totales de la app El Corte Inglés  
1,2 millones de clientes multicanal

#### TARJETA EL CORTE INGLÉS

Actualmente 11,8 millones de clientes cuentan con la Tarjeta El Corte Inglés. De ellos, 3,1 millones disponen ya de la nueva Tarjeta El Corte Inglés, que además de utilizarla tanto en las tiendas del Grupo se puede utilizar en cualquier otro establecimiento que admita como medio de pago la tarjeta de crédito. También, permite, entre otras ventajas, aplazar el pago de las compras hasta 60 días sin intereses, acceder a promociones exclusivas o aplicar bonificaciones de hasta dos horas en los parkings de nuestros establecimientos.

Además, contamos con otros métodos de pago, como Bizum, Alipay, WeChat y la Tarjeta Regalo, que también puede utilizarse a través del móvil para realizar compras.

### Calidad de los productos y servicios

#### 15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

##### 15.1. Información adicional.

La continua mejora y diversificación de nuestra oferta de productos, así como la constante vigilancia, permiten garantizar el cumplimiento de altos estándares de calidad y seguridad. Nos comprometemos a ser un pilar fundamental en la salud y el bienestar de nuestros clientes. Con el ánimo de contribuir a este propósito, realizamos estrictas evaluaciones de calidad de nuestros productos, contando con equipos técnicos de expertos especializados en alimentación, gran consumo, textil (soft lines) y productos de bazar (hard lines); y un laboratorio analítico propio de alimentación y textil.

Además, nuestro departamento de Calidad y Seguridad de Producto proporciona apoyo y asesoramiento técnico a otras áreas que así lo requieran para cumplir entre todos con nuestro objetivo.

En este ejercicio hemos estrenado un nuevo espacio informativo en NEXO Portal para involucrar a toda la plantilla en nuestro compromiso con los altos estándares de calidad y seguridad. Aquí están disponibles los documentos con la normativa y procedimientos internos de todas las áreas de actuación de Calidad y Seguridad de producto: alimentación, marcas propias de gran consumo, textil y complementos y hard lines.

#### PRINCIPALES DATOS 2023

Alimentación ? Gran Consumo · 12.415 muestras de alimentación analizadas

Textil · 4.842 ensayos en prendas textiles y modelos de zapatería para comprobar su calidad bajo el estándar El Corte Inglés

Productos de Bazar · 9.441 verificaciones y ensayos en productos de bazar

Marcas Propias alimentación y Gran Consumo · 926 análisis en productos · 24 visitas a fabricantes en el ejercicio

El Grupo cuenta con un Procedimiento de Alertas y Retiradas diseñado para identificar, localizar y retirar de manera rápida y efectiva cualquier artículo que pueda representar un riesgo potencial para la salud o seguridad del consumidor. Estos procedimientos, implementados tanto en el ámbito alimentario como en el de productos no alimentarios, implican una colaboración activa y participativa en diversas Redes de Alertas Nacionales, que abarcan áreas como la alimentaria, de consumo y de productos sanitarios. Estas redes están interconectadas con sus contrapartes europeas e internacionales, estableciendo así una colaboración global para garantizar una respuesta efectiva y coordinada ante posibles riesgos o alertas en ambos sectores.

Como parte de nuestro compromiso, contamos con la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad en diversas áreas del Grupo, cumpliendo con estándares reconocidos. En el caso de El Corte Inglés Empresas, tres de sus sistemas cuentan con la certificación bajo la ISO 9001:2015 (ER-1225/2011, ER-1006/2011 y ER-0207/1997). Asimismo, SICOR ha obtenido la certificación ISO 9001:2015 para sus diferentes actividades, demostrando nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua en todas las operaciones del Grupo.

#### Alimentación ? Gran Consumo

En el ámbito de alimentación, nuestras actuaciones se basan en la Política de Seguridad Alimentaria, los Sistemas Gestión (SGSA) y el Plan de Cultura de Seguridad Alimentaria.

Una muestra de la sensibilidad en esta cultura ha sido el refuerzo de la estructura de calidad y seguridad de nuestros profesionales en los puntos de venta, con el objetivo de velar por la calidad y seguridad de los productos en el ámbito de alimentación y otras áreas como moda, deportes, electrodomésticos o juguetes.

En este mismo sentido, hemos reforzado el Plan de Formación Continua para seguir asentando la cultura en todos los niveles, puestos y perfiles de trabajo, dentro y fuera del ámbito de la manipulación, sensibilizando a cada profesional de la responsabilidad que tiene en su ámbito.

Nuestros Sistemas de Gestión de la Seguridad evolucionan continuamente con el objetivo de ajustarse al negocio y sus transformaciones, abarcando todos los formatos de distribución y venta, asegurando así una cobertura integral que se adapta a los distintos formatos del Grupo: Supermercados El Corte Inglés, Hipercor, Supercor, Supercor Exprés, Sanchez Romero, estaciones de servicio Stop&Go, Club del Gourmet, Hostelería y Restauración y venta de alimentación en Parafarmacia y los Outlets.

Regularmente, verificamos su eficacia a través del Plan de Auditorías de Seguridad Alimentaria, que incluye tanto nuestras instalaciones como los operadores externos ubicados en nuestros centros. Además, contamos con un Plan Analítico para garantizar la

implementación de rigurosas medidas de higiene en todas las instalaciones.

Asimismo, nuestras fábricas están certificadas bajo el Estándar de Seguridad Alimentaria ISO FSSC22000. Este marco fortalece nuestra aptitud para cumplir con las expectativas de nuestros clientes, contribuyendo así a preservar su confianza. Fruto del trabajo de la mejora continua que promueve la certificación se han reforzado procesos y controles en las diferentes instalaciones y líneas de producción.

Con el objetivo de reforzar la seguridad de nuestros productos hemos implementado un Plan de Alérgenos en las Materias Primas. De este modo, evitamos la entrada de determinados alérgenos en nuestras fábricas, garantizando su ausencia en todas las elaboraciones y haciendo nuestros productos accesibles y seguros para personas con sensibilidad a alguno de los ingredientes que pueden causar alergias o intolerancias.

Los productos de nuestra Marca Propia están sometidos a un enfoque reforzado. Para garantizar su calidad y seguridad, solicitamos a nuestros fabricantes estar certificados de acuerdo con estándares reconocidos por GFSI (Global Food Safety Initiative). Además, para fortalecer nuestro sistema de garantía de calidad, en 2023 hemos desarrollado un proyecto de auditorías documentales a nuestros proveedores que complementan las visitas a sus instalaciones.

Textil ? Soft lines

Mediante la aplicación del Estándar de Seguridad Textil, Calzado y Complementos, establecemos una comunicación clara y detallada con nuestros proveedores respecto a las normativas y requisitos aplicables en relación con sustancias químicas prohibidas, de uso limitado o recomendaciones sobre su empleo en los procesos. Este manual no solo se centra en aspectos químicos, sino que también aborda otros puntos cruciales para garantizar la seguridad, como los criterios específicos necesarios para productos destinados al público infantil.

Los contenidos del estándar son revisados y actualizados constantemente por equipos especializados, alineándose con las novedades legislativas y los nuevos compromisos adquiridos por el Grupo. En la web corporativa, están disponibles el Estándar de Seguridad Textil, Calzado y Complementos, así como otras directrices, incluido el Procedimiento de Testing Textil.

1.392 Auditorías de seguridad alimentaria en 2023 Este dato de auditorías supone un 2,1% más respecto al ejercicio anterior (1.364 auditorías), de las cuales, en Portugal, hemos realizado 77 auditorías frente a 71 en el ejercicio 2022 (un 8,5% más).

Como consecuencia de los requisitos establecidos en el estándar, nuestros proveedores cuentan con la Lista de Sustancias Restringidas en la Fabricación o Manufacturing Restricted Substance List (MRSL), que facilitamos en forma de manual de buenas prácticas.

Dentro del ámbito textil, nuestros equipos cuentan con un plan de muestreo exhaustivo que

tiene como objetivo categorizar los riesgos identificados. Este plan no solo se centra en la identificación de riesgos, sino que también se extiende a la verificación y comprobación minuciosa para garantizar el cumplimiento de todas las especificaciones exigidas por el estándar de seguridad.

