



El Corte Inglés

INFORME
NO FINANCIERO
2021-2022

Construyendo el futuro

Creerse ante los retos. Asentar las bases de un mañana mejor para todos. Crear nuestras propias oportunidades. Ser útiles y facilitar la vida de las personas.

Durante el año 2021 El Corte Inglés ha acelerado el proceso de transformación de su modelo de negocio para adaptarse a un momento cambiante y adelantarse al futuro.

La fortaleza del *retail*, la digitalización, la sostenibilidad y la diversificación son piezas clave para diseñar un panorama sobre el que seguir avanzando. Un futuro que estamos construyendo juntos.

CARTA DE LA PRESIDENTA



El ejercicio 2021 ha sido un año de grandes esfuerzos, de mucho empeño e ilusión, y de buenos resultados, como refleja este Informe no Financiero que tengo la satisfacción de presentar. Nuestras tiendas han recuperado su actividad comercial, nuestra política de diversificación y alianzas ha cumplido las expectativas, el avance de la omnicanalidad y la transformación que iniciamos el año anterior ha seguido el camino previsto y nuestra estructura financiera se ha robustecido conforme a los objetivos fijados. Como consecuencia, el Grupo El Corte Inglés ha vuelto a beneficios y está en una prometedora situación para encarar el futuro. Todo ello a pesar de los persistentes efectos de la crisis sanitaria, la escasa recuperación turística y el complejo entorno económico que vivimos, con una inflación en alza, una escalada del precio de la energía inusitada y una contención del consumo derivada de la subida de precios.

Nuestro grupo empresarial ha alcanzado una cifra de negocios de 12.507,6 millones de euros, lo que supone un incremento del 21,9% respecto al año anterior; un Ebitda de 804,3 millones de euros frente a los 47,9 millones del ejercicio precedente, y un beneficio neto que superó los 120 millones de euros. Además, hemos disminuido sustancialmente la deuda, cumpliendo así los objetivos que nos marcamos el ejercicio anterior.

Esta evolución positiva, acompañada de una reducción de costes, ha sido recompensada por las principales agencias de *rating* que han mejorado sus perspectivas sobre El Corte Inglés situándolas a sólo un paso del 'grado de inversor'. Este reconocimiento ha estado también acompañado de dos acontecimientos significativos: la liquidación de la primera emisión de bonos por importe de 600 millones de euros y, ya en marzo de 2022, la refinanciación por una cuantía máxima agregada de 2.600 millones de euros realizada con formato de *investment grade*, menor coste y mejores condiciones.

Estos buenos resultados han sido posibles gracias a una visión amplia del negocio que tiene en el *retail* su centro de su actividad. El cuidado del producto y el servicio al cliente, la mejora continua de nuestras tiendas tanto en el entorno físico como en el digital, y el desarrollo de nuevos negocios que complementan esa propuesta comercial con la que pretendemos hacer más fácil la vida de las personas, son los ejes que nos permiten crecer como empresa y avanzar en nuestros compromisos con los clientes, los empleados, los proveedores, el medioambiente y la sociedad en general.

En *retail*, El Corte Inglés es el gran escaparate de las marcas donde se dan cita prestigiosas firmas nacionales e internacionales junto a nuestras marcas propias. Durante el ejercicio, hemos continuado con el lanzamiento de nuevos productos y colecciones, manteniendo nuestros compromisos de calidad, servicio, cuidada selección de surtido, innovación y especialización en todos nuestros ámbitos de actuación: moda, hogar, electrónica y electrodomésticos, deporte, ocio, belleza, etc. En alimentación, hemos cerrado un importante acuerdo al adquirir la cadena Sánchez Romero, afianzándonos así como el referente en supermercados de calidad.

Nuestras tiendas, tanto físicas como *online*, están en permanente renovación, mostrando las últimas tendencias y ofreciendo unos espacios cómodos y atractivos que incluyen un amplio abanico de experiencias gastronómicas, culturales o de cuidado personal, entre otras. Este empeño de mejora continua, nos lleva a acometer importantes obras de remodelación como las realizadas en nuestros centros de Castellana y Preciados, en Madrid, o la reforma de Girona, por ejemplo.

En el entorno digital, continuamos con el lanzamiento de nuevos servicios como el Catálogo Extendido o Consulta al Experto, que amplían la oferta y el asesoramiento que prestamos a nuestros clientes. Con el Catálogo Extendido, todos los establecimientos de la organización tienen a su alcance los más de 2 millones de referencias que integran el catálogo digital de la compañía, incluso modelos o marcas que no tienen presencia en dicho centro. Respecto al servicio Consulta al Experto, da al cliente la posibilidad de un asesoramiento *online* inmediato y personalizado, ya que un vendedor experto le responde a través de chat, teléfono o videollamada.

La fortaleza de la marca El Corte Inglés y la confianza mutua que generamos en nuestro entorno, nos ha permitido desarrollar nuevas áreas de actividad y establecer alianzas estratégicas con operadores líderes en sus respectivos sectores, algunas de las cuales se han consolidado a lo largo del ejercicio 2021. En este sentido, hay que señalar el acuerdo que, en el ámbito de los seguros, firmamos con el Grupo Mutua que, no sólo ha adquirido el 50,01% de cada una de las dos sociedades que integran Seguros El Corte Inglés, sino que también se ha incorporado a nuestro proyecto de futuro al adquirir una participación del 8% de El Corte Inglés procedente de autocartera. Esta alianza estratégica, que se ha completado ya en el ejercicio 2022 tras obtener las autorizaciones administrativas correspondientes, impulsará el crecimiento de ambos grupos empresariales, es decir, El Corte Inglés y Mutua Madrileña.

También quiero destacar el acuerdo alcanzado entre Viajes El Corte Inglés y Logitravel con el propósito de constituir una nueva compañía con ambición y capacidad para ser la primera agencia de viajes de habla hispana. Esta alianza nos permite, además, dar nuevos pasos en la digitalización del negocio y mejorar nuestra propuesta comercial tanto en el ámbito vacacional, como en el de viaje corporativo, y en la organización de eventos, incentivos y congresos.

El Grupo Sicor, que pusimos en marcha el ejercicio pasado, está alcanzando los objetivos previstos, tanto en el área de alarmas como en seguridad integral para hogares y empresas.

Otra de las novedades de este ejercicio 2021, ha sido la creación de la sociedad El Corte Inglés Logística Avanzada, cuyo objetivo es aprovechar la experiencia logística de la compañía para ampliar el negocio y dar servicio a terceros.

Son muchas las novedades que hemos puesto en marcha en este ejercicio y muchos los proyectos que estamos desarrollando, pero lo que permanece inalterable son nuestros valores y principios como grupo empresarial. Una cultura y unos valores corporativos que giran en torno a un comportamiento ético que garantice el crecimiento responsable y sostenible del negocio. En este sentido, seguimos avanzando en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo, de transparencia, de eficacia y de responsabilidad en nuestra gestión del negocio. De hecho, el Consejo de Administración ha decidido potenciar la Función de Cumplimiento, y la Junta de Accionistas ha impulsado la estrategia de sostenibilidad de la compañía mediante un cambio en los estatutos. Ello ha permitido la constitución de una Comisión de Sostenibilidad que sustituye a la anterior Comisión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Somos una empresa responsable y comprometida que mantiene un avance continuo hacia las mejores prácticas en materia social, ambiental y de Gobierno Corporativo (ASG). Para ello contamos con un Plan Director de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa 2021-2025 que se estructura en cinco grandes ejes: Producción y consumo responsables, Transformación digital, Acción por el clima, Cultura corporativa y Buen gobierno.

También hemos renovado nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, y asumimos como propios los retos que figuran en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas que guardan relación con nuestra actividad: Producción y Consumo Responsable; el relativo a Recursos Humanos, Igualdad, Conciliación y Diversidad; el relacionado con los Derechos Humanos, el Trabajo Decente y el Crecimiento Económico; y el que versa sobre la Eficiencia en los Consumos y la Acción por el Clima.

Para avanzar en estos objetivos, impulsamos campañas de sensibilización entre clientes y empleados sobre consumo responsable, hemos ampliado la oferta de productos sostenibles, realizamos de forma habitual auditorías sociales y medioambientales en fábricas e instalaciones textiles que producen marcas propias, y apostamos por la buena gestión de los residuos y por la economía circular.

En este sentido, quiero destacar el proyecto Residuo Cero que se está implantando en toda nuestra red comercial y que supone que, al menos, el 90% de los residuos generados en estos establecimientos, han sido valorizados. Hemos cumplido nuestro objetivo y ya contamos con 108 centros y plataformas logísticas de El Corte Inglés certificados con el sello AENOR de Residuo Cero. El próximo paso es que en el ejercicio 2022 todos los centros de El Corte Inglés hayan alcanzado esta calificación, y todos los establecimientos Supercor, en 2025. Para ello contamos con el valor incalculable que supone la implicación y dedicación de nuestros equipos, tanto en este proyecto como en tantos otros de carácter social o medioambiental.

Porque el principal activo que tiene El Corte Inglés es su capital humano. El compromiso, la motivación y la dedicación de nuestros empleados, nos permiten cumplir nuestros objetivos de servicio al cliente y a la sociedad, así como avanzar en nuestros propósitos de crecimiento y sostenibilidad. Somos uno de los mayores empleadores de nuestro país, lo que nos obliga a garantizar un trabajo digno y acorde con unas adecuadas políticas de igualdad y diversidad.

En 2021, como consecuencia de la situación sufrida por la crisis sanitaria, nos vimos obligados a poner en marcha un plan de reordenación de la plantilla que, con carácter voluntario, implicó a un 3,3% de los empleados. En un marco de paz social, todos ellos pudieron acogerse a un plan de recolocación gestionado por empresas de reconocido prestigio y un elevado grado de empleabilidad.

También somos una empresa que incide en el tejido empresarial a través de la relación que mantenemos con un gran número de proveedores, más de 36.800 en el ejercicio 2021. Su colaboración y la confianza mutua nos permiten mantener los niveles de calidad y servicio que caracterizan a El Corte Inglés.

Todo ello redundando en la satisfacción del cliente, que es nuestra razón de ser. Más de 510 millones de visitas a nuestros centros comerciales, casi 800 millones de visitas a nuestras páginas web y más de 11,6 millones de usuarios de la Tarjeta de Compra El Corte Inglés, nos reafirman en nuestros esfuerzos por ofrecer el mejor entorno, el producto y el mejor servicio en todas nuestras áreas de actividad.

Este empeño y esta dedicación, nos han consolidado como una de las empresas con mejor reputación en España. Así lo reconocen los principales estudios de reputación pero, sobre todo, así lo sienten los ciudadanos en particular y la sociedad en general. Un reconocimiento que nos anima, incluso nos obliga, a mejorar cada día, a ser más eficientes, a mirar más por nuestro entorno y a ser más sostenibles. En definitiva, a ofrecer lo mejor de nosotros mismos.

Así lo hemos hecho siempre y así lo seguiremos haciendo en el futuro.

Marta Álvarez
Presidenta

ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

[GRI 102-1] [GRI 102-5] [GRI 102-10] [GRI 102-45] [GRI 102-46] [GRI 102-48] [GRI 102-49]
[GRI 102-50] [GRI 102-52] [GRI 102-54]

El presente “Estado de Información No Financiera” (EINF2021) se formula como un documento separado que forma parte del “Informe de Gestión Consolidado del Grupo El Corte Inglés del ejercicio 2021/2022”.

Su publicación se realiza en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. El EINF2021 cumple los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el Informe de Gestión, ambos aprobados por el Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A.

Este documento hace referencia a la actividad de El Corte Inglés, S.A. y sus sociedades dependientes¹ (en adelante, Grupo El Corte Inglés o “El Grupo”) durante el ejercicio fiscal 2021, comprendido entre el 1 de marzo de 2021 y el 28 de febrero de 2022 (en adelante, ejercicio 2021) en todos los países en los que están presentes.

Dentro del compromiso del Grupo con la transparencia en la información, a lo largo del presente informe se incluyen, entre otras cuestiones, la información necesaria para comprender la evolución, resultados, situación e indicadores clave de desempeño del Grupo con respecto a los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (en adelante, ASG).

Asimismo, se identifican los riesgos y oportunidades inherentes de la actividad del Grupo y las políticas y mecanismos de gestión existentes en las diferentes empresas respecto a las cuestiones no financieras.

En la elaboración de este informe ha participado un equipo multidisciplinar del que forman parte distintas áreas de gestión de la compañía y se han tomado como referencia los principios y estándares de reporte de información no financiera detallados en el capítulo 5. “Principios de reporte y transparencia” de este documento. En el Anexo II y Anexo III, se presentan las tablas con los indicadores exigidos por la Ley 11/2018 y estándares seguidos, con referencia a cada uno de los apartados del presente Estado de información no financiera en donde se encuentra la información.

También se han tenido en cuenta el contexto y regulación del sector, así como los requerimientos de los grupos de interés y mejores prácticas sectoriales para determinar, como contenidos del informe, qué aspectos no financieros resultan relevantes para el Grupo El Corte Inglés.

La información incluida en este documento ha sido verificada por Ernst & Young, S.L., en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la redacción dada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, al artículo 49 del Código de Comercio.

¹ Entendiendo como tales las sociedades mercantiles en las que el Grupo El Corte Inglés ostenta un porcentaje de participación superior al 50%. Su relación y detalle se expone en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo El Corte Inglés del ejercicio 2021. Cabe destacar que, desde este ejercicio, Supercor integra por absorción los supermercados Sanchez Romero. En cuanto a la fusión realizada entre Viajes El Corte Inglés, S.A. y Logitravel, por la que la primera queda con una participación del 75% de la nueva Sociedad resultante y la segunda con el 25% restante, al haberse firmado el documento de fusión definitivo con fecha 28/02/2022, último día del ejercicio económico societario de Viajes El Corte Inglés. El EINF2021 no recoge ninguna información ASG de Logitravel.

INDICE

1. El Corte Inglés en 2021.....	12
2. Nuestro Modelo de Negocio	17
3. Nuestro Desempeño ASG.....	51
3.1. Nuestro Gobierno Corporativo.....	59
3.2. Nuestro Enfoque Social.....	79
3.2.1. El Cliente.....	79
3.2.2. Nuestro Equipo	99
3.2.3. La Cadena de Suministro.....	129
3.2.4. Nuestra Relación con la Sociedad.....	143
3.3. Nuestra Gestión Medioambiental	161
4. La Gestión de Riesgos y Oportunidades	191
5. Principios de Reporte y Transparencia	199
6. Anexos.....	215
I. Tabla de indicadores no financieros	216
II. Índice de indicadores GRI.....	229
III. Índice de contenidos de la Ley 11/2018 y del Reglamento (UE) 2020/852 - Taxonomía	243
7. Informe de Verificación Independiente	251

El Corte Inglés en 2021

El ejercicio 2021 ha sido muy significativo para El Corte Inglés. Un año en el que hemos conseguido recuperar el pulso y abordar nuevos proyectos con un gran potencial de futuro, a pesar del complejo contexto económico y de las dificultades asociadas a las restricciones por el Covid-19

PROYECTO DE FUTURO

1

Con el *retail* en el centro del negocio, hemos afianzado nuestro proyecto de **crecimiento** basado en la confianza de la marca y en los principios y valores que distinguen a El Corte Inglés: calidad, servicio, selección de surtido, innovación y capacidad de adaptación.

2

Nos hemos consolidado como una de las empresas con mejor **reputación** en España, tanto por nuestro modelo de negocio como por la evolución que hemos experimentado en estos últimos años.



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

3



Hemos sellado un acuerdo estratégico con el **Grupo Mutua** que adquiere una participación del 8% del capital de El Corte Inglés, además del 50,01% del grupo Seguros El Corte Inglés.

4

Consolidamos nuestro liderazgo en el sector turístico tras la fusión de **Viajes El Corte Inglés** y **Logitravel**, con el objetivo de convertirnos en la primera agencia de viajes de habla hispana.



5

Hemos adquirido la cadena **Sanchez Romero**, que nos ayudará a consolidar el posicionamiento como líderes en supermercados de calidad.

EL RETAIL EN EL CENTRO DEL NEGOCIO

6

El *retail* es el corazón del negocio de El Corte Inglés. Mantenemos un sólido posicionamiento como el **gran escaparate de las marcas**, un espacio único físico u *online* donde se dan cita las más prestigiosas firmas nacionales e internacionales junto a las marcas propias.



7

Hemos impulsado el desarrollo de **nuevos productos, servicios y marcas propias**, así como la calidad, la cuidada selección del surtido y la innovación, que constituyen elementos diferenciadores en todos nuestros ámbitos de actuación.

8

Nuestra política de actualización y **renovación continua de nuestros establecimientos** nos ha llevado a acometer importantes reformas en los centros de Castellana, Preciados-Callao (Madrid) y Girona. Todo ello nos permite ofrecer una mejor experiencia de compra al cliente.

9

Hemos transformado en **outlet** algunos establecimientos de El Corte Inglés como el de Arapiles (Madrid), el de Sevilla Este, el de Mijas (Málaga), el de Guadalajara y el de Marineda (A Coruña). En todos ellos se ha incorporado una renovada propuesta comercial que ha sido muy bien recibida por parte del público.

OMNICANALIDAD Y DIGITALIZACIÓN

10

Hemos potenciado el concepto omnicanal con la creación de nuevos y cómodos espacios para la **recogida en tienda de pedidos online**. Ejemplo de ello son los centros de Nervión y Plaza del Duque (ambos en Sevilla), San José de Valderas (Madrid) o Málaga, entre otros.



11

Afianzamos y ampliamos nuestro abanico de servicios digitales y omnicanales para aportar un mayor valor a nuestros clientes. Con el lanzamiento de **Consulta al Experto y Catálogo Extendido** hemos conseguido ampliar la oferta y el asesoramiento que El Corte Inglés presta a sus clientes proporcionando la misma experiencia en todos los canales de la compañía, con independencia de que sean físicos o digitales.

12

Lanzamos una **app específica para Portugal** en diciembre de 2021, como parte de nuestra estrategia de digitalización.

DIVERSIFICACIÓN

13

Impulsamos la marca **Sweno** para ofrecer a nuestros clientes un operador virtual de móvil y fibra competitivo y de calidad.

14

SICOR ha consolidado sus líneas de negocio, especialmente en seguridad y alarmas para el hogar.



15

Creamos la compañía **El Corte Inglés Logística Avanzada** para hacer crecer la actividad logística y ampliar el negocio para dar servicio a terceros.

SOSTENIBILIDAD



16

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.

17

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.

18

Aumentamos nuestra **oferta sostenible** en más de un 9% con respecto al ejercicio anterior, superando el objetivo anual. En total, contamos con más de 122.000 referencias de sostenibilidad.



19

Hemos conseguido la certificación de AENOR en **Residuo Cero** en 108 establecimientos y plataformas logísticas de El Corte Inglés en España y Portugal.

SOCIEDAD

20

Colaboramos con las Administraciones Públicas en proyectos como el **centro de vacunación** de COVID-19 situado en nuestras instalaciones de Arapiles (Madrid), que se integró en la red de centros públicos para vacunar a la población general y a nuestros empleados, y estuvo operativo durante tres meses.



21

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.



ARCO Madrid 2022. Exposición de Santiago Picatoste. El Corte Inglés, Preciados, Madrid.

Nuestro Modelo de Negocio

[GRI 102-2] [GRI 102-7] [GRI 102-10] [GRI 102-15] [GRI 102-18] [GRI 102-19]
[GRI 102-20] [GRI 102-22] [GRI 102-23] [GRI 102-26] [GRI 103]

El Corte Inglés basa su modelo empresarial en una serie de principios éticos, sostenibles y responsables hacia el cliente, los empleados, los proveedores, los accionistas, la sociedad y el medioambiente. Con más de 80 años de historia, El Corte Inglés se ha consolidado como un referente del comercio de calidad que ha sabido crecer y diversificar su actividad hasta convertirse en un grupo empresarial capaz de crear nuevos formatos, entrar en diferentes segmentos de mercado y desarrollar nuevas oportunidades de negocio en diversos sectores. Esa capacidad para adaptarse e incluso adelantarse a las nuevas demandas y necesidades de la sociedad, aunando lo físico y lo digital, sitúa a El Corte Inglés como una empresa útil para los ciudadanos y como un auténtico facilitador de la vida de las personas.

La voluntad de transformar los desafíos en oportunidades, impulsar la digitalización, avanzar en la diversificación y comprometerse con la sostenibilidad, constituyen los pilares de ese proyecto de futuro que el Grupo El Corte Inglés tiene en marcha.

2021 ha sido un año muy significativo en la historia de la compañía. Tras un 2020 marcado por la crisis sanitaria, el fuerte descenso de la actividad económica y la ausencia de turismo, el ejercicio 2021 ha permitido recuperar parte del terreno perdido y volver a beneficios a pesar de todas las dificultades que han supuesto las diferentes restricciones a la movilidad, las sucesivas variantes del Covid y la escasa recuperación turística. A todo ello hay que añadir un contexto económico complejo, con una inflación creciente e inesperada, una escalada del precio de la energía sin precedentes y una retracción del consumo inherente al alza de precios.

Frente a estas adversidades, el Grupo El Corte Inglés ha afrontado un año clave, consiguiendo enderezar el rumbo y obteniendo unos resultados próximos a los de 2019, justo antes de la pandemia, a excepción de la actividad turística cuya recuperación conlleva un cierto retraso. El modelo de gestión desarrollado en los meses previos ha permitido alcanzar unas ventas de 12.507,6 millones de euros, lo que supone un incremento del 21,9% más que el año anterior; el Ebitda se ha situado por encima de los 804 millones, 756,5 millones más que en el ejercicio precedente, mientras que el beneficio neto superó los 120 millones de euros, remontando los resultados obtenidos en el ejercicio 2020. Esta robustez de los datos se sustenta, asimismo, en una reducción de la deuda financiera neta de 298 millones de euros en el ejercicio.

La buena evolución del negocio, la disminución de costes y los aciertos de la gestión han sido reconocidos por las principales agencias de *rating* que han mejorado sus perspectivas sobre El Corte Inglés situándolas muy cerca del 'grado de inversor'. En definitiva, la compañía ha conseguido cumplir los objetivos marcados en el Plan Estratégico que se presentó en la Junta General de Accionistas de 2021.