2023 2022

Número de informes para el control de seguridad en prendas y artículos textiles y calzado  
7.722 9.013

Porcentaje de los informes en prendas que corresponden al control de sustancias químicas peligrosas 79,0% 75,0%

Bazar ? Hard lines

Con el objetivo de garantizar la seguridad y calidad de los productos que ofrecemos en la categoría de bazar, llevamos a cabo diversas evaluaciones exhaustivas antes de su comercialización. Esta categoría abarca una amplia gama de productos, como artículos para el hogar, juguetes, aparatos eléctricos, mobiliario, material deportivo, y artículos destinados al contacto con alimentos (menaje, envases, entre otros). Estas evaluaciones se centran en cumplir con los estándares reglamentarios y buscan superar las expectativas en seguridad, durabilidad y rendimiento, asegurando que nuestros clientes disfruten de productos que cumplen con los más altos estándares de calidad en todas las áreas del ámbito de bazar.

Inicialmente, clasificamos los productos según sus niveles de riesgo. Cada proveedor está obligado a cumplir con el estándar específico correspondiente a su categoría de productos, tal como lo establece El Corte Inglés, y que se detalla en los requisitos de calidad GECI Quality Requirement. Al implementar estos estándares, comunicamos a los fabricantes requisitos que abarcan aspectos como obligaciones legales, ensayos de laboratorio que deben realizarse en el lugar de origen, límites de tolerancia y certificaciones necesarias para acompañar a los productos, entre otros requisitos fundamentales.

En las categorías siguientes de nuestras marcas propias, implementamos procedimientos destinados a gestionar de manera efectiva los riesgos que han sido identificados.

## **16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

### **16.1. Información adicional.**

El Corte Inglés dispone desde sus inicios un departamento en exclusiva para la Atención al cliente en el que resolvemos todas sus dudas o posibles incidencias y al que se puede acceder desde nuestros centros, vía telefónica u on line ( vía web, APP, Redes Sociales...). Contamos un departamento de post venta en el que realizamos un seguimiento de las operaciones poniéndose en contacto con el cliente por teléfono, via sms o mail tras cada operación realizada tanto en venta a distancia como lo pedido en la web o en la APP..

Y, por otro lado, ponemos a disposición de nuestros clientes las mejores garantías que ofrecen los fabricantes y principales proveedores.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

#### **17.1. Información adicional.**

Nuestra máxima es que las relaciones comerciales se basen en una total transparencia y, para ello, están establecidas unas responsabilidades de carácter ético y legal, que afectan a los integrantes de nuestra cadena de valor.

Las pautas de actuación de nuestros empleados deben ser las siguientes con los clientes y que están descritas en la memoria son:

1. Establecer las relaciones de manera profesional y rigurosa.
2. Evitar prácticas engañosas y promesas falsas, difundir en los medios una publicidad veraz.
3. Mantener criterios de confidencialidad y privacidad en la información que nos aportan.
4. Verificar la garantía de los productos y servicios aportados.

Esta información la aportan nuestros profesionales de venta, que están en continua formación de los nuevos productos y servicios a través de acciones formativas proporcionadas por el departamento de RR.HH. La información de productos y servicios también está disponible a través de la web y en la APP de El Corte Inglés o en nuestros catálogos, tanto físicos como virtuales.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

##### **18.1. Información adicional**

Nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar las capacidades de nuestro equipo y su crecimiento personal, mediante un amplio catálogo formativo que adaptamos a cada persona y puesto de la Organización, con el objetivo de lograr la mejor capacitación profesional.

Se cuenta con una herramienta a disposición de todos denominada evaluación del desempeño en la que los mandos evalúan de manera objetiva y anual a sus equipos y estos a sus responsables. Nuestra evaluación del desempeño nos proporciona la información necesaria de cada persona en el ejercicio de su trabajo, pues evalúa objetivos, competencias, áreas de mejora y potencial, facilitando el diseño de planes de acción en favor del aprendizaje, la motivación y orientación de las personas de nuestra Organización. Impulsamos planes atractivos y realistas de carrera profesional dirigidos a nuestras personas; para ello, nos valemos de procesos internos, que nos permiten identificar perfiles

idóneos para asumir mayores responsabilidades dentro del Grupo, facilitándoles la oportunidad de ejercer la iniciativa en todos los niveles de la Organización.

Invertimos en formación y actualización continua, dirigida a los mandos de la empresa mediante programas adaptados a cada puesto y persona, diseñados para perfeccionar habilidades de gestión de equipos, conocimiento y liderazgo.

## **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?**

### **19.1. Información adicional**

Nuestras personas son clave para construir El Corte Inglés del futuro. Su dedicación y su capacidad para acompañar al cliente generan una relación consolidada que nos permite avanzar hacia la mejora continua.

El Grupo se centra en promover el bienestar de sus empleados a través de la igualdad de oportunidades, una cultura meritocrática, la capacitación, la diversidad y el fomento de un entorno laboral saludable y seguro. Estos valores se encuentran recogidos en las políticas corporativas que fomentan el progreso de cada persona, garantizan una adecuada gestión de la diversidad interna y externa y contribuyen a la generación de confianza y de valor compartido.

La Política Corporativa de Recursos Humanos guía los principios básicos de actuación en la gestión de nuestros empleados y se complementa con la Política Corporativa de Igualdad y Diversidad y la Política Corporativa de Sostenibilidad.

En el Grupo El Corte Inglés, consideramos la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad de las personas como valores fundamentales que deben estar implícitos en el desarrollo de nuestras actividades. Estos principios se reflejan en nuestro Código Ético y en las diversas políticas de aplicación que hemos establecido.

#### **Política Corporativa de Igualdad y Diversidad**

Nuestra Política Corporativa de Igualdad y Diversidad está diseñada para garantizar una gestión adecuada de la diversidad. Nuestro objetivo es lograr una igualdad efectiva de oportunidades para todos, independientemente de las circunstancias individuales, y promover un entorno inclusivo y equitativo donde cada persona pueda crecer y desarrollarse plenamente.

Esta política da respuesta a los posibles motivos de discriminación, entre los que se encuentran la diversidad cultural, de género, de identidad y orientación sexual, de capacidades y generacional. Establece los principios fundamentales que deben guiar todas

las interacciones laborales con nuestros empleados, en línea con las directrices establecidas en nuestra política marco de Recursos Humanos.

## POLÍTICA CORPORATIVA DE IGUALDAD Y DIVERSIDAD

### Objetivos:

- Desarrollar relaciones laborales y comerciales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.
- Establecer los principios básicos para garantizar una adecuada gestión de la diversidad interna y externa.

### Principios de actuación:

- No discriminación
- Equipo diverso
- Clientes diversos
- Sociedad diversa
- Diversidad de proveedores

Para más información:  
<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-corporativa-de-igualdad-y-diversidad.pdf>

## Plan de Igualdad

Todas las empresas del Grupo en España y Portugal cuentan con su propio Plan de Igualdad, tomando como referencia el Plan de Igualdad de El Corte Inglés.

Esta iniciativa refleja nuestro compromiso con la equidad y la diversidad, al adaptar y contextualizar las directrices de nuestra estrategia de igualdad a las particularidades de cada empresa del Grupo. En 2022, se renovaron los planes de igualdad con la aprobación del III Plan de Igualdad de El Corte Inglés, seguido por la firma del resto de planes, en conformidad con la nueva normativa RD 901/2020 y RD 902/2020. Contamos con comisiones de seguimiento del Plan de Igualdad de cada una de las empresas del Grupo, que evalúan detalladamente las dimensiones del plan, analizando conjuntamente las expectativas y objetivos marcados e identificando las buenas prácticas. Se han obtenido valoraciones positivas, abordando el cumplimiento de los objetivos fijados en dichos planes.

Contamos con un Grupo de Igualdad Corporativo que facilita la monitorización de los planes de igualdad y coordina todas las iniciativas y campañas llevadas a cabo en esta materia. Este equipo está compuesto por representantes de todas las empresas del Grupo. Entre estas acciones se encuentran:

- La elaboración de informes que reflejen los indicadores de seguimiento relacionados con la diversidad e igualdad.
- La organización de encuentros con los equipos de Recursos Humanos sobre temas de actualidad, así como formaciones sobre Cumplimiento Normativo. Concretamente, hemos elaborado el curso 'Avanzando en Igualdad?' obligatorio para toda la plantilla, que recoge

los principales compromisos en este ámbito, y hemos impartido una sesión formativa sobre Diversidad y Liderazgo Inclusivo.