UN PROYECTO DE CRECIMIENTO QUE PARTE DEL *RETAIL*

Para alcanzar estos objetivos, El Corte Inglés cuenta con una serie de ventajas entre las que caben destacar su amplia base de clientes y la confianza mutua que se ha forjado a lo largo del tiempo. La fortaleza de marca que posee El Corte Inglés y la confianza que inspira en los ciudadanos se refleja en los más de 11,6 millones de personas que poseen la Tarjeta de Compra El Corte Inglés, lo que permite una comunicación personalizada, respetuosa y adaptada a los gustos y necesidades individuales.

El *retail* es el corazón del negocio de El Corte Inglés; está en el centro de la actividad y es lo que ha permitido desarrollar nuevas líneas de negocio y avanzar en la diversificación, al mismo tiempo que se han afianzado los procesos de digitalización y omnicanalidad.

En *retail*, la compañía mantiene un sólido posicionamiento como el gran escaparate de las marcas, un espacio único físico u *online* donde se dan cita las más prestigiosas firmas nacionales e internacionales junto a las marcas propias. En este sentido, El Corte Inglés ha intensificado el desarrollo de nuevos productos y nuevas marcas, así como el lanzamiento de colecciones de moda que crean tendencia. La calidad, la especialización, la cuidada selección del surtido, la innovación y la incorporación permanente de nuevos productos y servicios que satisfacen las necesidades del cliente, constituyen elementos diferenciadores en todos los ámbitos de actuación: moda, hogar y decoración, belleza, electrónica y electrodomésticos, deporte, alimentación, ocio y entretenimiento, etc.

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

El protagonismo del *retail* en el conjunto del Grupo se traduce también en la capacidad para aprovechar nuevas oportunidades como es el caso de la adquisición de la cadena de supermercados Sanchez Romero. Con esta operación, El Corte Inglés consolida su posicionamiento como líder de supermercados de calidad, con una propuesta comercial amplia, diferenciada y capaz de incorporar los mejores productos y las últimas innovaciones del mercado. A ello se añaden los planes a medio plazo para abrir a pie de calle Supermercados El Corte Inglés.

Esta vocación de servicio y el esmero que se pone en todos y cada uno de los establecimientos comerciales tiene su reflejo en la actualización y remodelación continua de los centros. Durante el ejercicio 2021 se han acometido importantes reformas en los centros de Castellana (Madrid), donde se están incorporando nuevos espacios y marcas comerciales; de Preciados-Callao (también en Madrid), donde se ha reformado completamente el área de alimentación y restauración; y de Girona, que incluye notables mejoras en todas las áreas de actividad.

Asimismo, se ha acometido la transformación en *outlet* de algunos establecimientos de El Corte Inglés como el de Arapiles (Madrid), el de Sevilla Este, el de Mijas (Málaga), el de Guadalajara y el de Marineda (A Coruña). En todos ellos se ha incorporado una renovada propuesta comercial que ha sido muy bien recibida por parte del público.

En otros casos, las reformas se han centrado en potenciar el concepto omnicanal con la creación de nuevos y cómodos espacios para la recogida de pedidos *online*, lo que facilita la experiencia de compra del cliente. Ejemplo de ello son los centros de Nervión y Plaza del Duque (ambos en Sevilla), San José de Valderas (Madrid), Málaga, entre otros.

Este impulso a la omnicanalidad y la transformación digital que está llevando a cabo la compañía se refleja en el lanzamiento de nuevos servicios como el Catálogo Extendido o Consulta al Experto, cuyo objetivo es amplificar la oferta y el asesoramiento que El Corte Inglés presta a sus clientes proporcionando la misma experiencia en todos los canales de la compañía, con independencia de que sean físicos o digitales. El Catálogo Extendido, o Buscador de Artículos, amplía de forma exponencial la propuesta comercial a la que el cliente tiene acceso en cualquier centro de El Corte Inglés. Los vendedores, con independencia del tamaño del establecimiento, disponen de la herramienta necesaria para ofrecer al cliente todas las referencias que integran el catálogo digital de la compañía, incluso modelos o marcas que no tengan presencia en su centro de referencia.

Por su parte, el servicio de Consulta al Experto ofrece la posibilidad de asesoramiento *online* inmediato por parte de un vendedor especializado a través de chat, teléfono o videollamada. Este servicio está diseñado para asesorar y resolver cualquier duda al cliente que está conectado a través de la web o *app*, igual que si estuvieran en tienda.

DIVERSIFICACIÓN Y AMPLITUD DE MIRAS

La transformación de El Corte Inglés establece un amplio portfolio de actividades que incluye los sectores ya existentes de *retail* y de no *retail* (viajes, seguros y servicios financieros), así como una firme apuesta por la diversificación a través de nuevos negocios en desarrollo. En este contexto, se han alcanzado acuerdos con otras empresas líderes en sus ámbitos de actividad, lo que ha permitido a El Corte Inglés profundizar en su estrategia de crecimiento.

En el área de seguros, la compañía selló con el Grupo Mutua una gran alianza que incluye la incorporación de la aseguradora al proyecto de futuro de El Corte Inglés al adquirir una participación del 8% de su capital procedente de la autocartera. Además, Mutua adquiere el 50,01% de cada una de las dos sociedades que desarrollan la actividad aseguradora de El Corte Inglés, es decir, SECI (Seguros de Vida y Accidentes) y CESS (Correduría de seguros). Esta alianza estratégica impulsará el crecimiento de ambos grupos empresariales, es decir, El Corte Inglés y Mutua Madrileña.

Otro de los acuerdos destacados es el que se formalizó entre Viajes El Corte Inglés y Logitravel con el fin de crear una nueva compañía capaz de liderar el sector de viajes y convertirse en la primera agencia de habla hispana. Con esta alianza, no sólo se constituye una plataforma única para el desarrollo de nuevos negocios y su internacionalización, sino que también se avanza en la digitalización del negocio y se sientan las bases para mejorar la experiencia de los clientes en todos los ámbitos: en el vacacional, en el de viaje corporativo y en la organización de eventos, incentivos y congresos.

La estrategia de diversificación de El Corte Inglés le ha permitido entrar en el sector de la telefonía a través de una alianza con MásMóvil para lanzar un operador virtual de móvil y fibra bajo la marca Sweno, ofreciendo a los usuarios las mejores condiciones de cobertura y calidad.



Atrio. El Corte Inglés. Castellana, Madrid.

Los acuerdos con terceros se han materializado también a través de Financiera El Corte Inglés que ha lanzado una nueva Tarjeta de Compra El Corte Inglés de la mano de Mastercard, lo que permitirá su utilización universal, es decir, en cualquier lugar del mundo.

Asimismo, se han puesto en marcha otra serie de proyectos novedosos como Sicor Alarmas, un servicio de protección completa para los hogares con la mejor tecnología y a unos precios muy competitivos. Sicor Alarmas es una de las grandes apuestas de Sicor Seguridad, que forma parte del Grupo El Corte Inglés y cuenta con gran experiencia y con una avanzada tecnología en seguridad electrónica para ofrecer servicios integrales y personalizados para hogares y empresas.

El Grupo ha dado también un nuevo paso en su estrategia de operar de lleno en el sector logístico con la creación de la sociedad El Corte Inglés Logística Avanzada. El objetivo es hacer crecer esta área de actividad y aprovechar la sólida infraestructura logística dedicada al servicio interno de su propio *retail* para ampliar el negocio y dar servicio a terceros.

Y en el ámbito inmobiliario, la empresa ha seleccionado al reputado estudio de arquitectura inglés Heatherwick Studio para el diseño de un vanguardista edificio de oficinas de cerca de 15.000 m², que estará situado junto al *flagship* de El Corte Inglés en el Paseo de la Castellana (Madrid). El objetivo es la comercialización de este inmueble, modelo de sostenibilidad y eficiencia.



AVANCE PERMANENTE EN MATERIA ASG

Como empresa responsable y comprometida, El Corte Inglés mantiene un avance continuo hacia las mejores prácticas en materia social, medioambiental y de gobierno corporativo (ASG). Con el objetivo de conseguir un mejor futuro para todos y un entorno más sostenible, la compañía ha centralizado sus esfuerzos en racionalizar el consumo de los recursos y la gestión de residuos, en fomentar condiciones de fabricación responsables y en reforzar los vínculos que mantiene con la sociedad y con el entorno.

Además, se han dado importantes pasos en todos los aspectos relacionados con el Buen Gobierno. De hecho, el Consejo de Administración ha decidido potenciar la Función de Cumplimiento, al mismo tiempo que la Junta de Accionistas ha aprobado un cambio de estatutos con el fin de impulsar la estrategia de sostenibilidad de la compañía. Como consecuencia, se ha constituido una Comisión de Sostenibilidad que sustituye a la anterior Comisión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

El Plan Director de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa 2021-2025, que tiene como referencia el Pacto Verde y el Plan de Recuperación Económica tanto de la Unión Europea como de España, está cumpliendo sus objetivos definidos en los cinco ejes en los que se estructura: Producción y consumo responsables, Transformación digital, Acción por el clima, Cultura corporativa y Buen gobierno.

Para avanzar en estos objetivos, se llevan a cabo campañas de concienciación y sensibilización entre clientes y empleados sobre consumo responsable, se ha incrementado de forma notable la oferta de productos sostenibles, y se realizan periódicamente auditorías sociales y medioambientales en fábricas e instalaciones que producen nuestras marcas propias.

Uno de los proyectos más relevantes es el de Residuo Cero que se está implantando en todos los establecimientos comerciales. De hecho, al cierre del ejercicio, ya había 108 centros y plataformas logísticas de El Corte Inglés certificados con el sello AENOR de Residuo Cero, lo que significa que, al menos, el 90% de los residuos generados en estos establecimientos, han sido valorizados. El objetivo es conseguir esta certificación para todos los centros y plataformas logísticas de El Corte Inglés en el ejercicio 2022, y, para todos los establecimientos Supercor, en el ejercicio 2025.

Todo ello es posible gracias a la implicación del equipo humano que conforma El Corte Inglés y a una cultura corporativa basada en la igualdad, la diversidad y el compromiso social como eje transversal que afecta a todas y cada una de las líneas de negocio del Grupo. Estos principios nos permiten estar cerca de la sociedad e impulsar diversos tipos de actividades e iniciativas sociales, culturales y deportivas que redundan en el bien común.



PRINCIPALES CIFRAS ECONÓMICAS DEL GRUPO EL CORTE INGLÉS

[GRI 102-48]

Los esfuerzos realizados por todas las empresas del Grupo, así como los aciertos en la gestión y la buena evolución del mercado han permitido una importante mejora en todas las variables económicas. Pese al estancamiento que el sector turístico todavía sufrió durante el ejercicio, la cifra de negocios del Grupo ha alcanzado los 12.507,6 millones de euros, lo que supone un incremento del 21,9% respecto al año anterior. Respecto al Ebitda, se ha situado en 804,3 millones de euros frente a los 47,8 millones del ejercicio precedente, mientras que el beneficio neto superó los 120 millones de euros.

A ello hay que añadir una disminución de la deuda neta financiera en 298 millones de euros. Y ya en el ejercicio 2022 y como consecuencia de la entrada del Grupo Mutua en El Corte Inglés, se producirá un nuevo ajuste de deuda con una disminución considerable (pendiente de ejecutar al cierre de este informe).

Esta evolución positiva, que incluye una reducción de costes, ha sido reconocida por las principales agencias de *rating* que han mejorado sus perspectivas sobre El Corte Inglés. A ello han contribuido también dos acontecimientos significativos: la liquidación de la primera emisión de bonos por importe de 600 millones de euros y, ya en marzo de 2022, la refinanciación con la banca por una cuantía máxima agregada de 2.600 millones de euros realizada con formato de *investment grade*, menor coste y mejores condiciones. El nuevo acuerdo incluye un nuevo tramo de 600 millones que se ha destinado en su totalidad al pago del bono emitido en 2020.

Asimismo, hay que señalar que durante el ejercicio 2021 se han realizado inversiones por un importe de 305 millones, gran parte de las cuales se han destinado a la remodelación de algunos centros comerciales, así como a mejorar la experiencia de compra del cliente tanto en las tiendas físicas como en el entorno *online*.



Las principales cifras de este ejercicio 2021 en las distintas líneas de negocio del Grupo se ven reflejadas en el siguiente cuadro:

Líneas de negocio	Cifra de negocios			Ebitda		
	Ej. 2021	Ej. 2020*	Ej. 2019*	Ej. 2021	Ej. 2020*	Ej. 2019*
Empresas de <i>retail</i>	11.325,67	9.721,04	12.238,18	699,55	36,79	915,14
Grupo Viajes El Corte Inglés	984,39	309,01	2.864,99	(56,78)	(136,63)	65,03
Grupo SICOR	163,67	135,95	84,95	15,21	15,53	8,61
Otras líneas de negocio**	141,20	141,59	188,25	26,62	12,99	18,97
Ajustes y eliminaciones de consolidación	(107,32)	(49,66)	(293,02)	119,69	119,14	125,40
GRUPO EL CORTE INGLÉS	12.507,61	10.257,94	15.083,34	804,28	47,83	1.133,15

Importes en millones de euros. Las cifras de negocio son agregadas.

*: Los datos correspondientes a los ejercicios 2020 y 2019 se han reexpresado tras la salida del perímetro de consolidación de las sociedades de Seguros El Corte Inglés y contabilizarse como una operación discontinuada.

** : Se incluyen los datos de la empresa Telecor, S.A.

IMPLANTACIÓN DEL GRUPO EL CORTE INGLÉS

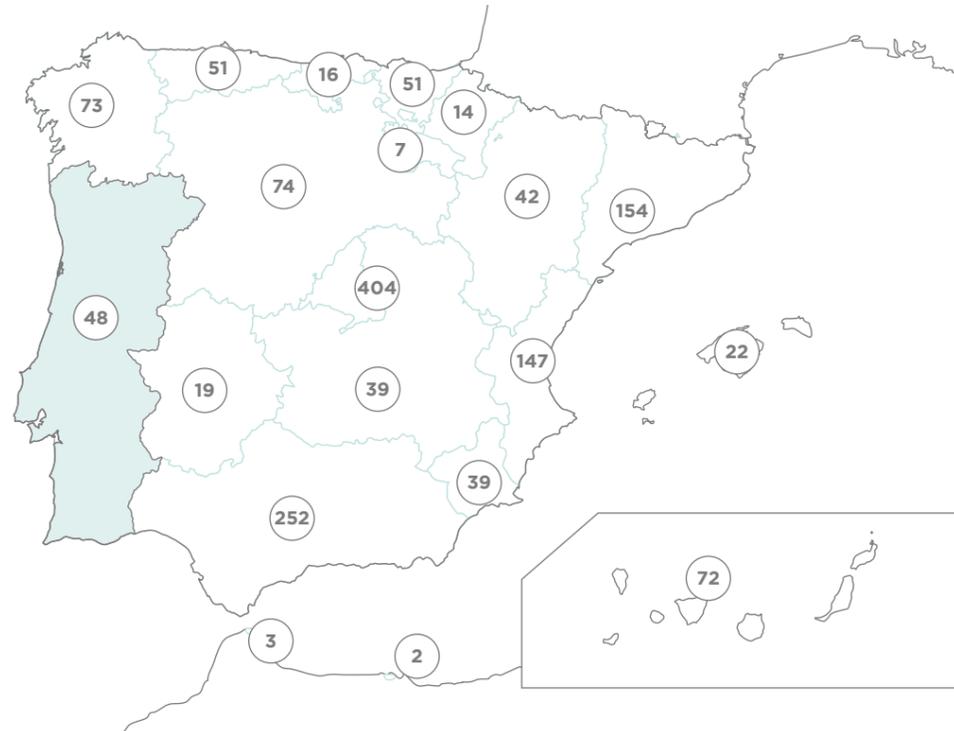
[GRI 102-4] [GRI 102-6]

Implantación del grupo El Corte Inglés

Puntos de venta por líneas de negocio	2021				TOTAL Ej. 2020
	ESPAÑA	PORTUGAL	OTROS PAÍSES	TOTAL	
Retail	686	23	313	1.022	1.056
El Corte Inglés	498	17	313	828	869
Grandes Almacenes	79	2		81	87
Supermercados El Corte Inglés	52	2		54	56
Salas Hipercor	37			37	38
Sfera	177	10	313	500	514
• Tiendas propias	100	8	57	165	167
• Córneres en C.C.	77	2		79	85
• Franquicias			256	256	262
Outlets	54	1		55	56
T. Sportown	11			11	12
T. TMJ	3			3	6
Bricor	71	2		73	79
• Gran formato	1	2		1	3
• Puntos de venta Bricor en C.C.	70			72	76
Delegaciones El Corte Inglés Empresas	14			14	21
Supercor supermercados	188	6		194	187
Grupo Viajes El Corte Inglés	612	23	142	777	786
• Delegaciones	482	19	142	643	634
• Otros puntos de venta	130	4		134	152
Grupo Seguros El Corte Inglés	161	2		163	151
• Delegaciones Centro de Seguros	136	2		138	126
• Delegaciones Seguros ECI	25			25	25
Grupo Sidor	21			21	21
Editorial CERA	1			1	1
Total Puntos de Venta	1.481	48	455	1.984	2.015

Número total de tiendas propias y delegaciones en:

España:	1.481
Portugal:	48



Número total de tiendas propias, franquicias y delegaciones en otros países

País	T. Propias Sfera	Franquicias Sfera	Grupo Viajes
Argentina	-	-	3
Arabia Saudí	-	7	-
Chile	-	54	11
Colombia	-	-	17
Costa Rica	-	7	-
Chipre	-	2	-
Ecuador	-	-	2
El Salvador	-	12	-
Emiratos Árabes	-	3	-
Estados Unidos	-	-	2
Francia	-	-	1
Grecia	3	-	-
Guatemala	-	10	-
Irlanda	-	18	-
Isla Reunión	-	2	-
Italia	-	-	1
México	51	-	92
Nicaragua	-	3	-
Panamá	-	9	6
Paraguay	-	6	-
Perú	-	39	4
Polonia	3	-	-
Qatar	-	1	-
República Dominicana	-	-	1
Suiza	-	53	-
Tailandia	-	30	-
Uruguay	-	-	2
Total	57	256	142

Mercados en los que nuestros productos y servicios están presentes ⁽¹⁾

África	América	Asia	Europa	Oceanía
Angola	Argentina	Arabia Saudí	Albania	Australia
Argelia	Bolivia	Bahrein	Alemania	Nueva Zelanda
Cabo Verde	Brasil	Bangladesh	Andorra	Polinesia Francesa
Camerún	Canada	China	Armenia	
Chad	Chile	Corea Del Sur	Austria	
Congo	Colombia	Dubai	Azerbaiyán	
Costa de Marfil	Costa Rica	Filipinas	Bélgica	
Egipto	Cuba	Hong Kong	Bosnia	
Etiopía	Ecuador	India	Dinamarca	
Gabón	El Salvador	Iraq	España	
Gambia	Estados Unidos	Israel	Francia	
Guinea Bissau	Granada	Japón	Georgia	
Guinea Ecuatorial	Guadalupe	Jordania	Gibraltar	
Kenia	Guatemala	Kazajistán	Grecia	
Malauí	Guayana Francesa	Kuwait	Holanda	
Marruecos	Haití	Líbano	Hungría	
Mauricio	Honduras	Libia	Irlanda	
Nigeria	Islas Vírgenes Usa	Macao	Islandia	
Reunión	Jamaica	Malasia	Islas Turcas y Caicos	
Senegal	Martinica	Maldivas	Italia	
Sierra Leona	México	Mauritania	Liechtenstein	
Sudáfrica	Nicaragua	Mongolia	Lituania	
Tanzania	Panamá	Myanmar	Luxemburgo	
Túnez	Paraguay	Omán	Moldavia	
Zimbabue	Perú	Pakistán	Noruega	
	República Dominicana	Qatar	Polonia	
	Trinidad y Tobago	Singapur	Portugal	
	Uruguay	Taiwan	Reino Unido	
	Venezuela	Thailandia	República Checa	
		Vietnam	Rusia	
			Serbia	
			Suecia	
			Suiza	
			Turquía	
			Ucrania	

(1) Con posterioridad al cierre del ejercicio las relaciones comerciales con determinados países se han adaptado a lo dispuesto en las correspondientes normativas europeas.



Aceite de oliva virgen extra El Corte Inglés Selection, premiado en el New York International Olive Oil Competition.

NUESTRAS LÍNEAS DE ACTIVIDAD

[GRI 102-2] [GRI 102-6] [GRI 102-7]

EMPRESAS DE RETAIL

Las empresas de *retail* son una pieza clave del Grupo El Corte Inglés y se han consolidado como un punto de referencia para la sociedad. La confianza de la marca ha sido y es un impulsor para el crecimiento de la compañía.

Nuestras tiendas y nuestros equipos han vuelto a poner de manifiesto su capacidad para adaptarse a las situaciones y responder con agilidad. Así, a lo largo del ejercicio 2021, se han adecuando las tiendas, el surtido y los servicios para dar respuesta a las necesidades de cada momento, muy condicionadas por las restricciones establecidas para hacer frente a las diferentes oleadas de Covid-19 que se han ido sucediendo.

La calidad continúa siendo uno de los valores fundamentales en todos los negocios y ámbitos de actividad. En este sentido, en el área de la alimentación y gran consumo, El Corte Inglés ha recibido diferentes reconocimientos que avalan este principio y la excelencia en la cuidada selección del surtido.

Premios obtenidos

Mares Para Siempre de MSC

Reconoce el apoyo de la compañía al programa MSC en España desde sus inicios en 2011, y su apuesta por la pesca responsable y sostenible a través de la ecoetiqueta MSC.

5 premios Salute To Excellence

Por la innovación y calidad de cinco productos de marca propia de gran consumo en la feria PLMA's 2021 World of Private Label.

7 premios Vertex Awards

Vertex de Oro «New Brand» concedido a la línea de packaging de los productos El Corte Inglés Selection, a la que se suman 4 premios de oro y dos de plata en otras marcas propias.

Pentawards

5 distinciones a marcas propias de gran consumo: uno de oro, dos de plata y dos de bronce.

Medalla de oro en New York International Olive Oil Competition

Galardón a dos aceites premium de la marca El Corte Inglés Selection.

Barcelona Beer Challenge

Medalla de plata para la cerveza Pale Ale El Corte Inglés por sus altos estándares de calidad.