- El diseño de campañas en conmemoración de eventos internacionales, como por ejemplo el Día de la Mujer, el Día de la Igualdad Salarial, el Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia, la Semana del Orgullo LGTBI, campañas contra la violencia de género o el Mes Europeo de la Diversidad, involucrando a nuestros empleados.

- Impulsar los procesos de acceso y selección del personal que eviten la segregación tanto vertical como horizontal.

- Contribuir a que la comunicación interna fomente una imagen equitativa de hombres y mujeres.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

#### **20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.**

El Grupo El Corte Inglés está integrado por empresas pertenecientes a distintos sectores, lo que condiciona la existencia de diversos modelos de organización del tiempo de trabajo y de distribución de la jornada anual de la plantilla. Todo ello se pacta en los respectivos convenios colectivos.

Cumplimos con los plazos mínimos de preaviso establecidos en la legislación para los cambios operacionales significativos, que afectan tanto a nuestros empleados como a los representantes de los trabajadores.

Respecto a lo recogido en los diferentes convenios colectivos, aplicamos mejoras que refuerzan los derechos de nuestros empleados, como medidas de flexibilidad laboral orientadas, de manera explícita, hacia la promoción de la conciliación entre la vida personal y profesional.

De forma general, estas son algunas medidas que actualmente se aplican en las empresas del Grupo:

- Medidas de flexibilidad horaria (horario de entrada y salida), que varían según los distintos departamentos y empresas del Grupo.

Algunos equipos de servicios centrales de las empresas Supercor, Viajes El Corte Inglés o SICOR tienen la posibilidad de adaptarse al horario intensivo de verano durante los meses de julio y agosto.

En otras localizaciones en las que operamos, como Portugal, Hong-Kong, India,

Marruecos, Shanghái, Turquía, Vietnam y Bangladesh, existen también horarios de entrada y salida flexibles.

- Acuerdos de Trabajo a Distancia, Trabajo en Remoto, así como medidas permanentes de teletrabajo implementadas a lo largo del ejercicio 2023.

El primer Acuerdo de Trabajo a Distancia, que se aprobó en 2022, se está aplicando a los empleados de los departamentos de Atención al cliente, Venta telefónica y Gestión de clientes en El Corte Inglés. En el ejercicio 2023, Viajes El Corte Inglés ha implantado en su División de Venta Telefónica/Contact Center y en la Unidad de Negocio Business Travel medidas permanentes de teletrabajo, tras una prueba piloto con resultados positivos en el año anterior. Esta nueva modalidad se efectúa en jornadas completas, con una cadencia de tres días en la modalidad a distancia (60%) y dos días en la presencial (40%). Además, en ciertas áreas de Viajes El Corte Inglés se ha implementado el trabajo a distancia al 100%.

También, en febrero de 2024, se aprobó el nuevo Modelo voluntario de trabajo flexible para Servicios Centrales de El Corte Inglés, que consiste en una distribución de jornada que permite no trabajar los viernes por la tarde y acogerse semanalmente a un día de trabajo en remoto.

- Medidas de desconexión digital.

Estamos avanzando en la implantación de medidas de desconexión digital en todas las empresas del Grupo. En este sentido, SICOR cuenta entre sus medidas: el establecimiento de una hora máxima de salida fijada por cada departamento, la limitación de envío de emails o realización de llamadas fuera del horario laboral (salvo casos de fuerza mayor o circunstancias excepcionales), el respeto a los tiempos de descanso diario, semanal, permisos o vacaciones y gestión del tiempo de trabajo evitando reuniones o formaciones fuera de la jornada laboral y haciendo uso racional de las herramientas digitales.

Durante el ejercicio 2023 El Corte Inglés-Grandes Armazéns ha incorporado, como parte de su Plan de Igualdad, una campaña de sensibilización sobre la desconexión digital.

En otros países en los que el Grupo desarrolla su actividad también cuentan con medidas para fomentar la desconexión digital.

- Otras medidas específicas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Contamos con medidas de conciliación que buscan equilibrar la actividad laboral con las responsabilidades del cuidado de menores y familiares dependientes. En este contexto, fomentamos la corresponsabilidad. Estas medidas se detallan en el apartado de "Igualdad, Diversidad e Inclusión", y se agrupan bajo los siguientes compromisos:

- Promover que las personas que se acojan a cualquiera de los derechos relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral no vean afectado su desarrollo profesional ni sus posibilidades de promoción.

- Utilizar los avances tecnológicos, siempre que el trabajo lo permita, para evitar desplazamientos y optimizar el tiempo de trabajo.
- Facilitar la movilidad geográfica o de centro de trabajo, así como el cambio de turno de vacaciones, cuando el motivo de la solicitud sea para el cuidado de familiares dependientes en primer grado.
- Favorecer, siempre que sea viable, el cambio de turno a aquellas personas que, previa acreditación, se encuentren en procesos de técnicas de reproducción asistida.
- Dar prioridad a las adaptaciones de la jornada frente a las reducciones, así como fomentar las jornadas continuas frente a las partidas.
- Asegurar que las personas en situación de excedencia por motivos familiares tengan la posibilidad de participar en cursos de formación.
- Derecho a baja por maternidad o paternidad

A lo largo del ejercicio 2023, un total de 1.026 mujeres y 719 hombres han optado por ejercer su derecho a la baja por maternidad o paternidad (1.696 mujeres y 922 hombres en 2022). El Grupo evalúa los índices de reincorporación y permanencia en el trabajo con el fin de analizar la eficacia de las medidas de conciliación implementadas:

En otro orden de cosas, en 2023 también se concedieron, a través de la Fundación Ramón Areces, becas económicas para hij@s de emplead@s tanto para Bachiller como carreras Universitarias y Master post grado para estudiantes que tienen un alto nivel de resultados y también becas para empleados con hijos con discapacidad.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

#### **21.1. Información adicional.**

El Corte Inglés contamos con una sistemática establecida para detectar la necesidades formativas y planificar la formación en todas las áreas de la empresa tanto a nivel general de temas que afectan a todos, como el plan de Responsabilidad Social Corporativa o la seguridad de la información, como específicas del puesto de trabajo a desarrollar como por ejemplo, la manipulación de alimentos o manejo de equipos de trabajo.

### **22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

#### **22.1. Información adicional**

Centramos nuestros esfuerzos en el desarrollo profesional de nuestros empleados

destinando recursos para la capacitación de los diferentes colectivos y equipos que conforman la plantilla. Para ello, disponemos de un extenso catálogo formativo de más de 1.100 cursos diferentes.

Como resultado de este compromiso, hemos llevado a cabo una importante actividad formativa durante el ejercicio que ha alcanzado la cifra de 1.682.253 horas impartidas, lo que representa un incremento del 22,6% en comparación con el año anterior. A lo largo del ejercicio 2023, hemos incrementado la oferta de cursos híbridos (presencial y virtual) con el objetivo de que la formación llegue a todas las personas.

En este sentido:

- En nuestras Aulas Virtuales, que están conectadas con los centros comerciales, realizamos cursos que se imparten simultáneamente de manera presencial.
- A través de nuestra plataforma Aula@Eci retransmitimos cursos online; algunos se han llevado a cabo previamente en las aulas y otros se preparan específicamente para este soporte.

Como novedad, hemos lanzado el Aula Inmersiva, una innovadora metodología, donde los alumnos pueden interactuar con una variedad de recursos multimedia como pizarras digitales y chat. Esto permite recrear de manera precisa una experiencia de aprendizaje presencial, fomentando la participación activa y la inmersión total en el contenido.

Disponemos de una gran variedad de programas de formación que varían en función de los destinatarios a los que van dirigidos. Capacitamos a todos nuestros empleados y contamos con formaciones específicas para los distintos perfiles (colectivo de ventas, área directiva, entre otros). Además, disponemos de cursos para todos los empleados clasificados por temáticas, como: ética y cumplimiento, sostenibilidad, y seguridad y salud.

Principales indicadores de formación en 2023:

Total de horas de formación impartidas 1.682.253

Horas de formación por empleado (sobre nº total de empleados) 2030

Horas de formación por empleado (sobre total de empleados formados) 1557

Número de alumnos participantes en actividades de formación 924.521

Inversión en formación (euros) 16.945.687

## **Seguridad y Salud**

### **23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

#### **23.1. Información adicional.**

Estamos comprometidos con el bienestar y la salud de nuestro equipo. Por eso priorizamos la salud física y emocional de nuestros empleados y el mantenimiento de un entorno de trabajo seguro, fomentando una cultura preventiva y participativa.

El Grupo El Corte Inglés cuenta con un Servicio de Prevención Mancomunado formado por 43 técnicos de prevención y 135 profesionales de la salud que atienden nuestros 83 Centros Sanitarios. El Servicio de Prevención Mancomunado tiene como misión aportar valor cuidando la salud de nuestros trabajadores, tanto desde el punto de vista físico, como psicológico y social en el entorno laboral.

En este sentido, en 2023, hemos implementado el servicio de video consultas en la plataforma "Mi Servicio Sanitario" en NEXO Portal y app, que ofrece una atención ágil y garantiza la confidencialidad. Esta herramienta permite acercar nuestros servicios sanitarios internos a los empleados y reservar sus citas médicas y de enfermería.

#### Directrices en materia de Seguridad y Salud laboral

Cada empresa del Grupo tiene una gestión independiente de los temas de seguridad y salud laboral, que establecen planes de actuación individualizados. También contamos con una serie de directrices comunes para nuestras empresas definidas para cumplir con los máximos estándares.

#### Sistema de Prevención de Riesgos Laborales

Las empresas del Grupo en España disponen de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, cubriendo al 100% de la plantilla. Nuestro Sistema de Prevención de Riesgos Laborales está implantado en todos los centros de trabajo de El Corte Inglés y se certifica cada cuatro años por un organismo externo e independiente. Además, todos los empleados están cubiertos por nuestro propio Servicio de Prevención.

Este año se ha procedido a realizar la auditoría reglamentaria a nuestro Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, conforme al Capítulo V del RD 39/97. También hemos realizado el primer seguimiento de la auditoría de certificación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales según la norma ISO 45001, para la unidad de Suministros perteneciente a El Corte Inglés Empresas y para Real Estate. En todos los casos, hemos obtenido un resultado positivo.

Gracias a la implementación de estos sistemas de gestión, nosotros podemos coordinar las acciones llevadas a cabo por nuestros equipos de prevención. Esto incluye realizar evaluaciones periódicas de los riesgos a los que se enfrentan nuestros empleados, investigar posibles incidentes y desarrollar planes de prevención específicos para abordar las mejoras identificadas en las evaluaciones.

En el Grupo, queremos garantizar la seguridad de los trabajadores; por ello se incluyen procesos para que los empleados notifiquen los peligros identificados en el desarrollo de su actividad para ser evaluados por los equipos de prevención e implementar las medidas necesarias.

Los procesos implementados para identificar los riesgos laborales están definidos en los procedimientos del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales. Estos incluyen la evaluación de riesgos y la planificación preventiva, el tratamiento de trabajadores especialmente sensibles, la gestión de accidentes laborales, la vigilancia de la salud y la gestión de equipos de protección individual.

La participación de los trabajadores se realiza conforme al capítulo V de la Ley 31/95 de PRL con reuniones trimestrales de los Comités de Seguridad y Salud, donde se entregan la documentación de seguridad y salud indicados en el Reglamento de funcionamiento de cada comité. En los centros sin comités, la participación se realiza por medio de los delegados de prevención.

### Principales indicadores de seguridad

La medición y seguimiento de los indicadores de seguridad que hemos identificado nos permiten evaluar la eficacia de las medidas implantadas en nuestros establecimientos. También nos ayudan a determinar planes de acción para garantizar la mejora continua de nuestros Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Los principales indicadores en el ejercicio 2023 fueron:

- Accidentabilidad: Registramos 1.863 accidentes laborales con baja en el ejercicio 2023 (frente a 1.557 en 2022), de los cuales 1.001 afectaron a mujeres y 862 a hombres (frente a las 793 mujeres y los 764 hombres en 2022). Las lesiones más comunes fueron resultado de choques o golpes contra objetos, tropiezos y caídas, sobreesfuerzos, y contacto con materiales cortantes o punzantes.

En cuanto a enfermedades profesionales, se han reportado 21 casos, de los cuales 14 son mujeres y 7 son hombres, en comparación con los 30 casos del año anterior (20 mujeres y 10 hombres). Estos casos fueron principalmente de epicondilitis, túnel carpiano y tendinitis, afectando a 14 mujeres y 7 hombres.

- Absentismo: En cuanto al número de horas de absentismo debido a enfermedad común y accidente no laboral, hemos registrado 7.588.693 horas en 2023 (frente a 7.407.953 horas en 2022). Además, se suman 281.367 horas de absentismo por accidentes laborales, como resultado de los incidentes ocurridos durante 2023 (frente a 280.118 en 2022).

### Coordinación mediante relaciones comerciales

Además, en el Grupo El Corte Inglés hemos establecido un Sistema de Coordinación de Actividades Empresariales. A través de este sistema, todas las empresas proveedoras que cuentan con trabajadores en nuestros centros reciben instrucciones sobre las medidas de prevención de riesgos laborales que deben adoptar en situaciones de emergencia y evacuación.

En estas instrucciones se detallan los interlocutores necesarios de El Corte Inglés para gestionar y coordinar ciertos trabajos considerados de especial peligrosidad.

## Formación en Seguridad y Salud

Durante el 2023, hemos formado a 56.907 empleados en materia de seguridad y salud laboral, frente a las 34.133 del año anterior. En cuanto al gasto, en el ejercicio 2023 este ascendió a 8,2 millones de euros en los equipos de Servicio Prevención Riesgos Laborales y Servicio Médico (9,2 millones en 2022).

Además de la formación periódica y obligatoria por ley que reciben nuestros empleados, hemos realizado un curso de Experto Coordinador de Bienestar y Salud de 82 horas de duración. Este curso estuvo dirigido a responsables y profesionales de Prevención de Riesgos Laborales, Enfermería y Medicina del Trabajo, así como al personal de ciencias de la salud que trabaja en la gestión de personas en esta área.

En relación con la formación dirigida a nuestros empleados, el curso online "Cuida tu salud. Reanimación Cardiopulmonar y Uso de Desfibrilador", diseñado el año anterior, ha tenido un seguimiento de 12.450 personas. Además, hemos impartido el curso presencial de Reanimación Pulmonar a más de 200 personas (personal del departamento Seguridad de los Servicios Centrales de El Corte Inglés y de SICOR, Jefes de Tiendas de Supercor y Outlets de Madrid)

## PROVEEDORES

### Compras responsables

**24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

#### 24.1. Información adicional

En el Grupo El Corte Inglés avanzamos con el firme propósito por un desarrollo sostenible de nuestro modelo de negocio, integrando aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG). El comportamiento ético y responsable en nuestras acciones nos ha ayudado a construir una reputación sólida y confiable ante a los grupos de interés.

Las iniciativas que llevamos a cabo en términos ASG generan un valor compartido tanto para la empresa como para las partes interesadas. Estructuramos nuestra involucración en torno a los siguientes tres puntos:

El marco de referencia del Grupo El Corte Inglés está guiado por el Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025, junto con la Política Corporativa de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración en noviembre de 2022. El Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025 es un instrumento clave en la gestión sostenible. Define objetivos, elabora una hoja de ruta y establece planes de acción en el ámbito medioambiental, social y de buen gobierno. Al mismo tiempo, genera y aporta valor compartido tanto para la empresa como para los grupos de interés.