EL CORTE INGLÉS

+2

millones de referencias de productos publicadas en nuestras webs

767,6

millones de visitas a nuestras páginas webs y apps (+3,8% vs. 2020)

Medalla de oro en New York International Olive Oil Competition

35

países donde se comercializan nuestras marcas propias

91,4%

de cumplimiento del tramo de entrega de los pedidos *online* (82% en 2020)

El Corte Inglés es el gran escaparate de las marcas tanto nacionales como internacionales en todas las categorías de producto. Su cifra de negocios representa el 90,6% del negocio del Grupo, lo que le convierte en la compañía con mayor peso específico. La apuesta por la omnicanalidad durante los últimos años ha llevado a un acelerado crecimiento del canal *online* que ya representa el 12,3% del total del negocio de la compañía.

En este sentido, hemos potenciado la digitalización de nuestros canales incorporando nuevas marcas al surtido *online* y diversas funcionalidades en la web y en la *app*; se ha incluido la “Tarjeta regalo virtual” como medio de pago a través de la web y *app*; y se han impulsado el “Vestidor cognitivo”, como herramienta de búsqueda de artículos a través de imágenes, y el “Scanner corporal” para registrar las medidas de la persona para una confección más precisa de prendas.



Cafetería. El Corte Inglés, San José de Valderas, Madrid.

Hemos avanzado en la renovación de varios de nuestros centros y de sus restaurantes y cafeterías, evolucionando hacia conceptos experienciales donde los clientes puedan probar las últimas novedades, estar al día de las tendencias más vanguardistas y recibir una atención cuidada y personalizada.

También hemos incorporado nuevos espacios en algunos de nuestros establecimientos, como en el centro de Castellana (Madrid), en el que se ha inaugurado la nueva galería de Arte María Porto & Leticia Hervás. Este espacio nace con la vocación de facilitar asesoramiento a coleccionistas particulares, el diseño de proyectos integrales (para instituciones o empresas), la intermediación en la compraventa de obras de arte o su valoración y tasación.

Además, hemos lanzado un nuevo concepto de *outlet* que busca combinar las promociones con la estética, ofrecer un servicio de calidad y diversificar la oferta en las zonas donde ya hay otros centros de El Corte Inglés. Para ello, se han llegado a acuerdos con 150 marcas con el fin de llegar a un público más sensible a los precios. En 2021, abrieron sus puertas los *outlets* de Arapiles (Madrid), Colón (Valencia), Guadalajara (Castilla-La Mancha), Itaroa (Pamplona), Marineda (A Coruña), Mijas (Málaga), una parte de San José de Valderas (Madrid) y Sevilla Este. Actualmente, hay 55 *outlets* (54 en España y 1 en Portugal).



Outlet Sevilla Este.

En todos nuestros establecimientos procuramos la mejor selección de productos de cada categoría para que el cliente encuentre un surtido de calidad, elegido con criterio y esmero.

ÁREAS DE ACTIVIDAD

GRAN CONSUMO

- Se afianza la apuesta por el producto de proximidad y la colaboración con productores locales a través de: Feria Tierra de Sabor, Producto Rula de Avilés, Lonja de Santa Pola, entre otras.
- El 29% de los pedidos *online* se recogieron con el servicio Click&Car.
- “El Corte Inglés Selection”, la marca propia de calidad premium, se ha incorporado a los supermercados Sanchez Romero.

GASTRONOMÍA Y RESTAURACIÓN

- Apertura de Las Nubes Market Preciados: Nuevo concepto de hostelería que ofrece una amplia variedad de estilos gastronómicos en distintos espacios con vistas a la ciudad de Madrid.
- Instalación de un Food truck Club del Gourmet en “la Terraza de Diagonal” (Barcelona) durante los meses de verano donde se ofrecían productos icónicos de la barra del Club del Gourmet.
- Impulso de la venta *online* de platos preparados, con más de 20 referencias con envío a domicilio y, además, se creó un *site* especial para Navidad con surtido típico de esas fechas.
- Renovación de restaurantes, cafeterías y espacios Gourmet: varios centros de Madrid y Cataluña, Burgos, Badajoz, Marbella y Santiago.

MODA Y COMPLEMENTOS

- Impulso de las marcas propias:
 - En moda mujer se han reforzado el posicionamiento y la imagen de marcas como Énfasis, Easy Wear y Couchel, y se ha incorporado una colección de estilo *boho* bajo la marca Lloyd's que potencia su propuesta de valor.
 - En moda hombre se ha puesto el foco en desarrollar un surtido más orientado al público joven y urbano.
 - En infantil se han lanzado nuevas marcas propias para cubrir todos los segmentos de edad y estilo: Kids El Corte Inglés, con moda más cómoda y divertida; Baby El Corte Inglés, con un estilo actual y colorido para bebés; y Coconut, con prendas clásicas y atemporales para bebés y niños de diferentes edades.
- Se han incorporado nuevas marcas al amplio surtido ya existente en todas las categorías (mujer, hombre, infantil).
- Avanzamos en la promoción de la MODA ESPAÑA con el fin de apoyar la producción nacional.



Lloyd's. Colección *boho*.



HOGAR

- Se ha adaptado el surtido a las nuevas necesidades de los clientes que, con motivo de las restricciones de la pandemia, han pasado más tiempo en el hogar lo que les ha llevado a redistribuir las estancias e incluir mobiliario más confortable y personalizado.
- La tecnología como herramienta clave:
 - Se ha puesto en marcha un software para el diseño de estancias completas: mobiliario para el salón, dormitorios y otras dependencias.
 - “Sofá Atelier”, para personalizar los sofás a través de un configurador web.
 - *Tablets* y pantallas de gran tamaño en las tiendas para que nuestros equipos puedan mostrar el Catálogo Extendido al cliente con todas las posibles opciones de producto.
- Decor Studio, es un servicio de decoración e interiorismo que permite el asesoramiento personalizado y a medida para cada cliente.
- Los catálogos interactivos posibilitan que los clientes puedan visualizar mejor el surtido y consultar información de manera más fácil.
- Bricor ha continuado desarrollando el modelo de bricolaje urbano dentro de los centros de El Corte Inglés.

ELECTRÓNICA Y ELECTRODOMÉSTICOS

- Se ha incrementado el surtido para dar respuesta al auge de esta categoría. Además, una parte importante de los esfuerzos se han centrado en poder garantizar el suministro de productos de electrónica.
- Lanzamiento del proyecto “Recompra” en la web: El cliente puede vender su teléfono móvil para poder entregárselo a un segundo dueño o reciclarlo de forma responsable.
- Ha crecido la demanda del servicio de retirada de electrodomésticos usados, lo que nos ha permitido reciclar más de 18.000 toneladas de este tipo de productos durante el ejercicio 2021.
- Impulso del canal *online* para electrodomésticos: más de 2.000 referencias exclusivas de la web.

OCIO Y ENTRETENIMIENTO

- Juguetes y videojuegos:
 - Inauguración de las tiendas de Juguetes que Cuidan del Planeta en más de 70 centros, con más de 400 referencias de juguetes sostenibles, entre las que figuran más de 100 de marca propia.
 - Digitalización de las jugueterías físicas con códigos QR en las etiquetas de las estanterías para proporcionar mayor información al cliente y asesorarle con productos complementarios.
 - Se ha creado un *showroom* de juguetes para presentar la renovación de la marca propia “El Corte Inglés”, que por primera vez se muestra bajo una propuesta unificada. Además, se ha renovado el *packaging* y el diseño de estos juguetes siguiendo las tendencias actuales.
 - El catálogo de juguetes de Navidad ha afianzado su carácter interactivo con la incorporación de dos áreas diferenciadas, una infantil para elegir los regalos, hacer la carta digital y disfrutar con juegos y actividades, y otra para adultos con acceso a compra.
- Incremento notable de la compra de libros a través de la web, especialmente en productos vinculados con el mundo del cómic.
- Se han vuelto a retomar las tiendas especializadas de discos de vinilo, las firmas de discos y libros así como otros actos culturales, cumpliendo con todos los protocolos de seguridad sanitaria.
- Hemos afianzado nuestra vinculación con los e-sports mediante el patrocinio de la Superliga Segunda El Corte Inglés, la segunda división de la Liga de Videojuegos Profesional, y de la competición e-LaLiga con actividades especiales en nuestros centros.



Juguetes. El Corte Inglés, Sanchinarro, Madrid.

PERFUMERÍA Y PARAFARMACIA

- Lanzamiento de MIMO, un programa de fidelización personalizado, tanto para mujeres como para hombres, que funciona como “experiencia a medida” ya que se diseña y actualiza en función de los gustos, necesidades e intereses de cada persona. Integrado por más de 500 marcas, cuenta con una propuesta de más de 2.000 productos entre firmas de perfumería, cosmética, nutricosmética y parafarmacia, y más de 100 servicios de tratamiento para el cabello y maquillaje.
- Puesta en marcha del servicio Modiface, un sistema de realidad virtual en la web y la tienda física para visualizar el efecto de un producto sin necesidad de aplicarlo.
- Se ha potenciado la línea Clean Beauty con la incorporación de marcas naturales, orgánicas y sostenibles para dar respuesta a una tendencia creciente entre los clientes.



Deportes. El Corte Inglés, Girona.

DEPORTES

- Se ha llevado a cabo una estrategia para agrupar el producto por tipología de deporte, ya que antes se distribuían por marcas, incluyendo un nuevo espacio de movilidad para bicicletas y patinetes, la incorporación de la categoría de yoga y pilates, y surtido de nutrición deportiva.
- En la web se ha apostado por la incorporación de nuevas tendencias y deportes como motociclismo, croquet, submarinismo o hípica, entre otros.
- Servicio de alquiler de material de esquí y *snowboard* para recoger en determinadas estaciones de esquí.
- Lanzamiento del nuevo *Retail Concept* en el centro de Castellana (Madrid). La planta de deportes se ha transformado en un espacio experiencial con una variada oferta, simuladores y servicios especializados.

MASCOTAS

- Ofrecemos un amplio surtido de productos para mascotas con gran variedad de marcas, que es tendencia debido al auge de mascotas en los hogares.
- Apostamos por una alimentación sana y natural que garantice el bienestar de las mascotas.
- Se han realizado recogidas virtuales de alimentos para mascotas, en colaboración con la Asociación Nacional para la Defensa de los Animales (ANDA), para cubrir las necesidades de alimentación de los cerca de 50.000 animales que cada año son atendidos por un centenar de protectoras de animales.
- “Echa una pata” es una iniciativa solidaria que se puso en marcha a través de nuestros perfiles en redes sociales, con el fin de recaudar fondos para colaborar con asociaciones que luchan contra el maltrato y el abandono animal.
- Colaboramos con “Perrotón”, la carrera solidaria celebrada en Madrid que promueve la Adopción y Tenencia Responsable de Animales de Compañía y contra el Abandono y Maltrato Animal. Las inscripciones podían realizarse a través de El Corte Inglés, y los *Welcome Pack* se recogían en centros de la compañía.

INTERNACIONALIZACIÓN DE NUESTRAS MARCAS

Nuestras marcas propias están presentes en más de 30 países de todo el mundo. La compañía continúa afianzando su posicionamiento internacional incorporando más referencias y nuevas categorías en el área de hogar, que se añaden a las ya existentes en moda y alimentación. Para ello, El Corte Inglés se apoya en socios estratégicos de cada país que se convierten en escaparate de nuestro surtido.

A lo largo del ejercicio 2021, la marca de hogar El Corte Inglés ha estrenado su presencia internacional en el Centro Comercial Andorra, con un espacio que mantiene la imagen de marca de los grandes almacenes españoles. Esta categoría se suma a algunas de nuestras marcas propias de moda mujer, hombre e infantil que ya se comercializaban en ese Centro.

En alimentación, se han mantenido los acuerdos existentes a los que se ha sumado la alianza con Shinsegae, la franquicia de grandes almacenes de Corea del Sur, que ha comenzado a vender productos de la marca Club del Gourmet. Asimismo, hemos ampliado la colaboración con supermercados Soriana en México, para vender productos de El Corte Inglés BIO y artículos de cuidado personal de la marca Veckia.

Durante este ejercicio se han sellado acuerdos para que las marcas de alimentación, moda y hogar estén disponibles en nuevos países a lo largo de 2022, como es el caso de ERA Department Store, en Chipre.

Sfera es nuestra firma de moda y accesorios con mayor presencia internacional. Se encuentra en 20 países con 323 puntos de venta, de los cuáles 65 son tiendas propias, 256 franquicias y 2 córneres (en Portugal). Una parte importante de su actividad se encuentra en diferentes países de Latinoamérica, siendo México el que más puntos de venta acoge.

En el ámbito del negocio *online*, la web internacional elcorteingles.com ha experimentado un crecimiento del 21% respecto al año anterior y ha afianzado su posicionamiento entre sus clientes; así, las compras de usuarios recurrentes se han incrementado en un 8,5%. Además, se ha enriquecido el surtido con la incorporación de nuevos productos y categorías como electrónica, electrodomésticos y una selección de perfumería.

Por último, hemos afianzado nuestra presencia en la *home* del *marketplace* La Redoute, se ha incorporado Sfera al surtido de marcas de moda y se han lanzado nuevas categorías como Club del Gourmet y artículos de juguetería. Además, hemos avanzado en mejoras logísticas y de atención al cliente, facilitando información en tiempo real sobre el estado de los envíos. Por primera vez, se ha enviado una *newsletter* especial con decoración de Navidad a partir de productos seleccionados.

OTRAS LÍNEAS DE ACTIVIDAD

REAL ESTATE

El Corte Inglés Real Estate es la unidad de negocio encargada de la gestión de los activos inmobiliarios del Grupo, tanto propios como de terceros.

Entre los proyectos destacados durante el ejercicio 2021 se encuentra la renovación de nuestros establecimientos. En concreto, se ha acometido la segunda fase de la reforma de El Corte Inglés de Castellana (Madrid) y la primera parte de la remodelación del centro de Preciados-Callao (Madrid) que ha inaugurado un innovador espacio de platos preparados, un supermercado de última generación y un nuevo concepto de restauración, Las Nubes Market. Además, se ha acometido la transformación de El Corte Inglés de Burgos (Castilla y León) para afianzar su posicionamiento y unificar la oferta comercial, haciéndola más cómoda para el cliente; y la reforma integral del centro de Girona, que incluye dentro del proyecto, la urbanización de la plaza de Salvador Dalí, apostando por los espacios verdes. También se han renovado los centros de San José de Valderas (Madrid), Plaza del Duque (Sevilla) y Marineda (A Coruña) para actualizar la oferta comercial.

En El Corte Inglés de Marbella se ha reordenado la oferta de operadores externos de hostelería y se ha implantado una nueva imagen en el Club del Gourmet. En Barcelona se han adecuando las terrazas dedicadas a la hostelería que están situadas en la fachada del centro de Avenida Diagonal. Por otro lado, se han llevado a cabo las reformas de los establecimientos de El Corte Inglés que se han transformado en *outlet*, así como, la renovación del centro de Eibar (País Vasco), donde se han puesto en marcha una *Dark Store* y un *call center* para el negocio digital.

Además, El Corte Inglés Real Estate ha comenzado a sentar las bases de un innovador proyecto de oficinas que estará ubicado en el solar de Paseo de la Castellana, 69 (Madrid), propiedad de la compañía. Este será el último inmueble de nueva planta que se construirá en la zona CBD (Central Business District) de Madrid que contará con 16.000 m² repartidos en cuatro niveles, además de una terraza ajardinada en la parte superior y dos plantas de parking. La sostenibilidad es uno de los ejes principales del edificio, que busca avanzar en la reducción del impacto medioambiental a través del uso de materiales con baja emisión de carbono y fuentes de energía renovables, así

como un diseño de consumo circular y resiliente alineado con los criterios ASG. El edificio está diseñado para cumplir los objetivos de la Agenda 2030 y 2050 de la ONU en la reducción del impacto ambiental y la consecución de los criterios de circularidad. El diseño de la envolvente y las instalaciones del edificio está dirigido a conseguir un balance energético cero con energía renovable.

A lo largo del ejercicio, se han puesto en marcha iniciativas ambientales en diversos centros comerciales para alinear la actividad con las prioridades del Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025. Así, se han comenzado a implantar instalaciones fotovoltaicas, sistemas de control y medida en las infraestructuras consumidoras de energía, se están optimizando las metodologías de control de los sistemas energéticos para los edificios, se han ampliado los puntos de recarga de vehículos eléctricos en alianza con socios estratégicos y se han iniciado los trabajos para obtener certificaciones de sostenibilidad (LEED), en concreto, de la Torre Azca (Madrid).

Por otra parte, Real Estate ha iniciado el proyecto de implantación de la metodología BIM (Building Information Modelling), un conjunto de procesos y metodologías para la generación y gestión de datos de un edificio durante su ciclo de vida, a través de un modelo digital con estándares internacionales que permite reducir tiempo y recursos en el diseño, la construcción y la gestión del activo.

En el ámbito de proyectos realizados a terceros, la actividad se ha centrado, principalmente, en oficinas y hostelería. Durante el ejercicio, se han llevado a cabo remodelaciones de prestigiosos hoteles entre los que destacan el Only You Hotel Valencia, que ha renovado integralmente su imagen para adaptarse a la nueva estrategia y transformarse en un hotel boutique urbano de lujo, así como uno de los más emblemáticos de Marbella, otro en San Sebastián y uno en Canarias con más de 400 habitaciones y extensas zonas comunes. A estos se suman, la finalización de la construcción de un edificio de oficinas en Madrid con certificación Passivhaus, un estándar que acredita la sostenibilidad del inmueble; y la reforma de otros edificios de oficinas para grandes corporaciones.

SWENO

El Corte Inglés, en plena evolución de su modelo de negocio, ha puesto en marcha la marca Sweno, un operador virtual de fibra y móvil que tiene cobertura nacional y que cubre las necesidades de conectividad de los clientes, de acuerdo con los estándares habituales de calidad premium y garantía que ofrece la compañía.

Esta nueva línea de servicios de telecomunicaciones nace del acuerdo estratégico sellado por El Corte Inglés y Grupo MásMóvil. Esta alianza permite combinar la oferta de tecnología con servicios de telecomunicaciones, especialmente en el entorno del hogar inteligente, y diversificar la actividad con el lanzamiento de estos servicios de nueva generación.

Los puntos de venta se encuentran en centros de El Corte Inglés en toda España.

EL CORTE INGLÉS-GRANDES ARMAZÉNS (PORTUGAL)

50,9

millones de visitas a la tienda *online* (+9% vs. 2020)

683

mil seguidores en redes sociales (+6% vs. 2020)

Premio Marketeer
Mejor Gran Espacio Comercial
3^{er} año consecutivo

252,9

millones en volumen de compras a proveedores portugueses

En 2021, El Corte Inglés-Grandes Armazéns celebró su 20º aniversario. Actualmente cuenta con dos grandes almacenes, uno en Lisboa y otro en Gaia Porto, 6 establecimientos Supercor y un *outlet*. Para conmemorar este aniversario, El Corte Inglés editó una revista que celebraba la tradición y el futuro, destacando personalidades y marcas portuguesas. Asimismo, organizó un desfile de moda en el Pabellón Carlos Lopes, al que asistieron 500 invitados. Sobre la pasarela, figuras ilustres de la sociedad portuguesa desfilaron al son de la cantante de fado Ana Moura. Gaia también celebró sus 15 años con un concierto en Casa da Música. 2021 fue también el año en que El Corte Inglés organizó su primer desfile de moda *online* que alcanzó a 173 mil personas.

La digitalización ha sido una de las prioridades estratégicas del ejercicio. Por este motivo, en diciembre de 2021, se lanzó una *app* específica para Portugal con servicios novedosos. A cierre del ejercicio, contaba ya con 44.538 usuarios registrados y ha llegado a estar posicionada en el “top 10” de las plataformas de descargas.

La compañía portuguesa cuenta con 633.379 referencias en su oferta, de las cuales un 52% provienen de proveedores de este país. Asimismo, continúa ampliando la oferta de productos sostenibles y el número de proveedores locales. En este sentido, El Corte Inglés firmó un acuerdo con la Agencia Portuguesa de Inversiones y Comercio Exterior (AICEP) para promocionar las marcas del país a través de su nuevo *marketplace*. De esta forma, El Corte Inglés contribuye a dar visibilidad a las marcas portuguesas para su internacionalización.

En materia de Responsabilidad Social Corporativa, 2021 ha sido un año muy importante con la obtención de la certificación Residuo Cero en las tiendas de Lisboa, Gaia y en los dos centros logísticos, lo que supone que el 97% de los residuos que produce la actividad de la compañía son tratados y valorizados. La empresa lleva muchos años trabajando para reducir el desperdicio alimentario y está involucrada con el movimiento nacional “Unidos Contra el Desperdicio”, con el objetivo de unirse a la sociedad en la lucha contra el desperdicio de alimentos y promocionar el consumo responsable. Por este motivo, en 2021 se puso en marcha un proyecto de economía circular consistente en la elaboración de cerveza con los excedentes de pan de los supermercados que la compañía tiene en Portugal. Esta cerveza se vende en sus supermercados y una parte del importe de la venta se destina a la asociación Crescer, que da empleo a personas sin hogar y en riesgo de exclusión social.



El Corte Inglés.
Vila Nova de Gaia, Portugal.

El Corte Inglés de Portugal ha sido premiado, por tercer año consecutivo, por la revista Marketeer en la categoría de Mejores Grandes Espacios Comerciales, que reconoce el servicio especializado y de calidad que El Corte Inglés ofrece a sus clientes.

El Corte Inglés-Grandes Armazéns ha sido distinguido por sus políticas de diversidad e inclusión. En 2021 obtuvo el sello de diversidad en 5 categorías que otorga la Carta Portuguesa de la Diversidad y recibió el sello de Entidad de Empleo Inclusivo con mención a la Excelencia que otorga el Instituto de Empleo y Formación Profesional en Portugal. Actualmente cuenta con un 2,3% de trabajadores con discapacidad y fue la primera empresa privada en ganar en 2017 esta distinción por sus buenas prácticas en el ámbito de la inclusión. Este sello se ha continuado renovando y, en 2021, fue la primera empresa en recibir la mención de excelencia. El Corte Inglés también se adhirió al Objetivo Nacional para la Igualdad de Género y asumió el compromiso de que, en 2030, el 40% de los puestos directivos estén ocupados por mujeres.

SUPERCOR**95,5%**

plantilla con contrato indefinido

75

establecimientos Supercor certificados en accesibilidad

76,8

millones de visitas a nuestras tiendas

188

establecimientos en toda España

Supercor es la cadena de tiendas de proximidad del Grupo que se encuentran repartidas por toda España, bajo las enseñas de supermercados Supercor y Supercor Exprés. Su oferta comercial es amplia y de calidad, se adapta al entorno y los gustos locales, manteniendo así una política de cercanía con los clientes y con los proveedores regionales. Otro de los elementos diferenciales es su amplio horario con el fin de adaptarse a las necesidades que demanda la sociedad. La confianza de la marca se sustenta sobre los compromisos de calidad, garantía, innovación y servicio.

La cadena Sanchez Romero se ha integrado bajo la gestión de Supercor, que absorbe así 10 establecimientos y 400 empleados. Esta operación se ha producido después de que El Corte Inglés adquiriera en julio de 2021 la enseña madrileña para consolidar su posicionamiento como líder en supermercados de calidad.

A lo largo del ejercicio se han inaugurado dos nuevos establecimientos Supercor, uno en Madrid y otro en Ibiza (el primero en la isla balear), sumando así un total de 188 supermercados en toda España. Las nuevas tiendas integran medidas orientadas a contribuir con la eficiencia energética y a minimizar la huella de carbono, como la instalación de cámaras expositoras cerradas, que usan luz LED y refrigerantes más sostenibles y respetuosos con el medioambiente. Estas mismas medidas se están aplicando también en los establecimientos que se han ido reformando con el fin de seguir avanzando en la gestión sostenible.

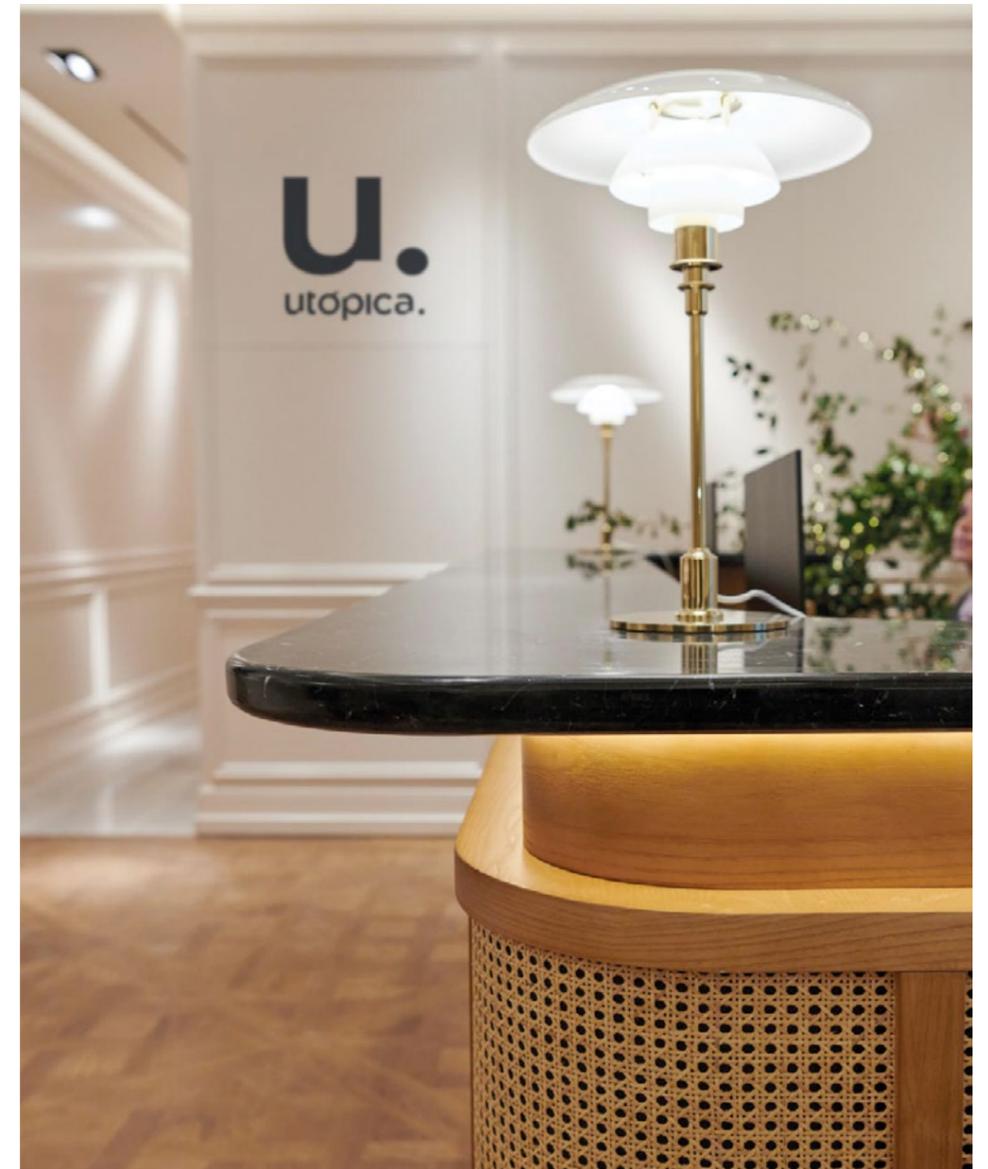
La renovación de sus establecimientos también incluye su adecuación y certificación en materia de accesibilidad. Actualmente son ya 75 las tiendas certificadas, lo que afianza el compromiso de la compañía para adaptar todos sus establecimientos.

La sostenibilidad se traslada también a la oferta comercial, así Supercor ofrece para sus clientes bolsas realizadas con un 70% de plástico reciclado y, en el caso de las de papel, proceden de bosques gestionados de manera sostenible. Al mismo tiempo, se ha continuado minimizando el uso de plásticos, especialmente en envases y material de un solo uso.

Con el fin de promover un consumo responsable, la compañía de supermercados está impulsando su web como medio para concienciar sobre la importancia de evitar el desperdicio alimentario con consejos y recetas especiales.

**EMPRESAS NO RETAIL**

Avanzamos con paso firme en la diversificación de nuestro negocio aprovechando nuevas oportunidades que nos han llevado a crear un conjunto de empresas no *retail*. Todas ellas comparten los valores de la marca El Corte Inglés.



Atelier Utópica. Viajes El Corte Inglés. Serrano, 16, Madrid.

GRUPO VIAJES EL CORTE INGLÉS

61,9%

mujeres en puestos de responsabilidad

21,9

horas de formación por empleado formado

Medalla de plata concedida por EcoVadis

26,2

millones de visitas a nuestras páginas web (+79% vs. 2020)

1,8

millones de seguidores en Redes Sociales

Premio a la Mejor Agencia de Viajes para Familias 2021 otorgado por La Razón

El Grupo Viajes El Corte Inglés es líder en el sector de viajes que centra su actividad en el viaje vacacional, corporativo, organización de eventos, incentivos y congresos. Su misión es ayudar y guiar a las personas en sus viajes y encuentros potenciando su bienestar, impulsando destinos y avanzando en el camino de la sostenibilidad.

La compañía cuenta con una amplia red de agencias propias: 612 en España, 23 en Portugal, una en Italia, una en Francia y 140 en diferentes países de América. Tanto las agencias como las oficinas centrales cuentan con un equipo humano multidisciplinar integrado por cerca de 6.000 profesionales repartidos en las distintas empresas que forman el Grupo Viajes El Corte Inglés.

En noviembre de 2021, la Sala de Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) autorizó la fusión entre Viajes El Corte Inglés y Logitravel para el mercado español. Esta resolución supone un importante paso adelante en el proyecto de crecimiento de la organización, que ayudará a consolidar el liderazgo de la compañía en el sector y a impulsar su internacionalización. Con fecha 28 de febrero de 2022 se firmó el acuerdo definitivo. La empresa resultante de la fusión está presente en más de 20 países, con una fuerte posición en España, Portugal, Italia y Francia, y es el único grupo emisor con presencia relevante en más de 10 países del continente americano.

El Plan Estratégico de Viajes El Corte Inglés 2020-2025, impulsa una transformación profunda de la compañía en distintos ámbitos: el enfoque omnicanal, la transformación digital, el foco en el cliente, la internacionalización y las ventajas que implica la confianza de la marca El Corte Inglés. La compañía tiene previsto: mejorar el posicionamiento en hoteles, consolidar sus 4 turoperadores, lanzar un negocio en colaboración con algunas compañías hoteleras y de transporte, y crear 4 hubs tecnológicos en Baleares, Madrid, Andalucía y Canarias, para dar respuesta a las diferentes oportunidades de negocio.

Otra de sus prioridades estratégicas es el relanzamiento de los viajes de lujo personalizados a través de Utópica, la agencia orientada a ofrecer los más altos estándares de servicio. Para ello, se ha inaugurado el Atelier Utópica en la calle Serrano de Madrid, un espacio único donde profesionales especializados consiguen convertir los sueños de los viajeros en experiencias memorables, a través de una atención personalizada y un cuidado minucioso.

El Grupo Viajes El Corte Inglés ha lanzado, bajo el nombre Contigo su propio operador de turismo receptivo (DMC) en alianza con Alpitour Group y Jumbo Tours.

Asimismo, el Grupo ha sellado un acuerdo con Paradores por el que la cadena hotelera dispondrá de un espacio propio para la venta de sus experiencias. Este es el primer punto de información y venta y está ubicado en el centro de El Corte Inglés de Preciados (Madrid).

En relación con la sostenibilidad, AENOR ha verificado los procedimientos de trabajo con los clientes corporativos, así como el cumplimiento de los requisitos medioambientales. En noviembre de 2021 se han conseguido las siguientes certificaciones: en Calidad, ISO 9001 y en Medioambiente, ISO 14001. Otro hecho importante ha sido la inscripción de su huella de carbono en la sección “huella de carbono y de compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero” del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO), que ha permitido conseguir el Sello correspondiente.

Reconocimientos

- Reconocimiento de la Medalla de Plata de EcoVadis
- Premio a la Mejor Agencia de Viajes para familias otorgado por La Razón
- “Sello de Turismo Familiar” de la Federación Española de Familias Numerosas
- Dos galardones en FITUR 2022: Compromiso con el respeto al medioambiente y compromiso con el diseño
- Premio “Turismo Responsable y Sostenible” concedido por la Fundación InterMundial
- Sello “Calculo, Reduzco, Compenso” del Ministerio para la Transición Ecológica

La situación generada como consecuencia de la pandemia ha hecho caer al sector turístico de forma notoria, pero especialmente los viajes de empresas. Ante esta situación, y en aras de poder mantener la competitividad del negocio de Business Travel, la compañía se ha visto en la obligación de realizar cambios relevantes relacionados con la organización, los procesos y la digitalización. Esto ha conllevado un Plan de Reorganización de la plantilla que incluye un ERTE y un ERE (Ver capítulo de Nuestro Equipo).



GRUPO SEGUROS

2,6

millones de pólizas de seguros (+7% vs. 2020)

320%

ratio de solvencia

98,6%

plantilla con contrato indefinido

51,0%

mujeres en puestos de responsabilidad

El Grupo El Corte Inglés actúa en el mercado asegurador español y portugués a través de dos empresas: Centro de Seguros y Servicios (correduría de seguros y agente financiero) y Seguros El Corte Inglés (entidad aseguradora que opera en los ramos de vida y accidentes y que es gestora de fondos de pensiones).

En el ejercicio 2021 alcanzaron en su conjunto una cifra de negocios (excluidas las primas emitidas por seguros de ahorro, dado su carácter no recurrente) de 216,8 millones de euros y un Ebitda de 97,8 millones de euros, con un crecimiento del 5,7% sobre el ejercicio anterior. En este ejercicio se han vuelto a obtener, por undécimo año consecutivo, cifras récord en beneficios y rentabilidad. Unos resultados muy positivos teniendo en cuenta las limitaciones comerciales y los exigentes retos que ha planteado el año 2021 por las sucesivas olas del Covid-19.

A cierre del ejercicio, el negocio asegurador del Grupo El Corte Inglés gestionaba, como distribuidor o como asegurador, en función del ramo, más de 2,6 millones de pólizas de seguros (con un crecimiento del 7% sobre el ejercicio anterior), correspondientes a más de 1,5 millones de clientes. Todos los ramos de seguros familiares (hogar, autos, asistencia sanitaria, vida riesgo, accidentes y decesos), cuya comercialización constituye el núcleo principal de la actividad desarrollada, han experimentado crecimiento en la cartera de pólizas durante el ejercicio. Asimismo, el patrimonio gestionado de clientes (a través de seguros de ahorro, fondos de inversión y fondos de pensiones) creció más de un 22% durante el año alcanzando la cifra de 926 millones de euros.

Durante el ejercicio la Comisión de Sostenibilidad del Grupo El Corte Inglés ha supervisado el primer Plan Director de Sostenibilidad para el Grupo Seguros, alineado con el plan de la matriz. Esto afianza su apuesta por la adhesión a las mejores prácticas del sector asegurador, así como por la digitalización de todas las interacciones con los clientes, la ciberseguridad y la promoción de la educación financiera y de la cultura aseguradora. También destaca la incorporación de los riesgos y criterios ASG tanto en la gestión de riesgos como en las decisiones de inversión.

CENTRO DE SEGUROS Y SERVICIOS

Centro de Seguros y Servicios dispone, a cierre del ejercicio, de 138 delegaciones comerciales, de las cuales 136 están situadas en España y 2 en Portugal. Además, realiza su actividad a través de la página web seguros.elcorteingles.es y ofrece un servicio personalizado de atención y venta telefónica para el cual dispone de dos *contact center* propios situados en Madrid y Sevilla, además de utilizar servicios de terceros.

El ejercicio 2021 se ha caracterizado por un intenso esfuerzo para consolidar la apuesta por la atención omnicanal a los clientes de la correduría en todas las interacciones que estos requieren a lo largo de la vida de una póliza, desde el asesoramiento previo a la venta, la contratación, las renovaciones o la asistencia en caso de siniestro. En este proceso destaca la puesta en producción del nuevo ERP (sistema de planificación de recursos empresariales) de la entidad, que permite disponer de una visión 360° de los clientes, de sus pólizas y operaciones, de sus interacciones y necesidades en todos los canales en cualquier momento.

Desde una perspectiva comercial, 2021 ha permitido consolidar el lanzamiento del ramo de decesos a nivel nacional, mediante la incorporación de una gama de productos exclusivos diseñados por la correduría que atienden todas las necesidades que, en relación con este ramo de seguro, presentan los clientes de El Corte Inglés. Se ha reforzado asimismo la apuesta por una oferta única en precio, garantías y servicio, para todos los seguros de daños, robo y extensión de garantías sobre equipos electrónicos, telefonía, electrodomésticos y, en general, cualquier objeto de valor o sujeto a riesgo de funcionamiento, que se comercialice en un centro de El Corte Inglés o a través de su web.

También se ha avanzado en el proyecto de renovación integral de la imagen de las delegaciones que la correduría tiene instaladas en los establecimientos de El Corte Inglés, vinculado a una mejora de la experiencia de los clientes que nos visitan.

Durante el ejercicio se ha seguido profundizando en la mejora del sistema de gobierno de la entidad, actualizando y completando su catálogo de políticas corporativas e implantando planes de contingencia frente a situaciones que pudieran implicar discontinuidad del negocio (i.e. ataques informáticos) o que pudieran comprometer la calidad del servicio.



SEGUROS EL CORTE INGLÉS

Las primas devengadas durante el ejercicio han alcanzado los 185,2 millones de euros. Sin contar las primas correspondientes a los seguros de ahorro (cuya naturaleza es menos estable y predecible), la cifra de negocios recurrente se sitúa en 121,2 millones de euros. Este importe corresponde a primas de seguros de vida riesgo y accidentes cuya comercialización constituye el núcleo de la actividad de la compañía. El Ebitda y el beneficio han alcanzado cifras récord con incrementos, en ambas magnitudes, del 4% sobre el ejercicio precedente.

El ratio de solvencia se ha situado a cierre del año en el 320%, una vez descontado el efecto derivado del reparto previsto al accionista único de un dividendo de 230 millones de euros en el primer semestre de 2022, lo que pone de manifiesto la elevada solidez patrimonial de la sociedad.

En relación con la política de inversiones, se ha avanzado en la integración de los factores ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) en la toma de decisiones de inversión. Para ello, la compañía ha identificado, medido y monitorizado la evolución de cada uno de estos factores en relación con sus inversiones, considerando los mismos tanto previamente a la toma de una decisión de inversión como durante el tiempo en el que esta se mantiene en la cartera. Todo ello, orientado a alinear su estrategia de inversión con los ODS que más interrelación guardan con la actividad del Grupo El Corte Inglés, en particular, los números 5 (igualdad de género), 8 (trabajo decente y crecimiento económico), 12 (producción y consumo responsables) y 13 (acción por el clima).

Por último, respecto de la actividad de gestión de planes de pensiones, la totalidad de los planes de pensiones gestionados han arrojado rentabilidad positiva durante el ejercicio 2021.

ALIANZA ESTRATÉGICA PARA EL DESARROLLO DEL NEGOCIO DE SEGUROS

El Corte Inglés y Grupo Mutua alcanzaron en octubre de 2021 un acuerdo para el desarrollo de una gran alianza estratégica. La alianza permitirá a ambas empresas crecer y ofrecer a los clientes una mejor propuesta de seguros, más completa y personalizada. Con esta alianza, Grupo Mutua adquiere el 50,01% de cada una de las dos sociedades que desarrollan la actividad aseguradora de El Corte Inglés, es decir, SECI (seguros de vida y accidentes) y CESS (correduría de seguros). La operación se cerró en mayo de 2022 tras las autorizaciones regulatorias habituales.

Mutua se convierte en el proveedor en exclusiva de seguros, tanto de vida como de no vida, así como de fondos de inversión y de pensiones, para los clientes de El Corte Inglés, con el propósito de mejorar la oferta y el servicio ofrecido. Por su parte, CESS se convierte en agencia vinculada para vender sólo los productos de Mutua bajo la marca El Corte Inglés Seguros.

GRUPO SICOR

73,9%
plantilla a jornada completa

41,4
edad media de la plantilla

El Grupo SICOR, la empresa de servicios integrales para clientes particulares y corporativos, ha culminado su primer ejercicio completo, ya que se constituyó en julio de 2020 tras la adquisición de la compañía de seguridad Mega2. A lo largo del último año, SICOR ha avanzado en su modelo de negocio con la puesta en marcha de algunas de sus empresas. Ha cambiado, también, la imagen de los uniformes de sus empleados de seguridad, incorporando prendas más actuales y adaptadas a los servicios que ofrecen.

Las empresas con actividad del Grupo SICOR son:

SICOR Seguridad	Ofrece respuestas personalizadas para cualquier necesidad de seguridad ya sea en el ámbito personal o empresarial. A través de seguridad física (vigilantes de seguridad, protección personal y escoltas, y unidades caninas) y de seguridad electrónica , con la tecnología más avanzada (ingeniería y diseño de soluciones, instalación y mantenimiento, ciberseguridad, Central Receptora de Alarmas (CRA) y teleasistencia), que garantizan un servicio postventa de calidad.
SICOR Servicios integrales	Soportes de apoyo tanto para empresas como para particulares, que buscan la eficiencia en <i>Facility Services</i> : perfiles profesionales (azafatas, conserjes, conductores), soluciones generales en inmuebles y edificios, externalización de procesos productivos, servicios sociales y técnicas aplicadas al punto de venta, entre otros.
SICOR Integra	Centro Especial de Empleo que ayuda a las empresas a adoptar las medidas necesarias para participar en la inserción laboral de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial. La compañía está calificada por la Comunidad de Madrid para realizar las siguientes medidas alternativas: limpieza general de edificios, control y conserjería en edificios de oficinas, servicios administrativos combinados, atención telefónica, actividades de envasado y empaquetado (servicios de gestión, almacén, <i>picking</i> y manipulación de mercancías).
SICOR Interservicios ETT	Empresa de trabajo temporal que conecta personas y empresas, para contribuir a la mejora de la competitividad de las compañías poniendo a su disposición el mejor talento que les ayude a alcanzar sus objetivos de negocio.

EL CORTE INGLÉS LOGÍSTICA AVANZADA

El Corte Inglés ha dado un paso más en su estrategia de diversificación para operar de lleno en el sector logístico. Tras la creación en agosto de 2021 de la sociedad El Corte Inglés Logística Avanzada, el grupo de distribución procedió en enero 2022 a traspasar todos los activos logísticos no inmobiliarios a la nueva filial con la que operará en el sector. Todo ello se ha hecho efectivo a partir del 1 de marzo, coincidiendo con el comienzo del nuevo ejercicio fiscal.

A la nueva sociedad se han incorporado los 3.500 empleados que formaban parte de la plantilla de El Corte Inglés y que trabajaban en el área logística, principalmente en las distintas plataformas que el Grupo tiene repartidas por España y Portugal. Estos activos logísticos no inmobiliarios abarcan, entre otros, maquinaria y contratos con operadores de servicios o suministros.

El objetivo es mejorar y hacer crecer la actividad logística. El Corte Inglés dispone de una sólida infraestructura logística dedicada al servicio interno de su propio negocio de *retail*, para surtir a las tiendas de El Corte Inglés, Hipercor, Supercor, Sfera y la venta *online*. A estos clientes internos, se les incorporarán otros ajenos, que podrían duplicar a medio plazo el volumen del negocio logístico de El Corte Inglés, teniendo en cuenta el crecimiento que está experimentando el comercio digital. De hecho, la nueva unidad de negocio centrada en la logística tiene un foco especial en el concepto de omnicanalidad.

Muchos de nuestros proveedores han confiado en nosotros para llevar a cabo la gestión integral de su logística, algo que, en parte, ya asumía El Corte Inglés al tener una amplia cadena de suministro.



Nuestro Desempeño ASG

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

NUESTRO ENFOQUE SOCIAL

EL CLIENTE
NUESTRO EQUIPO
LA CADENA DE SUMINISTRO
NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Desde sus inicios, el Grupo El Corte Inglés integra pautas de actuación sostenibles en su modelo de negocio. El primer Plan Director de RSC, elaborado en 2017, sentó las bases de actuación de la compañía, que también cuenta con la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, de carácter transversal, y que contribuye a la generación de confianza y valor compartido.