Nuestra implicación en la definición de estos objetivos tiene en cuenta compromisos adquiridos de manera voluntaria. Para alcanzar estos objetivos, nos adherimos a diversas iniciativas de referencia:

- El Pacto Mundial de Naciones Unidas, asumiendo sus principios de respeto de los Derechos Humanos, laborales y medioambientales y de lucha contra la corrupción.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas como guía para orientar sus objetivos de sostenibilidad.
- Los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, con especial foco en la aplicación de los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.
- La asunción de los principios y objetivos de Pacto Verde de la Unión Europea y la integración de todos sus desarrollos normativos con impacto en la actividad del Grupo.
- El reconocimiento de los acuerdos y objetivos del Convenio Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático de 2015 (Acuerdo de París).
- La ratificación de los Derechos del Niño y Principios Empresariales de Naciones Unidas, como formalización de su compromiso activo con los derechos de la infancia y la juventud.
- La adopción del Código Ético Mundial para el Turismo, desarrollado por la Organización Mundial del Turismo, vinculada a Naciones Unidas.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

#### **25.1. Información adicional**

Nuestra vocación por generar valor para la sociedad nos guía en la elección minuciosa de nuestros proveedores, que deben cumplir con los más altos estándares de producción responsable y adoptar como propios nuestros principios éticos. El respeto por los Derechos Humanos es una de nuestras principales preocupaciones en la gestión de la cadena de suministro, seguido de nuestro compromiso con el medio ambiente.

El Grupo El Corte Inglés dispone de un Sistema de Gestión Integral de la Sostenibilidad que se recoge en su Política Corporativa de Sostenibilidad y establece una serie de objetivos de actuación:

- Ejercer la diligencia debida en su cadena de valor mediante un sistema de gestión que identifique los riesgos de impactos ASG negativos, los prevenga y los mitigue o remedie. El Corte Inglés lleva trabajando con Sustainable Apparel Coalition (SAC) desde su adhesión en 2021, con el objetivo de reducir el impacto medioambiental de sus fábricas. En

febrero de 2024, SAC cambió su nombre a Cascale, una alianza global sin ánimo de lucro que potencia la colaboración para impulsar prácticas comerciales equitativas y restaurativas en la industria de bienes de consumo. Los miembros de Cascale, que son más de 300 marcas, fabricantes, gobiernos, académicos, asociaciones industriales y organizaciones sin ánimo de lucro de todo el mundo, están unidos para catalizar el impacto a escala y devolver al planeta más de lo que aportan.

Cascale impulsa una estrategia unificada para la transformación de la industria a través de programas de acción colectiva, que guían a los miembros desde la acción hasta el impacto. Esto lo realiza mediante tres pilares fundamentales:

Gracias a esta alianza, se están creando y ampliando programas de impacto centrados en prácticas corporativas responsables, diseño de productos que favorezcan la economía circular y la fabricación responsable, al tiempo que aboga por políticas eficaces que apunten a aprovechar la acción colectiva, haciendo que el cambio sistémico sea posible.

Los proveedores de El Corte Inglés realizan evaluaciones de desempeño en materia medioambiental, en las que se solicitan datos de carácter general a todos los involucrados. También incluye temas específicos en relación con el impacto ambiental global:

Durante este ejercicio, El Corte Inglés ha estado trabajando con sus fábricas textiles, principalmente, en países de fuera de la UE. Las fábricas que suponen más del 50% de dicho volumen, han presentado el cuestionario de autoevaluación en la plataforma, y, más del 30%, se han verificado por un tercero independiente.

#### Acuerdo multisectorial con CCOO y UGT

Durante el ejercicio hemos continuado trabajando conjuntamente con CCOO y UGT en el marco del Acuerdo Marco Multisectorial alcanzado en 2021 para verificar las condiciones laborales que aplican los proveedores. Se ha puesto el foco fundamentalmente en el sector agroalimentario español, con visitas de trabajo tanto a fincas como a instalaciones de transformación; para ello, se ha contado también con la participación de las agrupaciones sindicales locales.

En el mes de noviembre se realizó un viaje conjunto a China, centrado en otras industrias proveedoras de marcas propias de El Corte Inglés más allá del textil: artículos para el hogar, juguetes y mobiliario, entre otros. Esta visita ha proporcionado una visión de cómo el país asiático ha progresado en las condiciones laborales después de la crisis provocada por la pandemia.

#### Firma del International Accord

Los sindicatos globales IndustriAll y Uni Global Union acordaron con los representantes de las empresas textiles la renovación del International Accord, que entró en vigor el 1 de noviembre de 2023. Este acuerdo da continuidad al Bangladesh Accord de 2013 y 2018, así como al primer International Accord, alcanzado en 2021. Su misión es establecer programas de seguridad estructural, eléctrica y contra incendios en las fábricas textiles, habiendo sido ratificado por 218 grandes marcas internacionales del sector.

- Requerir la cualificación ASG de todo proveedor mediante la firma de la Carta de Compromiso de Cumplimiento, aceptando y compartiendo todo lo que conlleva respecto a nuestros principios éticos.
- Ejercer una diligencia debida reforzada a nuestros proveedores de marca propia, verificando periódicamente el desempeño ASG en sus centros de producción y haciendo seguimiento de los planes de acción derivados de dichas verificaciones.
- Disponer de un canal de denuncias propio (Canal Ético) y utilizar canales de denuncias externos de implantación internacional, cumpliendo con una serie de criterios marcados.
- Fomentar la transformación sostenible de sus sistemas productivos para adaptarse y mitigar el cambio climático, con el objetivo de alcanzar la neutralidad de emisiones en carbono antes de 2050 mediante la aplicación de diversas acciones.
- Promover el desarrollo sostenible también a través del apoyo al producto local y de proximidad, a las pequeñas y medianas empresas y a la economía social.

## Homologación de proveedores

### 26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

#### 26.1. Información adicional

Sí, existe un proceso de homologación de proveedores con requisitos de cumplimiento normativo y de RSE. El Corte Inglés continua con la plataforma colaborativa (b2b), completamente integrada en sus sistemas de gestión, para la homologación y posterior evaluación continua de sus proveedores.

El Corte Inglés cuenta con un equipo de profesionales especializados en RSE, tanto en sede central como en las distintas delegaciones de compra en el extranjero, que trabajan para garantizar el cumplimiento de los compromisos de responsabilidad social que tiene el Grupo y que exige a sus proveedores.

El Grupo sigue progresando en sus objetivos de verificación de condiciones sociales, laborales y medio-ambientales de los proveedores de marcas propias de El Corte Inglés a través de las auditorías realizadas en el marco del referido Código de Conducta.

En 2023, hemos trabajado con un total de 47.889 proveedores, situados principalmente en España y Portugal. Este dato representa el número de proveedores activos, es decir, aquellos con los que las empresas del Grupo El Corte Inglés han realizado alguna transacción durante el ejercicio, alcanzando un volumen total de compras de 14.363,11 millones de euros. Nuestra cadena de suministro se compone de proveedores de diferentes tipos para dar respuesta a la amplia gama de productos y servicios que ofrecemos. Sin embargo, cuentan con una serie de características comunes que derivan de los principios y compromisos establecidos por el Grupo.

Considerando el tipo de proveedor, existe un riesgo inherente relacionado con la

responsabilidad de la comercialización del producto, que puede distinguirse entre proveedores de marca externa y proveedores de marca propia. Gracias a este análisis, se determina el grado de diligencia debida aplicable a cada proveedor. Este enfoque diferenciado nos permite gestionar de manera más efectiva los riesgos asociados a cada tipo, para ser más rigurosos en términos ASG con los de marca propia.

#### PROVEEDOR DE MARCA EXTERNA: DILIGENCIA DEBIDA BÁSICA

Los proveedores de marca externa son aquellos donde la marca de los productos o servicios es propiedad del propio proveedor. En 2023, representaron el 81,5% de las ventas de retail. Estos están sujetos a la diligencia debida básica que implica que deben adherirse a la Carta de Compromiso de Cumplimiento ASG de El Corte Inglés. De esta forma se comprometen a asumirlas y aceptar como propios los principios éticos y de actuación del Grupo. Entre estos principios se encuentran el respeto de los Derechos Humanos en el ámbito de unas condiciones laborales, medioambientales y sociales adecuadas. Esto garantiza la diligencia debida en toda la cadena de suministro, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final, lo que asegura una cadena de suministro alineada con nuestros valores y estándares.

Para más información consultar el enlace a la Carta de compromiso de Cumplimiento ASG:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2017/07/19/carta-de-compromiso-de-cumplimiento.pdf>

#### PROVEEDOR DE MARCA PROPIA: DILIGENCIA DEBIDA REFORZADA

Los proveedores de marca propia son aquellos que suministran productos cuya marca es propiedad de El Corte Inglés. En 2023, representaron 18,5% de las ventas de retail.