VOLUNTARIO

El **Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025**, aprobado en el ejercicio anterior, se centra en la sostenibilidad como uno de los ejes estratégicos de futuro y está alineado con el plan de recuperación económica tanto de la Unión Europea como de España. Responde también a una escucha activa de los grupos de interés para poder dar respuesta a las expectativas de estos, teniendo en cuenta las tres dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social y de buen gobierno (ASG).

Este plan se sustenta sobre los tres pilares estratégicos del Grupo: experiencia de compra, digitalización y sostenibilidad, y estos, a su vez, a través de cinco ejes. Para ello, toma como referencia tanto al Pacto Verde Europeo y el objetivo de alcanzar una economía descarbonizada en 2050, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas para 2030.

PILARES Y EJES ESTRATÉGICOS



Nuestro **Movimiento por la Sostenibilidad** se sustenta sobre estos pilares estratégicos para continuar avanzando hacia un modelo de negocio y un estilo de vida más sostenible. Para ello, hemos establecido los siguientes retos:

- Aumentar de forma progresiva las referencias sostenibles de nuestra oferta.
- Reforzar las alianzas en sostenibilidad con las diferentes marcas presentes en nuestro negocio.
- Impulsar aún más la interacción de nuestros grupos de interés.
- Actualizar de forma permanente la formación de nuestros empleados en materia de sostenibilidad.



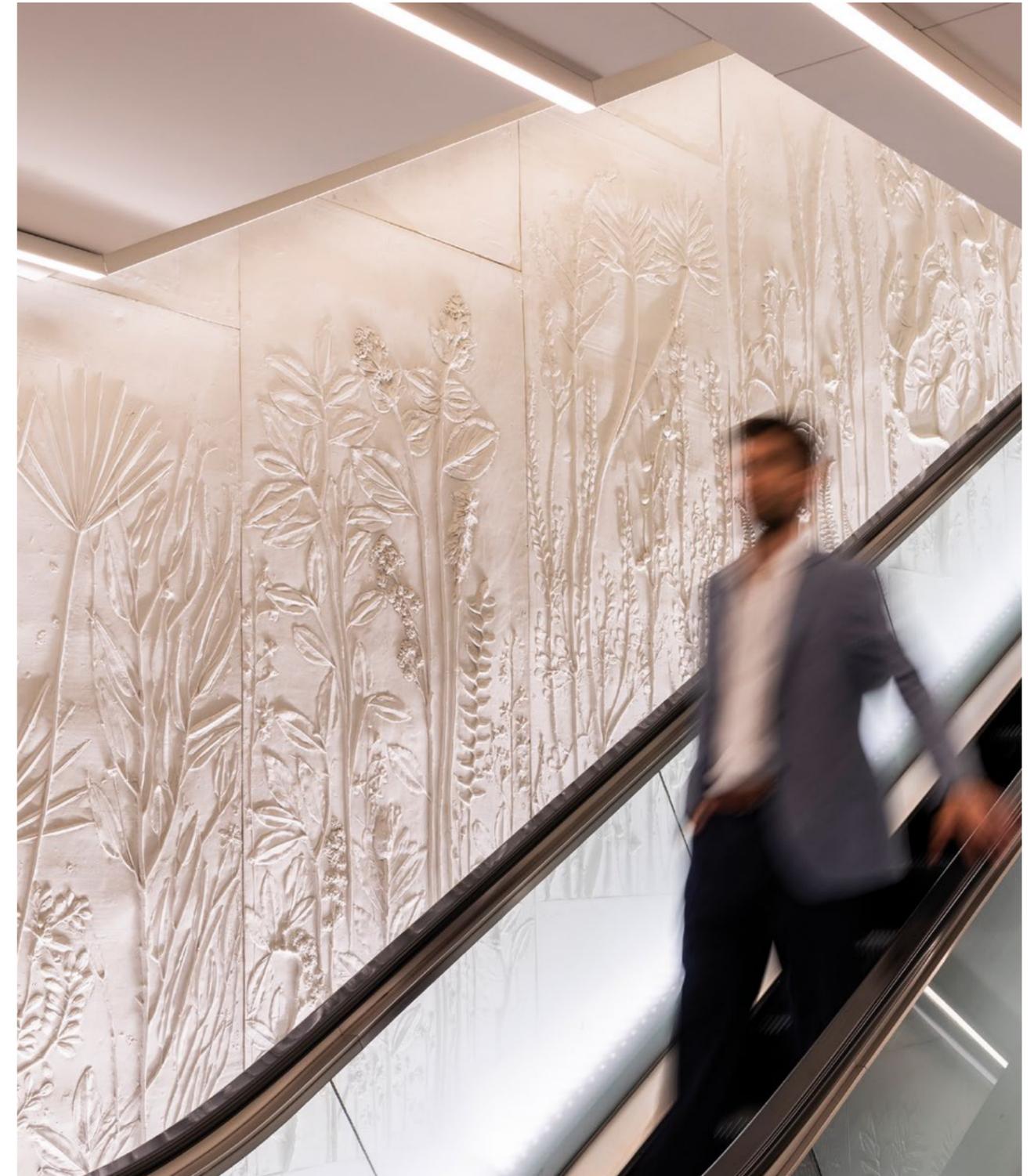
El Grupo realiza numerosas acciones que contribuyen a todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aunque dado su modelo de negocio y sus ejes estratégicos, centra su contribución en los siguientes:

ODS	PROGRAMA PLAN DIRECTOR	PRINCIPALES ACCIONES	INDICADORES
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	Vida saludable, seguridad y bienestar Equipo comprometido	Seguridad y salud de los empleados	Sistema de gestión de seguridad y salud certificado 86 servicios Sanitarios propios compuestos por 78 médicos y 104 enfermeros 26.532 asistentes a cursos de formación de PRL 54.000 test de antígenos comprados +10.000 muestras de calidad del aire
		Servicios sanitarios para toda la sociedad	60.000 vacunas Covid-19 administradas a empleados del Grupo y ciudadanos de Madrid
		Actividades de prevención y financiación de proyectos para la prevención del cáncer	Donación de más de 77.000 euros a proyectos de investigación contra el cáncer en colaboración con diferentes organizaciones
		Altos estándares de calidad y seguridad en procesos y productos	9.928 muestras de alimentación analizadas 1.200 auditorías de seguridad alimentaria realizadas
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	Cultura Corporativa, Igualdad, Diversidad y Compromiso social	Formación continua a empleados	1.416.051 horas de formación 16,0 millones de euros en formación
		Formación universitaria para empleados en el Centro de Estudios Universitarios Ramón Areces (CEURA)	1.062 alumnos
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	Equipo comprometido	Apoyo a la mujer en el entorno laboral y fomento de su progresión profesional	63,3% mujeres en el Grupo 36,7% mujeres en puestos de responsabilidad Planes de Igualdad en las empresas del Grupo Distintivo de Igualdad en la Empresa

ODS	PROGRAMA PLAN DIRECTOR	PRINCIPALES ACCIONES	INDICADORES
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	Productos, servicios y negocios sostenibles Economía local y de cercanía Equipo comprometido Políticas, responsabilidad y diligencia debida	Empleo de calidad	93,0% de la plantilla con contrato indefinido Un 55,9% de los nuevos contratos fueron a menores de 30 años
		Buenas prácticas laborales	Los empleados reciben un salario inicial superior al mínimo legal establecido, siendo éste de media entre las empresas del Grupo un 17,1% superior en el caso de los hombres y del 24,1% para las mujeres. Nuevo sistema de incentivos Medidas de flexibilidad laboral y desconexión digital
		Aplicación de la diligencia debida en nuestra cadena de suministro	2.337 auditorías ASG a fábricas de proveedores de marca propia
		Formación en Derechos Humanos	1.535 empleados del personal de seguridad formados durante el ejercicio 2021
		Generación de valor económico y social	12.794,5 millones de valor generado y 12.271,1 millones de valor distribuido
		Modelo empresarial comprometido con la inclusión laboral de todos los colectivos	1.367 empleados con discapacidad Premio Randstad a la mejor empresa empleadora de Retail Reconocimiento Especial de Fundación Integra
		Apuesta por la diversidad generacional	12,4% plantilla menor de 30 años, 57,8% plantilla entre 30 y 50 años y 29,8% de la plantilla con más de 50 años
		Accesibilidad física y digital	75 establecimientos Supercor certificados en accesibilidad Páginas web y app accesibles
		Alianzas estratégicas con Bancos de Alimentos	Se recaudaron 1,5 millones de euros en las campañas Operación Kilo y Gran Recogida de 2021
		Vinculación con la sociedad a través de actividades deportivas, culturales y de compromiso social	2.062 actividades en el ámbito nacional e internacional con la sociedad



ODS	PROGRAMA PLAN DIRECTOR	PRINCIPALES ACCIONES	INDICADORES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Hábitos de consumo sostenible Productos, servicios y negocios sostenibles Economía local y de cercanía	Información ampliada en etiquetado de producto Referencias de sostenibilidad	Guía de producto sostenible 122.329 referencias de productos sostenibles, un 9% más que el ejercicio anterior
		Potenciación de la producción local en España y Portugal	Etiqueta Mñ, Hecho en España (producción local) 88,5% proveedores de España y Portugal
		Reducción del desperdicio alimentario Donación de excedentes de nuestros supermercados	Donación de 376.651 kg a alimentación animal 3.406.861 kg de alimentos donados
		Medidas de eficiencia energética Promoción de energía renovable	243.436.457 kWh de reducción de consumo energético en los últimos cinco años (-16,5%) El 99,98% de la energía eléctrica adquirida en España es renovable Instalación de placas fotovoltaicas en nuestros centros cuya producción de energía vuelca a la red
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	Hábitos de consumo sostenible Logística y movilidad sostenibles Reducción del impacto ambiental	Plan de <i>packaging</i> sostenible y reducción de plásticos	Reducción de un 13,9% la huella plástica en supermercados
		Reducción de la huella de carbono en logística	Gestión eficiente de las rutas de transporte internacional y nacional Elaboración de la Guía Verde de la Entrega a Domicilio Más de 300 puntos de recarga para vehículos eléctricos
		Valorización de residuos	54.000 toneladas de residuos valorizados en el Grupo en 2021 108 establecimientos con certificación Residuo Cero
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Políticas, responsabilidad y diligencia debida	Red de alianzas estratégicas estables y sólidas	Participación en 228 organizaciones e instituciones
		Diálogo permanente con grupos de interés	Jornada abierta de partes interesadas Canales de comunicación a disposición de grupos de interés





Nuestro Gobierno Corporativo

El modelo de Gobierno Corporativo del Grupo El Corte Inglés está basado en una serie de valores y principios éticos que resultan fundamentales para garantizar el éxito del negocio y la generación de valor para sus grupos de interés. La aplicación de las mejores prácticas en Buen Gobierno garantiza una estructura de gobernanza y responsabilidades capacitada para asegurar una gestión adecuada y transparente de los asuntos claves del negocio, que promueve el crecimiento sostenible de la compañía.

Asuntos materiales vinculados

- Buenas prácticas de Gobierno Corporativo y comportamiento ético
- Ciberseguridad y seguridad de la información
- Identidad de marca (propósito y valores de marca corporativa)

NUESTROS PRINCIPIOS, VALORES Y COMPROMISOS

[GRI 102-16] [GRI 102-17] [GRI 102-25] [GRI 102-26] [GRI 103] [GRI 406-1] [GRI 418-1]

El Grupo El Corte Inglés entiende, desde sus orígenes, que el comportamiento ético empresarial constituye un requisito imprescindible para garantizar y salvaguardar el equilibrio entre los derechos de sus grupos de interés y la sociedad en general. Así, trabaja bajo la máxima de desarrollar su negocio de forma ética y responsable, velando por el cumplimiento de sus principios y valores en todas sus actividades empresariales.

Estos principios y valores forman parte de la cultura corporativa de comportamiento ético del Grupo El Corte Inglés y están recogidos en su Código Ético, aprobado por el Consejo de Administración en 2017, y actualizado periódicamente.

Código Ético Grupo El Corte Inglés:

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

Principios, valores y compromisos corporativos



Integridad y
responsabilidad



Garantía y
servicio al cliente



Respeto a los
Derechos Humanos



Relación y
vinculación con la
sociedad y el
entorno



Respeto al medio
ambiente y
compromiso con
el desarrollo
sostenible

Nuestra cultura corporativa de comportamiento ético obliga no sólo al cumplimiento de las normas y regulaciones legales de aplicación en cada momento, sino también al de las normas internas, códigos de conducta y buenas prácticas que el Grupo adopta voluntariamente y que sirven de guía para todos los miembros de la organización. La normativa interna del Grupo desarrolla los principios del Código Ético a través de las políticas corporativas, el programa de cumplimiento y el procedimiento para la gestión de posibles conflictos de intereses dotándose de un instrumento para la comunicación de posibles incumplimientos como es el Canal Ético.

1. Políticas corporativas:

- Cumplimiento
- Prevención de la Comisión de Delitos
- Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Contra la corrupción y el fraude
- Las tres políticas de Integridad, que son:
 - Regalos y hospitalidades
 - Donaciones y patrocinios
 - Relaciones con autoridades, funcionarios públicos y entidades privadas
- Responsabilidad Social Corporativa
- Recursos humanos
- Igualdad y diversidad
- Protección de datos
- Control y gestión de riesgos
- Seguridad de la información
- Fiscal
- Sistema de Control Interno de la Información Financiera
- Financiera

2. Programa de Cumplimiento: describe, de forma estructurada, las medidas que El Corte Inglés ha dispuesto en materia de prevención, detección y gestión de Riesgos de Cumplimiento, especialmente los de naturaleza penal, para así alcanzar los objetivos en materia de cumplimiento.

3. Procedimiento corporativo para la gestión de los conflictos de intereses: el objetivo es establecer los cauces adecuados para que, ante situaciones de potencial conflicto, se solucione sin efectos negativos hacia la actividad empresarial, los principios éticos en que la misma se desarrolla y los legítimos intereses de los afectados. Este procedimiento se ha comunicado y está fácilmente accesible en la web corporativa, siendo de obligado cumplimiento para todos los empleados del Grupo, al margen de su posición o categoría profesional.

4. Para dar respuesta a cualquier duda, discrepancia o irregularidad en el cumplimiento del Código Ético, el Grupo El Corte Inglés cuenta con el Canal Ético. Este canal

constituye un medio de comunicación confidencial para todos los miembros de la organización, así como para otras partes interesadas, y cuyo funcionamiento es regulado mediante el **Procedimiento Corporativo de Tramitación de Comunicaciones recibidas a través del Canal Ético**. Este procedimiento garantiza la debida confidencialidad, la protección del denunciante y la ausencia de represalias ante denuncias realizadas de buena fe.

Las comunicaciones al Canal Ético pueden remitirse por diferentes vías de comunicación:

- Correo electrónico: etica@elcorteingles.es
- Web: www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/
- Intranet corporativa
- Dirección Postal: El Corte Inglés, S.A. C/ Hermosilla, 112, 28009 Madrid. Responsable de la Función de Cumplimiento

En 2021 hemos recibido un total de 133 comunicaciones en el Canal Ético, frente a las 596 del ejercicio anterior. De ellas, el 75% fueron recibidas a través de la web.

Del total de comunicaciones, 52 correspondieron a reclamaciones comerciales que fueron derivadas a los servicios de atención al cliente para su correcta resolución. Las 81 comunicaciones restantes guardan relación con la materia de protección de datos y con cuestiones referidas al ámbito laboral, pudiendo citarse, a título de ejemplo, las relativas a la prevención de riesgos laborales y a los comportamientos de empleados que impliquen vulneración de los principios éticos.

Una vez recibidas las comunicaciones, corresponde al responsable de la Función de Cumplimiento, analizar su contenido y resolver lo que proceda, siguiendo la tramitación prevista al efecto.

A fecha de cierre del ejercicio, el 11% de las reclamaciones se encontraban en proceso de tramitación.

De las contestaciones recibidas por los denunciantes que han mostrado su opinión, se desprende que un 77% se han sentido satisfechos con la tramitación dada a su denuncia.

NUESTRO MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

[GRI 102-18] [GRI 102-19] [GRI 102-20] [GRI 102-22] [GRI 102-23] [GRI 102-26]

El modelo de Gobierno Corporativo está alineado con las mejores prácticas de los organismos reguladores, para asegurar su efectividad y eficacia en la gestión y supervisión del Grupo.

El Corte Inglés cuenta con una estructura sólida de Gobierno Corporativo, dada su condición de Entidad de Interés Público, y su vocación de cumplimiento de los estándares aplicables a las sociedades cotizadas.

Una de las principales novedades del ejercicio 2021 han sido la aprobación del Plan de Alto Nivel de Gobierno Corporativo Sostenible y del posterior Plan de Detalle de Gobierno Corporativo Sostenible (PGCS).

El PGCS, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión del 30 de junio de 2021, surge de la necesidad de continuar con la adecuación de la Sociedad a las nuevas exigencias relacionadas con la mejora del Gobierno Corporativo, encaminada a un modelo de excelencia y sostenibilidad conforme a la Planificación Estratégica de la compañía.

El PGCS ahonda en la senda en que se encuentra la Sociedad de Gobernanza Empresarial Sostenible, y que considera una herramienta de transformación y de seguridad jurídica preventiva en la actividad de la compañía y de sus administradores y directivos. El Plan de Detalle se aprobó en el Consejo de Administración celebrado el 24 de noviembre de 2021.

La estructura de Gobierno Corporativo del Grupo reconoce al Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A. como máximo órgano de decisión de la compañía, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de Accionistas como órgano soberano en el que se reúnen y participan todos sus accionistas.



En el seno del Consejo de Administración hay constituidas tres comisiones de carácter informativo y consultivo, es decir, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de sus respectivos ámbitos de actividad: la Comisión de Auditoría y Control; la Comisión de Nombramientos y Retribuciones; y la Comisión de Sostenibilidad.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

[GRI 102-5]

La Junta General de Accionistas de El Corte Inglés, S.A. conoce y resuelve con plena eficacia sobre todos los asuntos de su competencia, los cuales han sido establecidos en los Estatutos de la Sociedad. Las juntas generales podrán ser de carácter ordinario o extraordinario y deberán ser convocadas por el Consejo de Administración. Es, además, el principal canal de información para los accionistas.

Durante el ejercicio 2021 las juntas generales celebradas han sido las siguientes:

A. JUNTA GENERAL ORDINARIA

Se celebró en Madrid el 23 de julio de 2021. El quorum fue del 99,43% del capital suscrito con derecho a voto, y entre los acuerdos adoptados destacan:

- Aprobación de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión, tanto individuales como consolidados, correspondientes al ejercicio 2020/2021 cerrado a 28 de febrero de 2021, debidamente auditados.
- Aprobación del Informe No Financiero del ejercicio 2020/2021, debidamente verificado.
- Aprobación de la gestión del Consejo de Administración durante el ejercicio 2020/2021, ratificando además las medidas que adoptó el Consejo para afrontar la crisis del Covid-19.
- Aprobación del Plan Estratégico 2021-2026 de El Corte Inglés, S.A., así como de los planes de incentivos vinculados a los objetivos de la Sociedad.
- Aprobación de la remuneración del Consejo.

B. JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA

Tuvo lugar en Madrid el 26 de enero de 2022. Su quorum fue del 99,99% del capital suscrito con derecho a voto. Se adoptaron los siguientes acuerdos:

- Ratificación de la alianza suscrita con Mutua Madrileña Automovilista, que incluye la adquisición por Mutua de un 8% del capital social de El Corte Inglés, S.A., siempre que se cumpla la condición suspensiva establecida.

- Aprobación de una reducción del capital de El Corte Inglés mediante amortización de acciones propias.
- Modificación de cuatro artículos de los Estatutos Sociales y creación de uno nuevo, para ajustar la redacción a determinadas recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas (aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores) y para la actualización de las funciones de la Comisión de Auditoría y Control, así como para fijar las funciones de la Comisión de Sostenibilidad.
- Reelección como consejero de D. Víctor del Pozo Gil y nombramiento como consejero, a Mutua Madrileña, que estará representada por su presidente y consejero delegado D. Ignacio Garralda, siempre que se cumpla la condición suspensiva establecida.

Estructura accionarial a 28 de febrero de 2022

Los accionistas con una participación superior al 10% en el capital social de El Corte Inglés, S.A. son: la Fundación Ramón Areces, con el 40,04% del capital, la sociedad Cartera de Valores IASA, S.L., con una participación del 18,40% y PrimeFin, S.A., con una participación del 11,07%.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

[GRI 405-1] [GRI 102-19] [GRI 102-23] [GRI 102-27] [GRI 102-31]

El funcionamiento y responsabilidades del Consejo de Administración vienen definidos por los Estatutos Sociales de El Corte Inglés.

El número mínimo de reuniones por ejercicio económico, fijado estatutariamente, es de 8, con la condición de que habrá de reunirse al menos una vez al trimestre.

Asimismo, en cada reunión del Consejo de Administración se informa también a los consejeros de los asuntos tratados en cada una de las reuniones celebradas por las comisiones existentes, así como de las propuestas que se hayan aprobado en las mismas para su sometimiento a la aprobación del propio Consejo.

Las reuniones celebradas por el Consejo de Administración a lo largo del ejercicio 2021 fueron 11.

La composición del Consejo de Administración del Grupo El Corte Inglés a cierre del ejercicio 2021 era la siguiente:

- D^a Marta Álvarez Guil: Presidenta
- D. Víctor del Pozo Gil: Consejero Delegado
- D. José Ramón de Hoces Íñiguez: Consejero Secretario
- D^a Cristina Álvarez Guil: Consejera

- D. Fernando Becker Zuazua: Consejero
- D. Manuel Pizarro Moreno: Consejero
- D. Shahzad Shahbaz: Consejero
- D^a Paloma García Peña (como representante de Cartera Mancor, S.L.): Consejera
- D^a Carlota Areces Galán (como representante de Corporación Ceslar, S.L.): Consejera

Entre los hechos más relevantes ocurridos en el Consejo de Administración de El Corte Inglés durante el ejercicio 2021 destacan:

- La renuncia como consejero de D. Florencio Lasaga Munárriz en la reunión del Consejo de Administración del 26 de mayo de 2021. El Corte Inglés reconoce y agradece la labor prestada en el Consejo durante sus más de 51 años de participación como consejero.
- El nombramiento como consejero, sometido a condición suspensiva, de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija y la designación como representante a D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, en la Junta General Extraordinaria de fecha 26 de enero de 2022.

COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

A. COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL (CAC)

[GRI 102-29] [GRI 102-31]

De acuerdo con los Estatutos Sociales de El Corte Inglés, la CAC puede estar compuesta por un mínimo de tres y un máximo de seis consejeros, todos ellos no ejecutivos y la mayoría independientes.

En el ejercicio 2021 esta Comisión ha estado constituida por el consejero D. Fernando Becker Zuazua, que ejerce de presidente desde junio de 2020, y por dos consejeras, D^a. Cristina Álvarez Guil y D^a. Paloma García Peña, actuando como secretario el consejero secretario D. José Ramón de Hoces Íñiguez.

En este ejercicio la CAC ha celebrado un total de 11 reuniones.

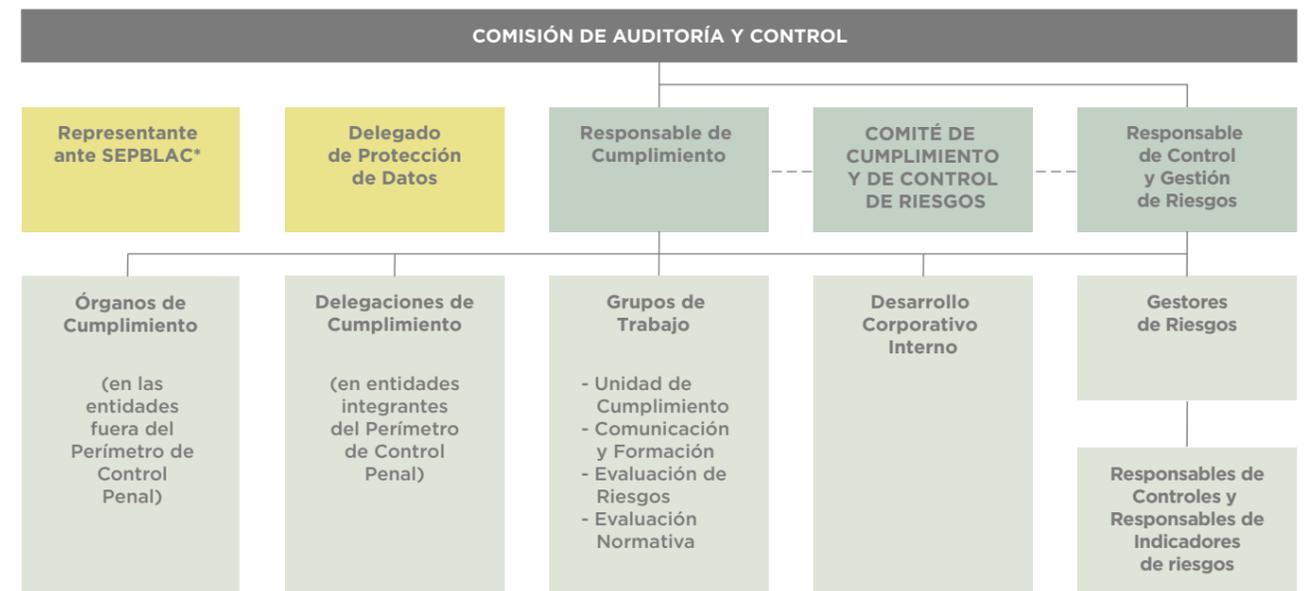
Entre las competencias generales de esta Comisión se destacan las siguientes:

- Informar en la Junta General de Accionistas, a través de su presidente o secretario, sobre las cuestiones que planteen en relación a materias bajo la competencia de la CAC, y en particular sobre el resultado de la auditoría externa.
- Supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de control y gestión de riesgos.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera.

- Supervisar la auditoría externa de cuentas y elevar al Consejo las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas.
- Recibir del auditor externo información sobre su independencia y sobre el proceso de auditoría de cuentas, y emitir un informe sobre la independencia del auditor externo.
- Supervisar la Función de Cumplimiento.
- Analizar las cuestiones tributarias y las operaciones relevantes con partes vinculadas.

Asimismo, como materias bajo supervisión directa de la CAC, y por ser relevantes en el ámbito de las cuestiones ASG, nos centramos seguidamente en las funciones relativas a la Función de Cumplimiento y la Función de Control y Gestión de Riesgos.

En el siguiente esquema se representa la estructura organizativa de las funciones de Cumplimiento y de Control y Gestión de Riesgos en su misión de reporte a la CAC.



*SEPBLAC: Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

A.1 FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO

[GRI 102-30] [GRI 102-33] [GRI 103]

La Función de Cumplimiento, bajo las directrices del Código Ético y de las políticas corporativas, se encarga de detectar, evaluar, gestionar e informar a la CAC sobre el riesgo de incumplimiento de las obligaciones normativas, tanto externas como internas, derivadas de todas las actividades y negocios desarrollados por las empresas del Grupo El Corte Inglés. En un mayor detalle, la Función de Cumplimiento se encarga de:

- Identificar y evaluar los posibles riesgos de incumplimiento y determinar los procedimientos de actuación, mitigación y prevención adecuados.
- Informar sobre los riesgos potenciales que puedan surgir debido a cambios en la legislación. Con este motivo, se ha creado el Grupo de Evaluación Normativa que periódicamente presenta a la CAC un informe detallando las novedades normativas relevantes producidas que pueden afectar al negocio del Grupo El Corte Inglés.
- Impulsar y supervisar el Sistema de Gestión de Cumplimiento.
- Promover y actualizar el Código Ético y las políticas que lo desarrollan, y supervisar su cumplimiento a través del Canal Ético.
- Promover la sensibilización y formación a empleados y directivos sobre la importancia del cumplimiento normativo.
- Adicionalmente, y para el correcto desarrollo de la Función de Cumplimiento, se cuenta con:
 - El responsable de la Función de Cumplimiento Normativo (Chief Compliance Officer o CCO) tiene la responsabilidad de ejercer las competencias de la Función de Cumplimiento, sobre todo la de impulsar y supervisar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento de la Organización, en general, y del Sistema de Gestión de Compliance Penal, en particular. Reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control. Adicionalmente, el CCO es responsable de recibir y gestionar las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético.
 - El departamento de Desarrollo Corporativo Interno (DCI) que, bajo las directrices del CCO, coordina y tutela el trabajo de campo en materia de Cumplimiento.

En el ejercicio 2021, se ha decidido reforzar la Función de Cumplimiento con el objetivo de incrementar la eficacia en la mitigación de riesgos emergentes relacionados con la defensa de la competencia y la prevención de conductas de abuso de mercado, así como potenciar el control de los posibles riesgos derivados del traslado de los negocios de la Matriz a las sociedades participadas.

Como parte de la acción de sensibilización sobre cuestiones de Ética y Cumplimiento, en el ejercicio 2021 el Grupo El Corte Inglés ha ofrecido formación especializada a sus empleados. En total se formaron 66.092 empleados en esta materia (un 10,6%

más que en el ejercicio anterior), y se han llevado a cabo 44.584 horas de formación especializada en estas cuestiones (70% más respecto al ejercicio 2020).

A.2 FUNCIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

La Función de Control y Gestión de Riesgos tiene como misión principal ayudar a la identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos operativos, financieros y estratégicos con potencial de afectar al Grupo El Corte Inglés, informando sobre su situación y evolución previsible tanto al resto de profesionales y órganos que forman parte de la línea de defensa del Grupo, como a la Alta Dirección y al Consejo de Administración, a través de la CAC.

Para ello, el Grupo El Corte Inglés tiene implementado un Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos, supervisado por la Comisión de Auditoría y Control y en última instancia por el Consejo de Administración, y que está basado en una adecuada definición y asignación de funciones y responsabilidades a nivel operativo y en unos procedimientos, metodologías y herramientas de soporte que incluye:

- El establecimiento de una estructura de políticas, procedimientos, directrices, indicadores de posibles riesgos y límites de tolerancia, así como de mecanismos para su aprobación e implantación.
- La identificación, análisis, seguimiento y control periódico de los posibles riesgos relevantes.
- La medición y control de los posibles riesgos siguiendo procedimientos y estándares homogéneos y comunes a todo el Grupo.
- El mantenimiento de un sistema de control interno para garantizar de forma razonable el cumplimiento de las políticas, procedimientos, directrices y límites establecidos, incluyendo los planes de contingencia necesarios para mitigar el impacto que, de materializarse, tendrían estos riesgos. Como pieza clave del Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos se ha elaborado el Mapa de Riesgos Corporativo, que se revisa periódicamente, y del que se informa regularmente a la CAC.

Asimismo, la integración y coordinación de la Función de Control y Gestión de Riesgos en el modelo de gobierno del Grupo se articula a través de:

- La Alta Dirección, a través de los diferentes comités y grupos de trabajo: es la encargada de la implantación efectiva de la estrategia de riesgos, de difundir la cultura de control y de establecer los procesos y tecnología que constituyen el Sistema de Control y Gestión de Riesgos del Grupo.
- El responsable de la Función de Control y Gestión de Riesgos: se encarga de impulsar y supervisar el sistema de control y gestión de riesgos operativos, financieros, de cumplimiento y estratégicos del Grupo.

Los principales riesgos y oportunidades identificados por el Grupo El Corte Inglés, así como el detalle en materia de control y gestión de riesgos, se recogen en el capítulo 4 de este Informe “La Gestión de Riesgos y Oportunidades”.

B. COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES (CNR)

[GRI 102-24] [GRI 102-27] [GRI 102-28] [GRI 102-35] [GRI 102-36] [GRI 102-37] [GRI 201-3]

Conforme a los Estatutos Societarios, la CNR puede estar constituida por un mínimo de tres y un máximo de seis consejeros. En la actualidad la CNR está formada por cuatro consejeros: D^a Marta Álvarez Guil (como presidenta desde el 24 de marzo de 2021), D^a. Cristina Álvarez Guil, D^a. Paloma García Peña y D. Shahzad Shahbaz. El secretario de esta Comisión es el consejero secretario D. José Ramón de Hoces Íñiguez. Durante el ejercicio 2021 esta Comisión ha mantenido un total de 4 reuniones.

Entre las competencias principales de esta Comisión se destacan:

- Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración, definiendo las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de consejeros, tanto independientes como no, para su designación por parte de la Junta General, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos consejeros por la Junta.

La CNR evalúa anualmente las capacidades y conocimientos de los miembros del Consejo de Administración, elevando su informe al propio Consejo de Administración que deberá ponerlo en conocimiento de la Junta General de Accionistas.

- Examinar y organizar la sucesión del presidente del Consejo de Administración y del primer ejecutivo de la Sociedad y, cuando proceda, formular propuestas al Consejo para que esa sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- Informar sobre las propuestas de nombramiento de los restantes consejeros para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General, así como las propuestas para su reelección o separación por la indicada Junta General.
- Revisar la política de retribución de los consejeros y la Alta Dirección, y elevar al Consejo de Administración una propuesta de mejora en caso necesario.

En relación con el último aspecto, y de acuerdo con los Estatutos Sociales, los consejeros tienen derecho a percibir una asignación anual fija que, en su conjunto, no puede exceder de la cantidad que a tal efecto fije la Junta General. Para la adopción por la Junta General Ordinaria de las Políticas de Remuneración y sus Reglamentos se involucra a consultores externos independientes a la dirección. Por otro lado, corresponde al Consejo de Administración determinar la cantidad exacta a abonar a los consejeros dentro de este límite, tomando en consideración las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero y, en su caso, la periodificación de su percepción a lo largo de cada ejercicio social.

Asimismo, los consejeros tendrán derecho a percibir las remuneraciones que correspondan por el desempeño de funciones ejecutivas, siempre dentro del límite máximo fijado

por la Junta General. La remuneración variable de los consejeros ejecutivos, de la Alta Dirección, y de algunos directivos clave está sometida también a la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la Sociedad.

Remuneración del Consejo de Administración y de la Alta Dirección

La remuneración media² percibida por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de consejeros de El Corte Inglés, S.A., así como la retribución por pertenencia a otros Consejos de sociedades del Grupo, ha sido de 1.697.034€ para las mujeres y de 1.566.555€ para los hombres.

Los consejeros, por el desempeño de las funciones de deliberación y decisión colegiada propias del mero cargo de consejero, tendrán derecho a percibir una asignación anual fija que, en su conjunto, no podrá exceder de la cantidad que a tal efecto fije la Junta General. Ese importe se mantendrá vigente en tanto la Junta General no acuerde su modificación.

Los consejeros podrán ser remunerados adicionalmente con la entrega de acciones de la Sociedad, derechos de opción sobre acciones u otros valores que den derecho a la obtención de acciones, o mediante sistemas retributivos referenciados al valor de las acciones.

Con independencia de lo anterior, los consejeros ejecutivos tendrán derecho a percibir las remuneraciones que correspondan por el desempeño de funciones ejecutivas, siempre dentro del límite máximo fijado por la Junta General. Cuando a un miembro del Consejo de Administración se le atribuyan funciones ejecutivas deberá formalizarse un contrato entre éste y la Sociedad, que deberá ser aprobado previamente por el Consejo de Administración. En dichos contratos se detallarán todos los conceptos por los que el consejero pueda obtener una retribución por el desempeño de funciones ejecutivas (incluyendo, en su caso, (i) retribución fija, (ii) incentivos, (iii) retribución variable y bonus, (iv) la eventual indemnización por cese anticipado en dichas funciones, (v) la eventual prima o indemnización por pacto contractual y post-contractual de no-competencia y (vi) las cantidades a abonar por la Sociedad en concepto de primas de seguro o de contribución a sistemas de ahorro). El consejero no podrá percibir retribución alguna por el desempeño de funciones ejecutivas cuyas cantidades o conceptos no estén previstos en ese contrato.

La remuneración media percibida por los miembros de la Alta Dirección en el ejercicio 2021 ha sido de 585.778 euros en el caso de los hombres. No procede la remuneración media correspondiente a las mujeres, debido a que corresponden en su totalidad a una única persona.

Además, la remuneración variable a largo plazo de los consejeros ejecutivos, de la Alta Dirección y de algunos directivos clave está sometida también a la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la Sociedad, rigiéndose dicha remuneración por el Reglamento del Plan de Incentivos vinculado al Plan Estratégico, así como por el Reglamento del Plan de incentivos vinculado a la salida a bolsa de El Corte Inglés.

Es de destacar que ninguno de los consejeros es beneficiario de compromisos en materia de pensiones o premios de jubilación.

² Para un mayor detalle ver Anexo I (página 216).

C. COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD (CS)

[GRI 102-29] [GRI 102-31] [GRI 102-32]

En la Junta General Extraordinaria del 26 de enero de 2022, se aprobó la incorporación en los Estatutos Societarios de un nuevo artículo, que regula de modo específico a esta Comisión, y que ha modificado su denominación pasando a ser “Comisión de Sostenibilidad”, desde dicha fecha.

La CS está constituida por el consejero que ejerce de presidente, desde junio de 2020, D. Manuel Pizarro Moreno, y por tres consejeras, D^a. Cristina Álvarez Guil, D^a. Paloma García Peña y D^a. Carlota Areces Galán. Su secretario es el consejero secretario D. José Ramón de Hoces Íñiguez. El número de reuniones que ha tenido lugar en el seno de esta Comisión a lo largo del ejercicio 2021 ha sido de 10 sesiones.

Entre las responsabilidades y funciones a desarrollar por la CS se consideran las siguientes:

- Conocer, impulsar, orientar y supervisar los objetivos, planes de actuación, prácticas y políticas de la Sociedad en materia medioambiental y social.
- Realizar el seguimiento y evaluación de la estrategia y de las políticas y prácticas en materia medioambiental y social.
- Realizar el seguimiento y evaluación de la estrategia y de las políticas de sostenibilidad de la Sociedad.
- Verificar el cumplimiento de los estándares de salud y seguridad de los productos comercializados por la Sociedad.
- Verificar el cumplimiento de los estándares medioambientales más exigentes, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales, en el uso de materias primas, procesos productivos, producto y tienda.
- Verificar el cumplimiento de las políticas de Derechos Humanos de la Sociedad a lo largo de la cadena de valor.
- Verificar el proceso de reporte de la información de sostenibilidad conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.
- Impulsar una estrategia coordinada para la acción social, el patrocinio y mecenazgo coherente con las políticas de la Sociedad.
- Apoyar y supervisar la contribución de la Sociedad a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.

- Hacer seguimiento de aquellos otros ámbitos o iniciativas que pudieran impactar en la sostenibilidad de la Sociedad.

La CS cuenta con el apoyo del Comité Ejecutivo de Sostenibilidad, integrado por los máximos responsables de las principales áreas funcionales de la empresa, y del Comité de RSC, de carácter consultivo, que cuenta con la representación de todas las filiales del Grupo.

Como hechos más significativos de los trabajos realizados por la CS durante el ejercicio destacan:

- La formulación del EINF 2020, que, una vez presentado a la CAC, fue aprobado por el Consejo de Administración en mayo de 2021.
- La supervisión de los planes de sostenibilidad de todas las filiales del Grupo.
- La consideración estratégica de los aspectos ASG para el negocio.
- El desarrollo de un Cuadro de Mando de Sostenibilidad para el seguimiento de los principales indicadores ASG vinculados al Plan Director de Sostenibilidad.



HECHOS RELEVANTES POSTERIORES AL CIERRE DEL EJERCICIO

Con fecha 28 de marzo de 2022:

- D. Víctor del Pozo Gil presentó su dimisión como consejero.
- El Consejo de Administración:
 - Nombró consejero por cooptación a D. Javier Rodríguez-Arias Ambrosini.
 - Aprobó la nueva estructura de gestión de la Comisión Ejecutiva.

Esta Comisión está presidida por D^a Marta Álvarez Guil, presidenta del Consejo de Administración de El Corte Inglés, y está integrada además por el consejero secretario general y secretario del Consejo de Administración, D. José Ramón de Hoces Íñiguez y por el consejero D. Javier Rodríguez-Arias Ambrosini.

Asimismo, participan en esta Comisión en calidad de invitados permanentes los dos nuevos directores generales: D. José María Folache González-Parrado y D. Santiago Bau Arrechea. El primero se encarga de dirigir los negocios de retail y el segundo asume los negocios corporativos existentes, así como los de nueva creación. Ambos reportan directamente a la Comisión Ejecutiva.

El Consejo de Administración considera que, en respuesta al nuevo escenario surgido tras dos años de gran complejidad en el entorno macroeconómico, es necesario abrir una etapa que responda a los retos de futuro con un equipo renovado y de profesionales especializados en las distintas áreas que abarca el Grupo.

La Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC) aprobó en fecha 11 de mayo de 2022 la entrada de Mutua Madrileña en el accionariado de El Corte Inglés con la compra de un 8% de su capital y la operación de compra del 50,01% de cada una de las compañías que componen Seguros El Corte Inglés.

OTROS ASUNTOS VINCULADOS AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

A. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS

Para poder prevenir y actuar ante posibles riesgos de corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales, contamos con una serie de políticas aplicables a todo el Grupo, y con las que podemos implantar todas las medidas organizativas, técnicas y disciplinarias necesarias para reaccionar proactivamente ante los casos positivos y controlar los riesgos reputacionales antes de que se materialicen.

Las políticas a las que hacemos referencia son las siguientes:

- Política corporativa Contra la Corrupción y el Fraude
- Política corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Política y procedimiento de Regalos y Hospitalidades
- Política y procedimiento de Relaciones con Empleados Públicos y Entidades Privadas
- Política y procedimiento de Donaciones y Patrocinios

En El Corte Inglés llevamos un estricto seguimiento de las novedades en materia de normativa sobre la lucha contra la corrupción y la prevención del soborno y el blanqueo de capitales como parte de nuestro compromiso ético con todos nuestros grupos de interés. En este sentido, cada año revisamos y adaptamos nuestra política corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo de acuerdo con la Ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, que en el ejercicio 2021 ha sido modificada por la entrada en vigor del nuevo Real Decreto-ley 7/2021 sobre prevención del blanqueo de capitales. En el caso de El Corte Inglés, estas novedades normativas no han supuesto cambios sustanciales en nuestros procedimientos, pero las actualizaciones que hemos realizado han sido desarrolladas por el Órgano de Control Interno y aprobadas por el Consejo de Administración.

Para garantizar la correcta implantación de esta política, contamos con tres organismos fundamentales que se encargan de revisarlas y actualizarlas: un representante del Grupo El Corte Inglés ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales (SEPBLAC); el Órgano de Control Interno; y la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales.

La colaboración de estos órganos ha permitido desarrollar una serie de procedimientos específicos en relación a la política de admisión de clientes, la idoneidad en la contratación de empleados y directivos, la formación en materia de prevención de blanqueo de capitales, y el análisis y comunicación de operaciones relacionadas.

Para cumplir con el nivel de transparencia y ética que esperan nuestros grupos de interés, cada año revisamos el cumplimiento de todo lo establecido en las políticas y

procedimientos expuestos, y sometemos dicha revisión a la verificación de un órgano externo independiente.

Tal como exige la normativa, en 2021 hemos realizado las declaraciones obligatorias al SEPBLAC en relación a la prevención del blanqueo de capitales y no hemos registrado ningún tipo de incidencia al respecto.

B. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

En la actualidad, la digitalización es la clave para el desarrollo que nos permite ofrecer un excelente servicio; por ello, es necesario contar con un sistema de seguridad de la información robusto, capaz de prevenir, detectar, reaccionar y recuperarse ante posibles incidencias o amenazas. Para regular los principios básicos de actuación en la materia, el Consejo de Administración aprobó en 2020 una Política Corporativa de Seguridad de la Información, aplicable a todas las empresas del Grupo, puesta en marcha y revisada por el Comité de Seguridad de la Información, la Comisión delegada de Seguridad de la Información, y el Centro de Operaciones de Seguridad.

Política Corporativa de Seguridad de la Información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2018/01/30/politica-corporativa-de-seguridad-de-la-informacion53883.pdf>

El Comité de Seguridad de la Información, que cuenta con la representación de todos los departamentos y empresas del Grupo, es el encargado de revisar la política y elaborar nuevos procedimientos en caso de novedades legislativas o respuesta a incidencias ocurridas durante el año. También de poner en marcha proyectos de formación específica para todos los empleados en torno a la ciberseguridad.