Estos proveedores están sujetos a la diligencia debida reforzada, por ello, deben adherirse a la Carta de Compromiso del Grupo, y además tienen fábricas de producción, así como su proceso de cualificación continua con la conformidad de auditorías ASG realizadas a dichas fábricas. Todas las fábricas registradas por los proveedores de marca propia en nuestro sistema están sometidas a nuestro proceso de diligencia debida, que incluye evaluaciones de criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

### 2. Riesgo de producto

Se identifica a los proveedores de alto riesgo en función de diferentes factores de riesgo del sector productivo, que derivan de diversas cuestiones como una producción intensiva en mano de obra poco cualificada, el producto de margen de ventas del proveedor muy reducido, (provocando que el riesgo de incumplimientos en aspectos ASG se considere alto) y las bolsas de trabajadores inmigrantes, entre otras cuestiones.

### 3. Riesgo país

Para determinar el riesgo país nos apoyamos en el 'Cuadro de Mando' elaborado

anualmente por la Organización Internacional amfori BSCI que está disponible en su plataforma.

Respecto a los países de riesgo, se identifican sus riesgos existentes, y en función de estos se aplica una diligencia debida específicamente reforzada. Conforme a estos factores, la diligencia debida se tiene en cuenta en todas nuestras categorías de producto de nuestra marca propia, que incluyen moda, hogar, ocio, electrónica y gran consumo, entre otros.

El Grupo monitoriza el indicador de cobertura de fábricas de proveedores de marca propia en base al análisis realizado previamente, del que se obtiene el número de las evaluadas respecto del número total de fábricas declaradas por los proveedores de marca propia. En el ejercicio 2023, este índice de cobertura fue de un 99,7%.

## **Interacción con los proveedores**

### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

#### **27.1. Información adicional**

Desde el punto de vista de homologación y evaluación continua, la plataforma mencionada más arriba es el canal de interacción Proveedor-ECI.

Una acertada selección de proveedores es el punto de inicio para conseguir la satisfacción de los clientes. Por eso mantenemos una relación de colaboración y confianza mutua que nos permite alinearnos con los gustos y las necesidades del cliente.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

##### **28.1. Información adicional.**

El Corte Inglés es una empresa comprometida con la sociedad y por ello mantiene una relación de cercanía con las personas y con el entorno en el que se instalan los centros comerciales. Con más de 80 años de historia, estamos plenamente integrados y vinculados con la sociedad, y participamos en numerosas actividades locales, regionales, nacionales e internacionales, lo que afianza nuestra relación con el entorno. En 2021 se llevaron a cabo más de 2.000 actividades relacionadas con la cultura, el deporte y la acción social

Desde 2013 El Corte Inglés de Aragón mantiene un convenio con el Banco de alimentos de Zaragoza por la que se dona la comida apta para consumo pero no para la venta de todos sus establecimientos de supermercado El Corte inglés, Hipercor y Supercor entregando

anualmente toneladas de comida para ayudar a las personas que los necesitan. Desde 2021 El Corte Inglés realiza dos recogidas en sus supermercados para el Banco de Alimentos con sus clientes de manera digital Operación kilo y la Gran recogida, en la que se aportan miles de kilos de comida para esta entidad dando un 10% más de lo recaudado por parte de El Corte Inglés.

El Corte Inglés de Aragón forma parte de la iniciativa del Ayuntamiento de Zaragoza el Bosque de los Aragoneses en la que 40 empresas de la región aportan recursos para reforestar la ciudad de Zaragoza y sus alrededores.

Desde hace varios años, en septiembre, formamos parte de la semana de la movilidad europea, que lleva a cabo el Ayuntamiento de Zaragoza, en la que se promueve el deporte y el transporte menos contaminante participando en el proyecto Zaragoza camina.

En octubre, se venden numerosos productos en rosa, junto con la AECC por el día internacional del cáncer de mama, con estos productos "en rosa" se recauda dinero que se dona para la investigación contra el cáncer. También se encienden de rosa las fachadas de nuestros centros de Zaragoza.

En junio, mes de los océanos, realizamos diferentes actividades con entidades como WWF y MSC, con quienes colaboramos de forma constante y permanente desde hace años. Incluidas también acciones culturales con Ámbito Cultural Zaragoza junto a WWF. desde hace más de 10 años El Corte Inglés se une a la Hora del Planeta apagando las fachadas de los centros propios.

En noviembre y diciembre por el día de la Radio y la salud mental se organizaron en la Sala de Ámbito Cultural de El Corte Inglés de Independencia programas de radio en directo con pacientes del centro psiquiátrico de Nuestra Señora el Carmen y sus voluntarios sociales para visibilizar su trabajo y la salud mental.

Un año más, se implantó en las tiendas de Hipercor y El Corte Inglés, puntos de recogida para que los usuarios puedan entregar sus juguetes utilizados. La Fundación ¿Crecer Jugando? los recogerá para empezar su tratamiento, que lleva a cabo empresas inclusivas. Los juguetes aptos se repartirán entre diferentes entidades benéficas para que los niños necesitados tengan juguetes en Navidad y los que no estén en condiciones adecuadas se reciclan.

Y, como hemos comentado en anteriores puntos, desde El Corte Inglés Aragón se trabaja por la integración laboral con personas con discapacidad. Contamos con córner como Gardeniers en Hipercor Gran Casa de ATADES o en Puerto Venecia de la Fundación Rey Ardid con venta directa de los productos que se elaboran en dichas fundaciones.

En noviembre El Corte Inglés volvió a formar parte de los patrocinadores del partido benéfico de ASPANOA ¿Metamos un gol al cáncer? en La Romareda.

En nuestros patrocinios deportivos también hay colaboraciones sociales a través de carreras como la 10K, o las carrera solidarias de la Policía Nacional o la Guardia Civil.

Desde nuestro Departamento de RR.HH se colabora de manera habitual con entidades como Inserta, Fundación Síndrome de Down, ONCE o Cruz Roja.

También colaboramos con Instituciones públicas implantando el modelo de Formación Profesional Dual de nuestra CC.AA. para la realización de prácticas curriculares en nuestra empresa.

## **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

### **29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

#### **29.1. Información adicional.**

Apoyamos el desarrollo de las comunidades en las que nos encontramos presentes en los ámbitos deportivo, cultural y social, como hemos señalado con anterioridad.

Colaboramos organizando acciones solidarias con muchas entidades y asociaciones como UNICEF, ACNUR, AECC, ASPANOA, CRUZ ROJA, Cáritas o la Fundación Aladina, en la que se aporta un porcentaje de la venta de productos, integrándolo así en el negocio.

En 2021 continuamos en colaboración con Cáritas, Cruz Roja, la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), Fundación ONCE y UNICEF España, con la campaña solidaria ?Unidos Ayudamos Más?, con el fin de contribuir a mitigar los efectos de la pandemia. Las tarjetas, cuyo importe es de 3 euros, siguieron disponibles en las líneas de caja de los supermercados El Corte Inglés, Hiperacor y Supercor.

Nuestra sensibilidad hacia las personas que atraviesan situaciones de especial dificultad, nos lleva a canalizar parte de nuestros recursos hacia iniciativas de carácter social y solidario. Entre las acciones de carácter social caben destacar:

Colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer : A quien apoyamos de forma constante a través numerosas iniciativas con el objetivo de recaudar fondos y dar a conocer los fines de la asociación. como decimos recibimos la distinción de Voluntario de honor El Corte inglés de Aragón por la colaboración constante con este entidad.

Relación permanente con UNICEF: Tanto con los productos de la ONG que vendemos en nuestros centros, como con la campaña Juguetes Solidarios por la que se dona una parte de la venta a proyectos para la infancia. Campaña Un juguete, una ilusión Es una acción solidaria que nace con el objetivo de enviar juguetes a países con escasos recursos y a diversas ONG que trabajan en proyectos de cooperación y atención a la infancia.

Apoyo a los Bancos de Alimentos. A lo largo del año realizamos numerosas acciones para entregar a los bancos de alimentos productos de primera necesidad. Además de las donaciones realizadas por la propia empresa, contamos con las aportaciones tanto de clientes como de empleados en los diferentes centros de El Corte Inglés, Hiperacor, Supercor y Supercor Exprés.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

**30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

### **30.1. Información adicional**

Nuestros emplead@s están sensibilizados con todas las causas de mejora y promoción social. La empresa informa de sus iniciativas a través del correo electrónico y de la aplicación para trabajadores además de cartelería, megafonía interna y del briefing diario en los propios centros de trabajo, con excelentes resultados en el compromiso y adhesión de sus colaboradores.

A través del portal NEXO, una web y APP únicamente para empleados, se difunden todas las noticias y proyectos sociales para su conocimiento y animar a la participación. Se puede conocer mejor todo lo que realiza la empresa de manera interna, externa y también lo que llevan a cabo los empleados o acciones desde otros centros de España creando un vínculo entre todos nosotros.

Las acciones a nivel externo se difunden a través de la web, notas de prensa, medios de comunicación, evento con influencers y en nuestras redes sociales.

Al colectivo de empleados se les anima a participar en diferentes acciones solidarias como la realizada con AECC el Día Internacional del Cáncer de Mamá que este año hicimos conjuntamente con voluntarios de AECC para hacer el encendido virtual de nuestras fachadas en rosa. también forman parte de diferentes campaña y voluntariado con Cruz Roja o Banco de Alimentos para la Operación kilo o recogida de juguetes por Navidad.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

### **31.1. Información adicional**

Si se comunican a los medios a través de notas de prensa, presentaciones y también al público en general a través de las redes sociales.

Por otro lado, El Corte Inglés siempre ha apoyado la cultura como un elemento fundamental para el desarrollo de la sociedad. Por ello, cada año impulsamos numerosas iniciativas relacionadas con la literatura, el teatro, la música, el arte, el cine, la fotografía o la danza. Realizamos muchas colaboraciones culturales con el Ayuntamiento de Zaragoza o a través de COPELI con el Día del Libro y la Feria del libro.

Con el Ayuntamiento y el patronato de Bibliotecas hemos llevado a cabo una colaboración con el Kiosko de las letras, ubicado en el Parque Grande, promoviendo charlas con grandes autores y músicos al aire libre, eventos para todo el público de manera gratuita.

Hemos participado Palafox a escena del patronato del artes escénicas donde cientos de estudiantes de arte, música, danza o teatro llevan a cabo diferentes actuaciones en un evento especial para la ciudad.

Llevamos más de 8 años formando parte de la Semana de Goya con el certamen de moda Aguja Goyesca organizada por al Cámara de comercio, Ayuntamiento de Zaragoza y Gobierno de Aragón y realizando conferencias sobre su arte en la Sala de Ámbito Cultural.

De manera permanente se cuenta con las Salas de Ámbito Cultural en las que realizamos eventos culturales como presentaciones de libros, de discos, conferencias, charlas, exposiciones, cine, tertulias... Están ubicadas en los centros de El Corte Inglés de prácticamente toda España.

Se realizaron cientos de eventos culturales, firmas de libros, discos, conferencias... como siempre de forma gratuita al público.

Además se han realizado encuentros con colegios y con estudiantes universitarios para tener charlas con autores o pintores para poder hablar de sus obras, de su interés por escribir o por pintar...

El mundo infantil cuenta también con su propio programa de actividades para niños y familias que desde marzo comenzamos a realizar cuentacuentos, talleres de manualidades, talleres interactivos... para entretenimiento de los niños y sus familias. Desde la sala de Ámbito Cultural Zaragoza llevamos a cabo decenas de actividades como talleres infantiles de científicas, colaboramos con el Día internacional de la mujer y la niña en la ciencia, realizamos cuentacuentos o talleres creativos de música, pintura o construcciones para los más pequeños de la casa.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

##### **32.1. Información adicional**

Con todo ello, el Grupo El Corte Inglés ha registrado importantes avances en aspectos como la economía circular, el incremento de la oferta de productos sostenibles, la eficiencia energética y las auditorías sociales y medioambientales que se realizan en fábricas e instalaciones textiles que producen nuestras marcas propias. A ello hay que añadir las diversas iniciativas que llevamos a cabo para impulsar la concienciación y sensibilización social sobre consumo responsable. Como consecuencia de todos estos esfuerzos y mejoras, en 2023 El Corte Inglés ha conseguido también la calificación AA por parte de la agencia de rating MSCI especializada en temas de sostenibilidad.

Seguimos nuestra hoja de ruta, somos fieles a nuestros principios y valores, y mantenemos

desde nuestros orígenes el compromiso de vinculación con la sociedad y con el entorno que implica a todas nuestras áreas de actividad. Para ello contamos con nuestros clientes, con un gran equipo de profesionales, con la colaboración de nuestros proveedores, y con la reputación y el prestigio de la marca que nos ampara: El Corte Inglés.

Con este legado, construido a lo largo de los años, y con un renovado impulso que nos proyecta hacia el futuro, nos sentimos motivados para afrontar nuevos retos y oportunidades, siempre con la perspectiva de la mejora continua y el respeto a todos nuestros grupos de interés.

Nuestro objetivo: Minimizar el consumo de recursos (energía, agua y materiales) en nuestros procesos operativos, apostando cuando sea viable por el uso de energías limpias y de materiales sostenibles.

En años anteriores recibimos y seguimos manteniendo, el certificado AENOR de Residuo Cero de nuestros centros de Aragón reciclando más del 92% de nuestros residuos generados.

Nuestra actividad en materia de gestión medioambiental se centra, principalmente, en 4 líneas de actuación, articuladas a su vez por los programas y ejes estratégicos definidos en el Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025. Líneas de actuación en materia medioambiental: Economía circular, neutralidad climática, Certificación de sistemas de gestión ambiental y Gestión sostenible del agua.

El objetivo es transformar y adaptar nuestra actividad para contribuir a mitigar y revertir los efectos del cambio climático, comprometiéndonos a la neutralidad de la huella de carbono con el horizonte del año 2050 y con objetivos basados en la ciencia.

El Grupo se ha comprometido a alcanzar la neutralidad climática para el año 2050, reconociendo la necesidad de contribuir significativamente a la lucha contra el cambio climático. Para cumplir con este propósito, se centra en la reducción de emisiones generadas por sus operaciones y en la implementación de las medidas de compensación correspondientes.

Para ello, sigue las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), con el objetivo de aumentar la transparencia en la identificación, gestión y divulgación de los riesgos y oportunidades en materia de cambio climático. Asimismo, aporta información detallada sobre sus acciones y resultados relacionados con esta temática a través de la plataforma Carbon Disclosure Project (CDP). Este enfoque refleja el compromiso del Grupo con la responsabilidad ambiental y la creación de un futuro sostenible.

Para abordar el reto de descarbonización, el Grupo El Corte Inglés edesarrollando su Plan de Transición hacia Net Zero. Fundamentado en el compromiso de reducir a cero las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y contribuir a la mitigación del cambio climático. A través de este plan, se establecerán objetivos a corto y largo plazo para alcanzar esta meta.

- Reducción de Emisiones: Se establece el compromiso de reducir las emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2, alineado con la senda de 1,5°C marcada por el Acuerdo de París, con una visión de reducción continua en el tiempo.
- Energía Renovable: Adquisición del 100% de la electricidad consumida con garantía de origen renovable, fortaleciendo así el compromiso con fuentes de energía sostenibles.
- Compromiso de Proveedores: Impulso para que los suministradores fijen objetivos para la mitigación de su huella, contribuyendo a la reducción de emisiones de alcance 3.
- Eficiencia en la Cadena de Suministro: Implementación de medidas para reducir las emisiones absolutas de GEI del alcance 3.

Para conseguir estos objetivos, hemos puesto especial énfasis en palancas clave como la electrificación y uso de biocombustibles en los centros de trabajo, la promoción de compras bajas en carbono y la utilización de flotas de bajas emisiones en el transporte y distribución de productos.

### **Compromiso frente al cambio climático**

**33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

### **Economía circular**

**34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

#### **34.1. Información adicional**

El Grupo El Corte Inglés sigue un proceso de identificación y evaluación de riesgos climáticos y oportunidades de abordar los desafíos ambientales y posicionarse como una empresa sostenible y resiliente. El proceso se basa en una metodología contrastada que permite identificar, evaluar y gestionar los riesgos climáticos, así como capitalizar las oportunidades al cambio climático.