Por su parte, la Comisión delegada de Seguridad de la Información cuenta con representación de asesoría jurídica, recursos humanos, sistemas de información, desarrollo corporativo interno y ciberseguridad, y se encarga de tomar las medidas ejecutivas necesarias para el impulso del trabajo del Comité.

El Centro de Operaciones de Seguridad y Ciberseguridad se encarga de analizar y responder ante todas las amenazas cibernéticas que se produzcan durante el año, en coordinación con el equipo encargado específicamente de dar respuesta a todos los incidentes de seguridad, y el comité de crisis que gestiona adecuadamente la actuación del Grupo ante riesgos potenciales.

A lo largo de 2021 se han implantado diferentes soluciones tecnológicas para la mejora constante de nuestro sistema de seguridad:

- Zscaler Internet Access: protege la navegación en internet de nuestros usuarios, sea cual sea su ubicación.
- Paloalto CORTEX-XDR: software de última generación, que detecta la ejecución de programas maliciosos y responde ante comportamientos anómalos detectados en los equipos corporativos.
- Sailpoint Identity IQ: aplicación para la gestión centralizada de las identidades y los permisos en las aplicaciones.
- Transmit Security: sistema integrado de autenticación que protege el acceso remoto a la red corporativa mediante la solicitud de un segundo factor de autenticación.

Además, en 2021 el Comité de Seguridad de la Información ha trabajado con el equipo de cumplimiento y gestión de riesgos para incorporar los riesgos relacionados con la seguridad informática al mapa de riesgos de la compañía. Los riesgos relacionados con estos asuntos pueden consultarse en el epígrafe 4. “La gestión de riesgos y oportunidades”.





RECOGIDA
PEDIDOS ONLINE

510,2

millones de visitas a
nuestros establecimientos
de *retail*
(+24,7% vs. 2020)

122.329

referencias de productos
sostenibles en *retail*

+797

millones de visitas a
nuestras webs y *apps*

+ 909

millones de visitas a redes
sociales

13,9

millones de pedidos *online*
en *retail*

6,7

millones de seguidores en
nuestras redes sociales

+11,6

millones de usuarios de
Tarjeta de Compra
El Corte Inglés

NUESTRO ENFOQUE SOCIAL

El Cliente

[GRI 102-2]

Acompañamos al cliente en todos los momentos de su vida. Esto nos ha llevado a construir una sólida relación basada en la confianza mutua a largo plazo. 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.

Asuntos materiales vinculados

- Atención al cliente y excelencia en el servicio
- Ciberseguridad y seguridad de la información
- Confidencialidad y protección de datos
- Seguridad de producto
- Marketing responsable
- Información de productos y servicios
- Prácticas de compra responsable
- Variedad de productos y servicios, y relación calidad/precio
- Normativa de consumo

UN AMPLIO PORTFOLIO DE SERVICIOS

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.

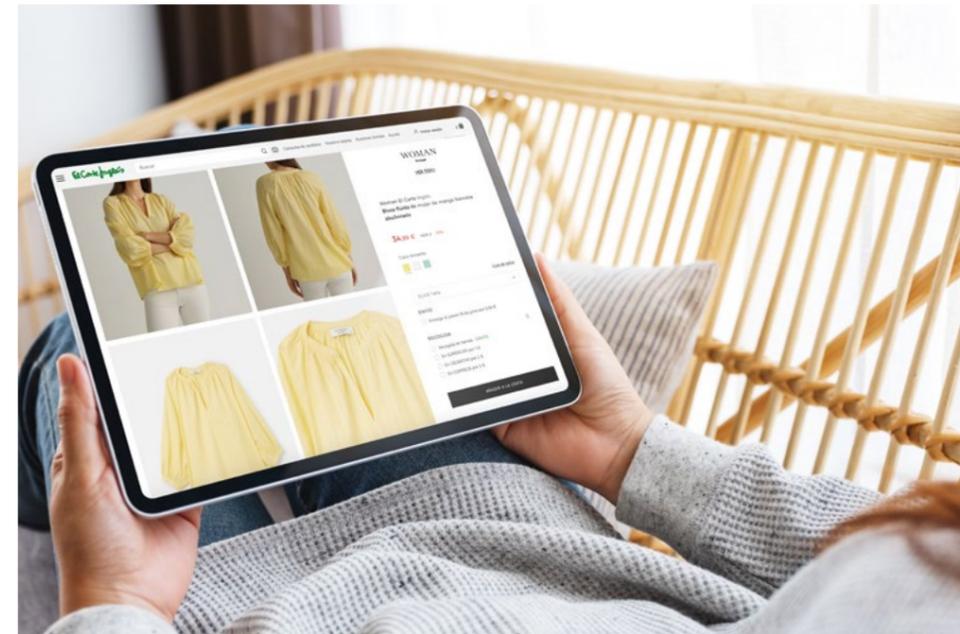
Para hacer más agradable la estancia de nuestros clientes en los centros se cuida especialmente la música ambiental, seleccionándola según el tipo de departamento, del público que nos visita, de la estación del año, o de alguna acción especial que se esté llevando a cabo en ese momento. Algunos centros 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.

NUESTRO CLIENTE OMNICANAL

La innovación siempre ha sido parte de la identidad de El Corte Inglés. Por ello, la digitalización es ahora uno de los ejes sobre los que se sustenta el plan estratégico de la compañía, un proyecto que implica a toda la empresa y que mantiene al cliente en el centro. Esto nos ha permitido convertirnos en un espacio único, físico y *online*, al alcance de los usuarios las 24 horas del día.

Para ello, El Corte Inglés ha implantado distintas tecnologías como inteligencia artificial, Internet de las Cosas (IoT), *Big Data*, Robotic Process Automation (RPA), *Low Code*, entre otros, para la digitalización de los procesos de negocio que contribuyen a una operativa más eficiente y sostenible.



El número de clientes registrados en nuestras webs de *retail* superó los 10,2 millones en 2021 (8,6 millones en 2020) y el método de pago más utilizado ha continuado siendo nuestra Tarjeta de Compra El Corte Inglés.

Principales cifras 2021 del comercio electrónico

13,9 millones de pedidos <i>online</i> en <i>retail</i>
+797 millones de visitas entre nuestras webs y <i>apps</i>
+2 millones de referencias publicadas en las webs de <i>retail</i>
91,4% tasa de servicio ³
74% de las entregas realizadas en un plazo de 24-72h
1,2 millones de clientes multicanal
10,2 millones de clientes registrados en las webs de <i>retail</i>

En cuanto a los servicios omnicanales, en 2021, un 12% del total de la facturación a través de la web y la *app* de El Corte Inglés correspondió al servicio de Recogida en Tienda y un 8% al servicio de Entrega en el Día. Asimismo, un 29% de las compras del supermercado *online* utilizaron el sistema de recogida Click&Car. El auge de estos servicios ha propiciado que hayamos adaptado zonas de nuestros establecimientos para la preparación de pedidos *online* con el fin de agilizar los procesos y optimizar los tiempos, complementándose con los ofrecidos desde nuestros almacenes centrales.

App de El Corte Inglés

Se han incorporado nuevas funcionalidades y servicios a la *app* que se lanzó en 2020, pensando en la comodidad del usuario y la optimización de su tiempo para mejorar su experiencia de compra:

- Solicitud de turno en supermercados y servicios de atención al cliente
- Petición de cita para determinados servicios
- Compra manos libres y nueva Carta de Compra
- Pago del parking sin pasar por el cajero, a través del registro de la matrícula
- Reserva de mesa sin esperas en las cafeterías
- Gestión de operativas administrativas sin necesidad de acudir físicamente: pago de recibos devueltos, peticiones de facturas, duplicados de tiques o extractos de compras

Un 84,8% de la navegación está relacionada con la compra de artículos, categorías de producto y tramitación de pedidos o el servicio de pago con tarjeta en nuestros establecimientos.

Todo ello se refleja en las más de 2,4 millones de descargas registradas en nuestra *app*.

Además, hemos potenciado la capacidad omnicanal desde las tiendas físicas, permitiendo realizar en los centros comerciales gestiones sobre pedidos web, financiación de operaciones *online* o la gestión de promociones aplicables al entorno *online*.

³ Se entiende como tasa de servicio la proporción de entregas realizadas dentro del periodo establecido a la hora de realizar la compra.

El Corte Inglés Plus

Desde 2020 ofrecemos a nuestros clientes El Corte Inglés Plus, nuestra tarifa plana de envíos. A cierre de ejercicio 2021, contábamos con 162 mil clientes suscritos a este servicio. Hemos avanzado en la optimización de procesos y nuevas funcionalidades.

Tarjeta de Compra El Corte Inglés

Este método de pago, que nació con el fin de facilitar las compras a nuestros clientes, se ha convertido en uno de los más populares y utilizados en España con más de 11,6 millones de usuarios. Recientemente hemos puesto en marcha para los empleados la nueva Tarjeta de Compra El Corte Inglés que se puede utilizar en otros comercios fuera del Grupo. Posteriormente se hará extensiva a todos los clientes. La nueva tarjeta se caracteriza por ser:

- **Universal:** Para compras en cualquier negocio del Grupo El Corte Inglés, con las ventajas de siempre, y en cualquier otro comercio físico y *online*. Además, permite retirar efectivo en cualquier cajero del mundo.
- **Gratuita:** Sin comisiones de emisión, renovación ni mantenimiento.
- **Digital:** Para pagar, tener toda la información y realizar cualquier gestión a través de la web o de la *app* de la Tarjeta de Compra El Corte Inglés.
- **Única:** Con la máxima flexibilidad para aplazar las compras, tanto dentro como fuera de El Corte Inglés.



Adicionalmente a nuestra tarjeta de compra, disponemos de otros métodos de pago como son Bizum, Alipay y WeChat. Por otro lado, contamos con la tarjeta regalo física que, desde 2021, también puede utilizarse de manera virtual a través del móvil.

La integración de Viajes El Corte Inglés y Logitravel ha acelerado el desarrollo de capacidades tecnológicas que junto con la experiencia acumulada han permitido potenciar el desarrollo de iniciativas personalizadas para los clientes. Además, se están desarrollando *hubs* tecnológicos en diferentes ciudades de España para dar respuesta a las necesidades y aprovechar nuevas oportunidades de negocio.

LA OFERTA MÁS DIVERSA Y DE MÁXIMA CALIDAD

Nuestra vocación de servicio nos lleva cada año a esforzarnos para asegurar altos estándares de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes. Como parte de nuestra identidad, configuramos nuestra propuesta comercial en torno a una serie de principios: surtido, especialización, calidad, servicio, garantía, innovación sostenible y diálogo continuo.

LA MEJOR SELECCIÓN DEL SURTIDO

Somos el gran escaparate de las marcas y con la mejor selección de surtido, una de las características de nuestro modelo de negocio. La diversificación de las empresas del Grupo nos permite ofrecer un amplio surtido de productos y servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes para facilitar su día a día.

Firmas de prestigio, nacionales e internacionales; marcas propias y firmas emergentes conviven en los establecimientos de la compañía para satisfacer a usuarios con diferentes gustos, intereses y posibilidades económicas.

En noviembre de 2021 lanzamos el **Catálogo Extendido**, que amplía de forma exponencial la oferta a la que el cliente tiene acceso desde la web o cualquier centro de El Corte Inglés para todas las categorías de producto. Esta herramienta amplía el servicio ya existente de encargos y permite reservar un producto no disponible en nuestros centros comerciales para recogerlo otro día en el establecimiento elegido o solicitar su envío a domicilio.

En este empeño por ofrecer la mejor selección de surtido, el Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025 establece como uno de sus programas de actuación la promoción de los hábitos de consumo sostenible, que determina nuestra oferta de productos, con el objetivo de convertirnos en la primera opción de compra responsable y sostenible para nuestros clientes.

A. NUESTRA OFERTA SOSTENIBLE

Nuestro compromiso: Aumentar anualmente, al menos, un 5% la oferta de referencias sostenibles hasta 2025

La oferta sostenible de El Corte Inglés está integrada por referencias sostenibles de marca propia y marca externa. Una referencia sostenible es aquella que tiene al menos un atributo de sostenibilidad, aspecto que es comprobado en el momento de la negociación con el proveedor para la adquisición del producto.

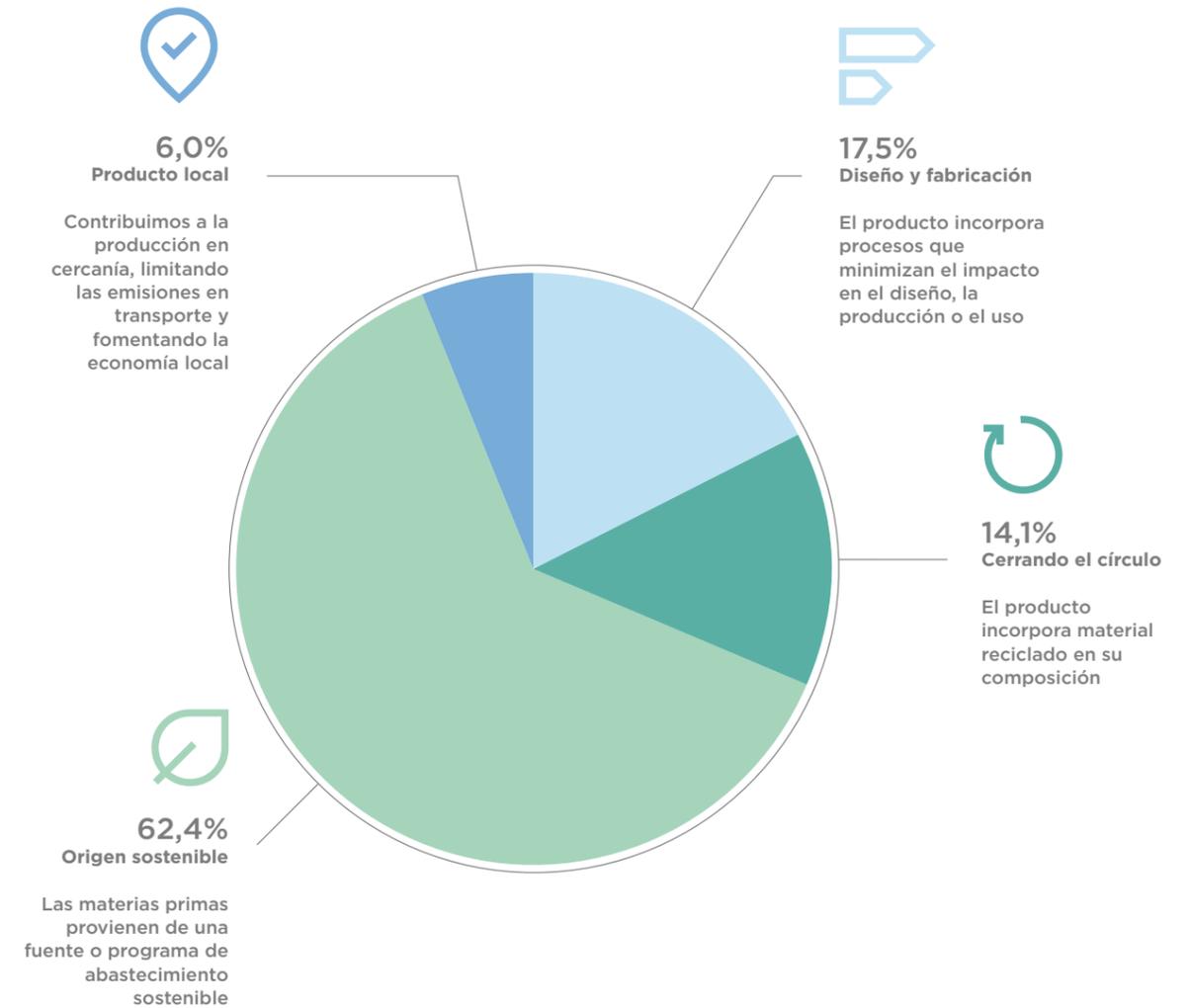
Los atributos de sostenibilidad aceptados por El Corte Inglés vienen recogidos en la Guía de Producto Sostenible para compradores y proveedores, aprobada en noviembre de 2018, y cuya última versión es del 1 de marzo de 2021.

La Guía de Producto Sostenible ha sido realizada por el área de Sostenibilidad, en colaboración con las áreas de Compras y *Sourcing* y de entidades externas especializadas,

conforme a criterios internos de sostenibilidad y fue presentada a diferentes interlocutores del Grupo de trabajo de Partes Interesadas.

El Corte Inglés agrupa su variada oferta sostenible a través de los cuatro programas diseñados en la Guía de Producto Sostenible de El Corte Inglés.

Distribución de productos por programa de sostenibilidad



Hemos aumentado la oferta sostenible en El Corte Inglés en más de un 9% con respecto al ejercicio anterior, cumpliendo nuestro objetivo de incrementar anualmente nuestra oferta. En total, disponemos de 122.329 referencias.

Referencias de sostenibilidad	2021	% s/ Total	Variación respecto 2020
Nº referencias marca propia	62.613	51,2%	-0,2%
Nº referencias marca externa	59.716	48,8%	+21,2%
Nº total de referencias	122.329	100,0%	+9,2%

Para la consecución de estos objetivos se trabaja en una doble línea: con la marca propia, teniendo en cuenta los distintos requerimientos contemplados en nuestra Guía de Producto Sostenible; y con las marcas externas alineando sus estrategias propias con nuestras prioridades. En este sentido, El Corte Inglés recibió el premio **Trayectoria en pesca sostenible MSC** como reconocimiento a su esfuerzo en el incremento de oferta de pesca sostenible certificada.

Durante el ejercicio 2021, se han llevado a cabo distintas iniciativas para la inclusión de nuevos atributos de sostenibilidad, según los programas definidos en el Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025.

En perfumería y belleza destaca nuestra nueva línea Clean Beauty, disponible en tiendas físicas y *online*, bajo las que se encuentran marcas de cosméticos sostenibles, naturales y no testados en animales.

Además, realizamos nuevos avances en el ámbito de bienestar animal en respuesta a la sensibilización por las condiciones de vida de los animales, tales como:

- **Compromiso Europeo del Pollo para nuestra marca propia:** nos hemos comprometido a renunciar a la comercialización de pollo fresco de crecimiento rápido de marca propia. De esta forma, el 100% de nuestra oferta actual de este tipo de pollo procede de razas de crecimiento lento y con certificación en bienestar animal. Trabajamos con nuestros proveedores para alcanzar, antes de finales de 2026, los objetivos de este compromiso en toda nuestra oferta de marca propia (ya sea pollo fresco, congelado o procesado) que contenga un 50% o más de ingrediente de pollo.
- **Huevos frescos de gallinas libres de jaula:** cumplimos ya el compromiso de que el 100% de los huevos de nuestra marca propia proceda de gallinas libres de jaula y sistemas combinados (suelo, camperos o ecológicos). En la actualidad, el 100% de los huevos de marca propia que comercializamos y los que servimos en nuestras cafeterías y restaurantes, incluyen certificaciones de bienestar animal. Además, para 2025, hemos extendido este compromiso a los huevos frescos de marcas externas y a todos los productos de marcas propias que lleven huevo fresco como ingrediente.

Incorporación del **Certificado de Bienestar Animal** en la marca propia de **embutido de cerdo blanco** (jamón curado, embutidos, jamón cocido y otros). Este sello ya está introducido en el 35% de las referencias y llegará al 50% durante el primer trimestre del nuevo ejercicio.

Durante el ejercicio 2021, se asumió el compromiso de certificar en 2022 los mostradores de frescos de pescadería de El Corte Inglés, conforme al **Estándar de Cadena**

de Custodia de MSC (Marine Stewardship Council). Este acuerdo, que promueve la pesca sostenible y protección de los ecosistemas marinos, supone una evolución de nuestro acuerdo con MSC; en este sentido, ya contamos con 40 referencias de conservas de pescado con este sello.

Top 10 Atributos de Sostenibilidad

Better Cotton Initiative (BCI)
Certif. Oeko-tex Standard 100
Polyester Reciclado
Certif. Forest Stewardship Council (FSC)
Etiqueta Hecho en España
Certif. Organic Content Standard (OCS)
Certif. Estándar de contenido orgánico (OCS) 100%
Fibra natural orgánica
Algodón reciclado
Certif. Global Organic Textile Standard (GOTS)

Dentro de este Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025, El Corte Inglés está trabajando en la redefinición de los objetivos de compra sostenible a medio plazo. Esto implica una revisión de sus procedimientos de control interno y mantenerse en línea con el reciente marco legislativo y los compromisos empresariales adquiridos, entre los que destaca Fashion Pact. En este contexto, se plantean para la marca propia los siguientes compromisos generales para el próximo ejercicio:

- Definición de marcas concretas con una apuesta global por la sostenibilidad, Green Coast moda joven ella y Southern Cotton moda mujer.
- Incremento de referencias de fibras de origen natural y fibras recicladas.

B. SURTIDO PARA TODOS LOS CLIENTES

Impulsamos el producto de proximidad e incorporamos de manera constante nuevas referencias para adaptarnos a los hábitos cambiantes de los consumidores. Contamos con una amplia gama de frescos de los que este año se han comercializado 132.082.990 kilos.

Hemos mejorado la composición nutricional de un amplio surtido de los productos de nuestras marcas propias (reducción de azúcares añadidos, grasas saturadas y sal), con la culminación del Plan para la Mejora de la Composición de Alimentos y Bebidas promovido por AESAN (Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición), enmarcada dentro de la Estrategia de Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad (NAOS).

Necesidades especiales

Prestamos atención a los colectivos con necesidades especiales. Por ello cuidamos nuestro surtido para ofrecer un amplio abanico de posibilidades. Contamos con 9.391 referencias de alimentación adaptadas para celíacos, diabéticos o personas con diferentes intolerancias alimenticias. Además, ofrecemos 325 productos multiculturales, kosher y halal.

Apostamos por nuestras marcas propias representadas en todos los segmentos de nuestra oferta: desde alimentación, moda, textil, hasta las categorías de deporte, muebles, hogar, papelería, juguetes, electrónica y electrodomésticos. A cierre del ejercicio en nuestras tiendas había un total de 229.021 referencias de marcas propias, que suponen un 14,7% del total de referencias.

En alimentación y gran consumo el número de referencias de marcas propias alcanzan las 5.395. Todas están presentes tanto en la tienda física como *online* y cumplen con los más altos estándares de calidad.