## **GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO**

### **1. Identificación de Riesgos Climáticos y Oportunidades**

Los riesgos relacionados con el clima pueden derivarse de los efectos directos de un fenómeno climático, agudo o crónico en función de la duración de sus efectos en el tiempo, o como consecuencia de la transición hacia una economía baja en carbono. Así, se diferencia entre riesgos físicos y de transición. Dentro de estos últimos se identifican riesgos como consecuencia de cambios regulatorios, de mercado, reputaciones o

tecnológicos. Por su parte, las oportunidades reflejan efectos potenciales positivos relacionados con el cambio climático como consecuencia de los esfuerzos de mitigación o adaptación.

Para la identificación de los riesgos y oportunidades climáticos potenciales que pueden afectar al Grupo El Corte Inglés, se comienza por definir los parámetros relevantes de la actividad empresarial, seguido por una evaluación del despliegue de la cadena de valor de las actividades. Esto incluye un análisis de las ubicaciones y emplazamientos donde se llevan a cabo las operaciones del Grupo, así como la definición de la relevancia de ciertas localizaciones en función de su susceptibilidad a los riesgos climáticos. Además, se realiza un análisis de la actividad para determinar los riesgos climáticos que pueden afectar al desempeño de la actividad económica a lo largo de su duración prevista.

Tras este ejercicio (realizado principalmente sobre negocio retail en España), se identifican un total de 7 riesgos físicos (5 agudos y 2 crónicos) y 9 riesgos de transición (3 regulatorios, 3 de mercado, 1 tecnológico y 2 reputacionales) susceptibles de afectar a las actividades del Grupo El Corte Inglés, evaluados tal y como se describe en el siguiente epígrafe. Este análisis inicial ha proporcionado una visión de la exposición del Grupo a los riesgos climáticos, sentando las bases para futuras ampliaciones a otros ámbitos de negocio y geografías del Grupo.

Desde el punto de vista de las oportunidades, el Grupo El Corte Inglés las identifica con el objetivo de capitalizarlas para impulsar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo. Aprovechando este enfoque proactivo, se busca fortalecer la posición competitiva en el mercado y contribuir de manera efectiva al desarrollo sostenible. Las oportunidades identificadas están alineadas con las necesidades del mercado y los comportamientos cambiantes de los consumidores.

Además, el Grupo El Corte Inglés está elaborando el Plan Estratégico Net Zero, destinado a abordar estas emisiones y avanzar hacia un modelo de negocio más sostenible. Este plan establecerá metas claras y alcanzables, así como acciones específicas para lograr una reducción significativa en las emisiones de GEI y, en última instancia, alcanzar la neutralidad de carbono.

Este año consolidamos la tendencia de disminución de consumo energético de los últimos años mediante acciones orientadas al ahorro energético en cuanto a iluminación y a climatización. El Grupo El Corte Inglés se compromete a utilizar el agua de manera responsable para evitar cualquier impacto adverso en su gestión; para ello contamos con un Plan de Gestión Sostenible del Agua.

Contamos con diversas certificaciones ambientales que respaldan nuestra dedicación al desarrollo sostenible y la gestión responsable del entorno en todas nuestras actividades. Además, nos permiten garantizar que cumplimos con todas las leyes y regulaciones de aplicación.

La tabla siguiente resume las principales certificaciones obtenidas por las distintas empresas del Grupo.

## ÁREA/EMPRESA CERTIFICADA TIPO DE CERTIFICADO ALCANCE DEL CERTIFICADO ENTIDAD CERTIFICADORA

El Corte Inglés: Sistema de Trazabilidad de Gestión de Residuos Residuo Cero Establecimientos El Corte Inglés de: - Andalucía - Aragón - Baleares - Canarias - Cantabria - Cataluña - Castilla-La Mancha - Castilla y León - Comunidad Foral de Navarra - Comunidad de Madrid - Comunidad Valenciana - Extremadura - Galicia - País Vasco - Principado de Asturias - Región de Murcia Establecimientos Supercor de: - Galicia - Aragón - Comunidad Valenciana - Región de Murcia - País Vasco AENOR RC-2019/0001 AENOR RC-2022/0008 AENOR RC-2023/0006 AENOR RC-2024/0007

## ÁREA/EMPRESA CERTIFICADA TIPO DE CERTIFICADO ALCANCE DEL CERTIFICADO ENTIDAD CERTIFICADORA

El Corte Inglés

Empresas Sistema de Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001 Se han unificado sistemas y modificado los alcances: A. La comercialización, suministro de vestuario profesional, productos para hostelería, material fungible y sanitario y campañas promocionales. B. Almacenamiento, manipulación y logística de dichos productos. Emplazamiento: El Corte Inglés Empresas Suministros, C/ Tomás López 10 (Madrid) y Las Canteras (Madrid). AENOR GA-2007/0668

El Corte Inglés

Empresas Huella de carbono calculada según la norma GHG Protocol Emisiones de la actividad de gestión de la producción, comercialización, suministro de vestuario profesional y de productos de hostelería, de material fungible sanitario y de productos para campañas promocionales y de incentivo del centro C/ Tomas López, 10 ? 28009, Madrid APPLUS+ Certification HDCG-0054-24/23

SICOR Seguridad Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001 Diseño, montaje, instalación y mantenimiento de sistemas de videovigilancia y alarmas. Servicio de vigilancia privada en la Comunidad de Madrid. BUREAU VERITAS ES118061-1

Viajes El Corte Inglés Sistema de Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001 Gestión de viajes de empresas AENOR GA-021/0251

Viajes El Corte Inglés Huella de carbono CO2 calculado ISO 14064-1 Emisiones de las actividades que presta la Organización en los centros de trabajo ubicados en España, incluidas las 333 delegaciones. AENOR HCO-2021/0066

### 3.3.5. TAXONOMÍA DE LA UE

El Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía define el marco regulatorio de aplicación para considerar una actividad económica como sostenible, de acuerdo con su potencial

contribución a alguno de los seis objetivos ambientales definidos por la Comisión Europea para promover el desarrollo sostenible.

Desde su entrada en vigor en 2021, el Grupo El Corte Inglés se ha servido de este Reglamento como instrumento para impulsar la evolución de su modelo de negocio, a la vez que se da respuesta a los requerimientos de reporte establecidos en el mismo analizando, anualmente, la proporción de sus actividades económicas que, con arreglo a los requisitos de aplicación que introduce la Taxonomía, pueden considerarse medioambientalmente sostenibles.

Durante el año 2023, los nuevos desarrollos legislativos que han tenido lugar amplían la clasificación de actividades sostenibles.

- Por un lado, incorporando nuevas actividades a los objetivos climáticos de mitigación y adaptación al cambio climático que resultaban de aplicación en ejercicios anteriores: actividades 3.18 a 3.21 y 6.18 a 6.20 en el Anexo I (Mitigación al Cambio Climático) y las actividades 5.13, 7.8, 8.4, 9.3, 14.1 y 14 de Anexo II (Adaptación al Cambio Climático), ninguna de las cuales guarda relación con actividades realizadas por el Grupo El Corte Inglés tras el análisis realizado.

- Además, la publicación del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 de la Comisión, de 27 de junio de 2023, introduce los cuatro objetivos medioambientales restantes que estaban pendientes de aprobación: Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, Transición a una economía circular, Prevención y control de la contaminación y Protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas.

## **Comunicación ambiental**

**35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

### **35.1. Información adicional.**

Toda esta información se puede ver en la página web de la empresa, en la intranet corporativa, correo electrónico, app para empleados y se realiza una memoria de RSE donde incluyen todas las prácticas para lograr estos objetivos para mejorar el medio ambiente.

También se informa a través de notas de prensa y reportajes a medios de comunicación y se difunde en las redes sociales de los diferentes perfiles de El Corte Inglés.

En lo relativo a otros grupos de interés remitimos a puntos anteriores.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito**

**en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

-

### **Valoración Global**

**37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

La calidad en el servicio al cliente y la garantía sobre los productos o servicios que ofrece.

**39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Implantación de programas de comunicación global.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**