De igual modo, contamos con un amplio surtido de marcas propias de mobiliario y decoración que se adaptan a los diferentes gustos y estilos de vida de los clientes: El Corte Inglés Room, Mini Home, Nuestro Mejor Precio, Vida al Aire Libre y Oficina en casa.

C. CALIDAD Y SEGURIDAD

[GRI 103] [GRI 416-1]

Para garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos llevamos a cabo cada año estrictas evaluaciones. Entre los esfuerzos recientes para la mejora continua, destaca en el ámbito de alimentación, la certificación de nuestras fábricas de elaboración propia bajo la norma ISO 22000. Este ha sido un avance importante que permite ofrecer a nuestros clientes los más altos niveles de calidad y seguridad alimentaria en nuestras elaboraciones.

Las principales líneas en las que trabajan nuestros equipos de calidad son tres: alimentación y gran consumo, textil (*soft lines*) y productos de bazar (*hard lines*).

Principales cifras 2021

Alimentación - Gran Consumo	Textil	Productos de Bazar
9.928 muestras de alimentación analizadas	5.087 ensayos en prendas textiles y modelos de zapatería para comprobar su calidad bajo el estándar El Corte Inglés	11.973 verificaciones y ensayos en productos de bazar
Marcas propias alimentación y gran consumo		
486 análisis en productos de alimentación	25 visitas a fabricantes en el ejercicio	



Elaboración de pastelería. CEPA, Valdemoro, Madrid.

ALIMENTACIÓN - GRAN CONSUMO

Contamos con un **Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria** para asegurar que los productos de alimentación cumplen con todas las garantías de calidad y seguridad. Verificamos su eficacia mediante el plan de auditorías de seguridad alimentaria, tanto a nuestras instalaciones como a los operadores externos que se encuentran en nuestros centros, y un plan analítico para asegurar que en todas las instalaciones se ponen en marcha las máximas medidas de higiene.

Además, tras haber adquirido los supermercados Sanchez Romero se han integrado los procedimientos de trabajo de la cadena para alinearlos con el Sistema de Gestión del Grupo.

Durante el ejercicio 2021 hemos llevado a cabo 1.200 auditorías de seguridad alimentaria en nuestros centros, un 36% más respecto al ejercicio anterior

En el ámbito de los productos de alimentación de marcas propias solicitamos a nuestros proveedores que estén certificados bajo estándares de seguridad alimentaria reconocidos por GFSI (Iniciativa Mundial de Seguridad Alimentaria).

En el ejercicio 2021 se ha desarrollado nuestro **Plan de Cultura de Seguridad Alimentaria**, derivado del Reglamento (UE) 2021/382, y se ha aprobado la **Política de Seguridad Alimentaria**. A través de este plan se persigue la concienciación y promoción de un enfoque preventivo en las actuaciones de los profesionales del Grupo para que consideren el impacto que pueden tener sus tareas en la seguridad de nuestros productos.

TEXTIL - SOFT LINES

Para los productos textiles, hemos implementado el Estándar de **Seguridad Textil, Calzado y Complementos**, que deben cumplir todos los proveedores de artículos de ropa, calzado, complementos y textil hogar fabricados para El Corte Inglés y comercializados bajo alguna de nuestras marcas propias. Entre los aspectos que regula este estándar se encuentran:

- Sustancias químicas, cuya presencia en los artículos está limitada o restringida para proteger la salud del consumidor (Lista de Sustancias Restringidas o Restricted Substances List (RSL)).
- Especificaciones concretas que velan por la seguridad infantil.

Contamos con un plan de muestreo que se articula conforme a la categorización de los riesgos identificados para testear el conjunto de las especificaciones exigidas por el estándar de seguridad. La verificación del cumplimiento de estos requerimientos se realiza antes del inicio de la fabricación de las prendas y la producción no comienza hasta que el laboratorio comunica la conformidad del producto.

Este estándar, junto con otros procedimientos, como el **Procedimiento de Testing Textil**, pueden encontrarse en nuestra web corporativa.



Asimismo, el Grupo aplica de forma estricta el reglamento de Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de Sustancias Químicas (REACH) y recomendaciones para controlar la ausencia y cumplimiento de límites de sustancias no permitidas o restringidas en prendas y artículos textiles de marca propia. Además, durante el 2021, hemos puesto en marcha un nuevo protocolo de doble comprobación, con el que también se realiza una evaluación en los puntos de venta sobre productos seleccionados, lo que nos permitirá obtener nuevos indicadores, así como incrementar las garantías de seguridad de cara al cliente final.

Nuestros equipos hacen un seguimiento continuo de las posibles actualizaciones legislativas y riesgos emergentes en el sector relacionados con sustancias peligrosas en las prendas. En estos casos, se identifican todos aquellos productos susceptibles de verse afectados para poner en marcha nuevos protocolos de control que nos permitan testear estas nuevas sustancias dentro del proceso de mejora continua. Cabe destacar que al final de este ejercicio se ha comenzado a trabajar en la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Uso de Químicos en la Fabricación (Lista de sustancias restringidas en la fabricación o Manufacturing Restricted Substances List (MRSL), por el cual daremos a conocer a nuestros proveedores un listado de sustancias químicas que deben evitarse o restringirse durante el proceso de fabricación, favoreciendo así la seguridad del trabajador y la protección del medioambiente al minimizar los vertidos contaminantes.

Ejercicio	Número de informes para el control de seguridad en prendas y artículos textiles y calzado	Porcentaje de los informes en prendas que corresponden al control de sustancias químicas peligrosas
2021	8.583	73%
2020	8.471	70%

BAZAR - HARD LINES

Todos los productos que se venden bajo la categoría de bazar (hogar, aparatos eléctricos, juguetes, puericultura, deportes, entre otros) se someten a procedimientos de evaluación antes de ser comercializados.

En primer lugar, todos los proveedores deben cumplir con el estándar concreto aplicable a cada categoría de artículos, según establece El Corte Inglés, y se concreta en los GECI Quality Requirement. A través de estos estándares, trasladamos a los fabricantes requerimientos legales, ensayos de laboratorio a realizar en origen y límites de tolerancia certificados que deben acompañar a los productos, entre otros aspectos.

A continuación, en función de los niveles de riesgo que puedan presentar los distintos productos, los artículos de bazar son categorizados en diferentes niveles.

Las siguientes categorías definen el alcance y procedimientos asociados para realizar un control efectivo de los riesgos identificados:

APARATOS ELECTRÓNICOS	JUGUETES
Validamos el cumplimiento de la Directiva RoHS (Restricción de ciertas Sustancias Peligrosas), que limita la presencia de determinados elementos químicos en los componentes eléctricos, que, además, durante este ejercicio, se ha sometido a un estricto control aduanero.	Llevamos a cabo ensayos físico-mecánicos, químicos y de inflamabilidad, además de los controles relativos a sustancias y materiales exigidos por la Directiva Europea 2009/48/CE y posteriores modificaciones sobre seguridad de los juguetes.
PRODUCTOS EN CONTACTO CON ALIMENTOS	VELAS, AMBIENTADORES E INCIENSOS
Los productos destinados a entrar en contacto con alimentos presentan evaluaciones adicionales más estrictas. Además de las sustancias reguladas, incluimos en nuestras especificaciones para algunos materiales los criterios definidos en las guías publicadas por el Joint Research Centre (JRC) o Centro Común de Investigación, que proporciona asesoramiento científico y técnico a la Comisión Europea.	Debido a los riesgos de emisión de componentes nocivos para la salud que pueden asociarse a estos productos, analizamos su composición en línea con la normativa CLP (Reglamento sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas químicas), y en el etiquetado se indican los pictogramas informativos correspondientes.

Disponemos de un procedimiento de retirada del producto rápida y eficaz que garantiza el bloqueo de la venta de cualquier artículo potencialmente inseguro que se detecte en nuestros controles internos o que sea objeto de alerta oficial, realizando los análisis y comprobaciones pertinentes bajo los más estrictos parámetros.

Certificaciones

Además, algunas de nuestras líneas de negocio cuentan con certificaciones bajo normativa internacional, como la ISO 9001:2015. Como ejemplo de nuestro compromiso con la calidad, en El Corte Inglés Empresas tenemos certificados tres sistemas con la ISO 9001:2015 (ER-1225/2011 para suministros, ER1006/2011 para contratación pública con Fuerzas Armadas y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y ER-0207/1997 para la producción de vestuario profesional), y en El Corte Inglés Real Estate mantenemos la certificación ER-0207/1997 para la ejecución de obras de rehabilitación de edificios y reforma y equipamiento de espacios, además de la ISO 45001:2018.

En SICOR contamos con certificación ISO 9001:2015 y 14001:2015 (alcance de la Comunidad de Madrid) y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ISO 45001:2018 de alcance nacional.

D. ETIQUETADO DE NUESTROS PRODUCTOS

[GRI 417-1]

Proporcionamos al consumidor una información rigurosa y transparente acerca de la composición y calidad de los productos que comercializamos, a través del *packaging*, los manuales de instrucciones, las etiquetas o información adicional disponible en la página web de El Corte Inglés.

En 2021 hemos incluido las nuevas etiquetas energéticas de la UE en todos los productos susceptibles de utilizar fuentes de energía eléctrica (electrodomésticos, iluminación, domótica, entre otros). Estas nuevas etiquetas establecen la categoría de eficiencia energética asociada al producto, con el objetivo de promover en el cliente la reducción del consumo y la huella de carbono.

En línea con la normativa, se ha introducido un código QR en todas las nuevas etiquetas donde los consumidores pueden consultar información adicional sobre cada producto (dimensiones o resultados de ensayos). Dicha información es almacenada en la base de datos de EPREL (Registro Europeo de productos con etiquetado energético) que tiene por objeto conseguir un listado comparable de productos comercializados en Europa bajo las mismas categorías.

LA MEJORA CONTINUA Y EL DIÁLOGO PERMANENTE

Permanecemos cerca de nuestros clientes a través de una comunicación fluida bidireccional. Esto nos permite avanzar en la mejora continua de nuestro negocio. Contamos con diferentes canales de comunicación para poder interactuar con ellos de una manera dinámica y cercana, al mismo tiempo que nos permite conocer sus inquietudes para satisfacer adecuadamente sus expectativas y mantenerles informados de nuestra actividad.

Nos anticipamos a sus necesidades y trabajamos para identificar oportunidades de mejora, cuidando siempre la privacidad y confidencialidad de sus datos personales.

COMUNICACIÓN PERMANENTE MULTICANAL

Disponemos de un Servicio de Atención al Cliente altamente cualificado, accesible y multicanal, ya sea presencialmente en nuestros centros comerciales o por teléfono, correo, redes sociales, formularios web o carta, entre otros.

Cada año son más las personas que confían en nosotros para realizar sus compras, por eso contamos con diferentes canales con el fin de estar preparados para responder a todos aquellos que contactan directamente con nosotros para resolver cualquier tipo de duda, sugerencia o recibir periódicamente información sobre nuestros productos y servicios.

Principales cifras 2021

27,5 millones de llamadas de clientes recibidas
4,5 millones de llamadas realizadas a clientes
Más de 498.000 SMS enviados
1,8 millones de correos electrónicos recibidos
1,1 millones de correos electrónicos enviados
+ 909 millones de visitas a redes sociales
47.354 interacciones con los usuarios de Redes Sociales
+6,7 millones de seguidores en redes sociales
+ 76.700 consultas atendidas a través del canal Consulta al Experto
+2,2 millones de conversaciones <i>Live chat</i> entrantes

En nuestro afán de mejora, evaluamos semestralmente la calidad de los servicios de envíos, instalaciones y composturas utilizados por nuestros clientes, solicitando su opinión. Así, en el ejercicio 2021 hemos realizado un total de 69.836 encuestas, con un porcentaje de satisfacción global de 93,5%. Este dato supone una mejora de 1,6 puntos porcentuales en la percepción de nuestros clientes sobre la calidad y gestión de los servicios asociados a la venta, que cobra más valor ya que han continuado algunas restricciones a causa del Covid-19 (91,9% en el ejercicio anterior). Un año más, los servicios de composturas fueron los de mayor índice de satisfacción con un 96,2%.

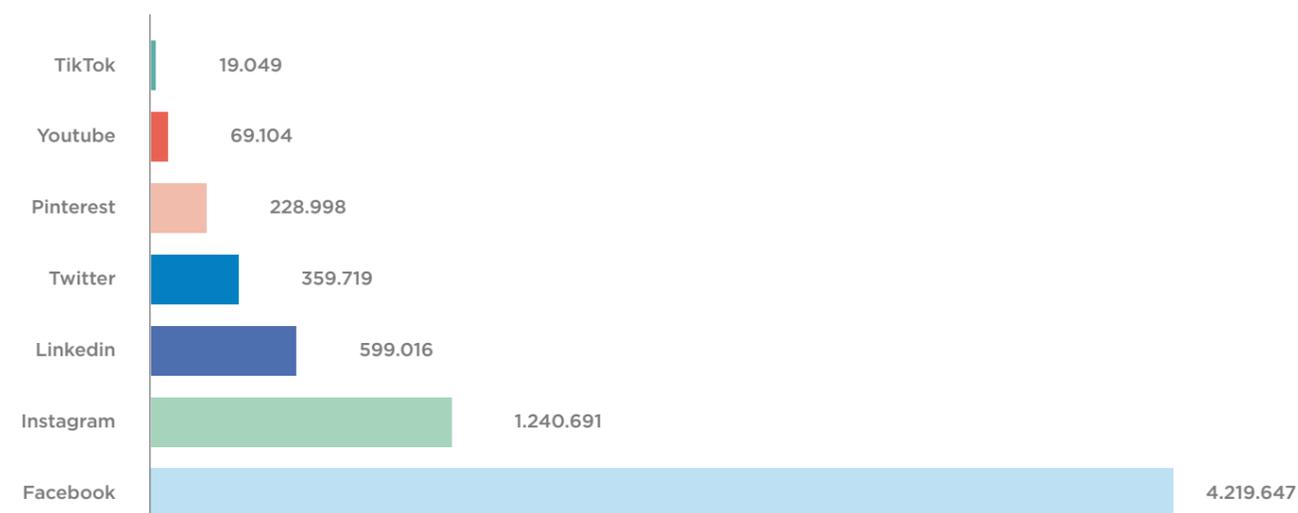
Por su parte, tanto Viajes El Corte Inglés, como Seguros El Corte Inglés y El Corte Inglés Empresas, realizaron en total 102.625 encuestas de satisfacción. Viajes El Corte Inglés obtuvo un resultado de 8,4 puntos sobre 10 en el grado de satisfacción de los clientes vacacionales y de 8,6 puntos en el caso de los clientes corporativos (un 6% y 3% menos, respectivamente, que el ejercicio anterior). El Grupo Seguros obtuvo una puntuación similar al ejercicio anterior (7,8 en 2021, frente al 7,9 en 2020) y el índice de satisfacción en El Corte Inglés Empresas se situó en los 7,4 puntos sobre 10 (8,4 en 2020).

Las redes sociales han tomado gran protagonismo en los últimos años como vía de comunicación bidireccional, tanto para atender peticiones, dudas o sugerencias como escaparate de las últimas novedades y tendencias. Por ello, evaluamos constantemente nuestra estrategia para optimizar los contenidos y respuestas.

Estamos presentes en las redes sociales más utilizadas en España: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Pinterest y LinkedIn y, a lo largo del ejercicio 2021, hemos afianzado nuestro posicionamiento en TikTok, con el fin de adaptarnos a las preferencias del público más joven con contenidos amenos y cercanos para crear una comunidad en torno a ese canal.

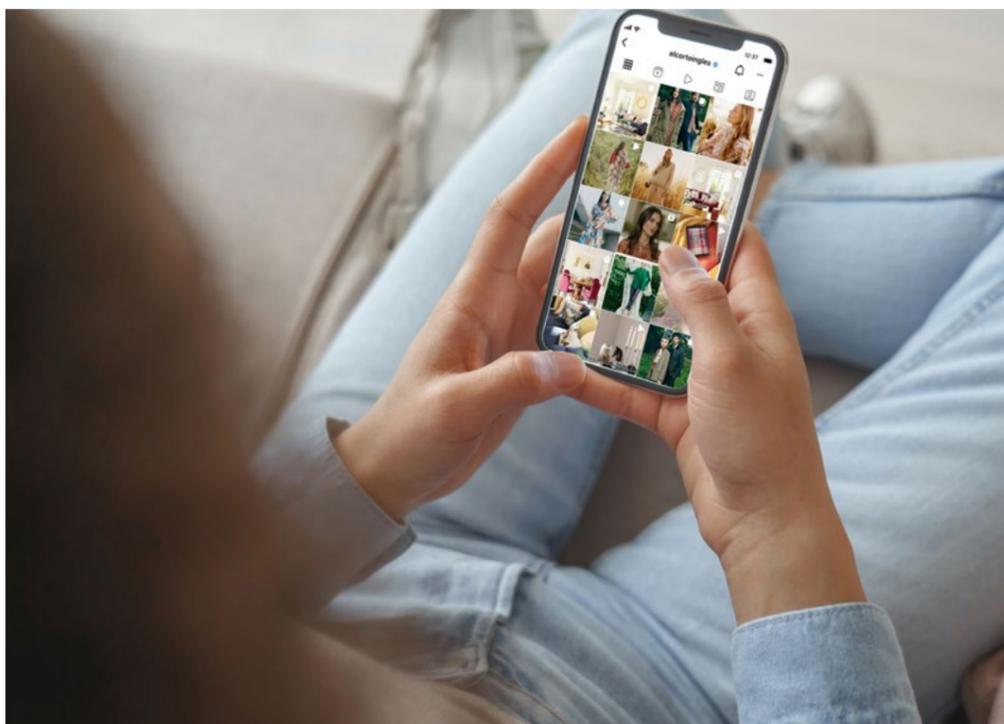
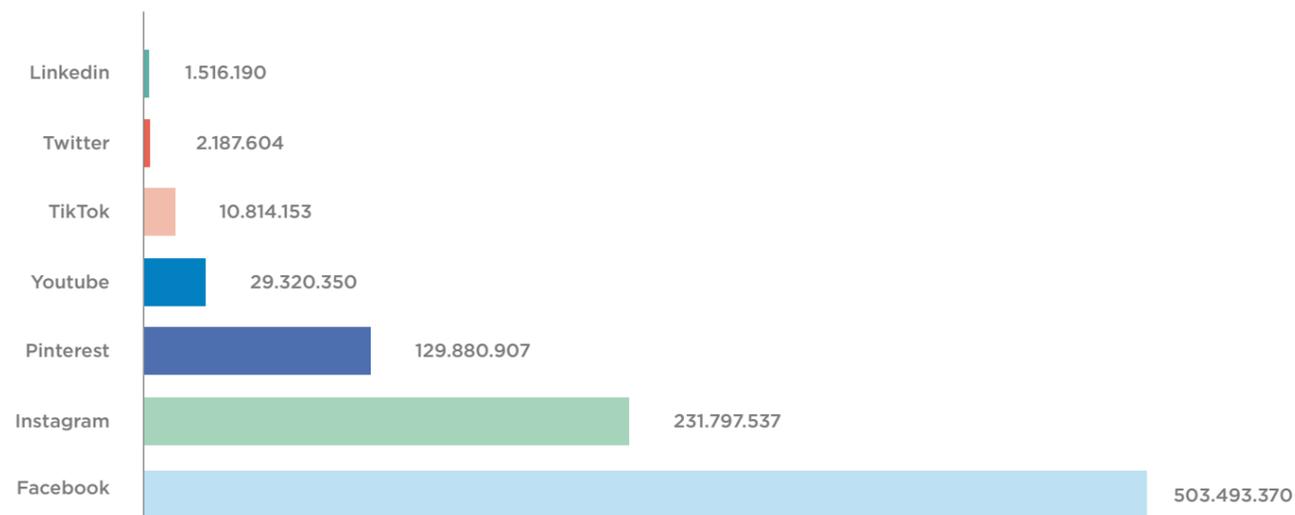
En 2021 hemos contado con 6.736.224 seguidores entre todos nuestros canales (5 millones en 2020), encabezados por Facebook con más de 4,2 millones de seguidores e Instagram con más de 1,2 millones de seguidores.

Usuarios Redes Sociales 2021



Monitorizamos también la repercusión de nuestros contenidos, midiendo las visitas anuales a las distintas redes sociales. En este sentido, en el ejercicio 2021, hemos obtenido más de 909 millones de visitas entre todas las redes sociales, destacando la actividad en Facebook (503,5 millones de visitas) e Instagram (231,8 millones de visitas).

Visitas Redes Sociales 2021



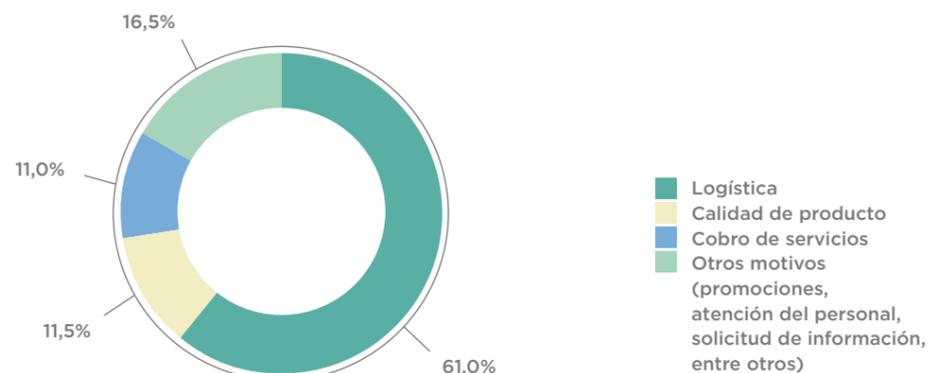
GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Una de nuestras prioridades es facilitar a los clientes una respuesta adecuada, eficaz y en el menor tiempo posible a las incidencias y reclamaciones que puedan surgir.

Disponemos de un modelo de gestión que integra las incidencias, sugerencias, quejas, reclamaciones o agradecimientos recibidos a través del Servicio de Atención al Cliente de los establecimientos del Grupo, del *call center* y del resto de canales (redes sociales, formularios web, correo electrónico o carta).

- En El Corte Inglés, a través de nuestra herramienta de gestión hemos registrado en el ejercicio 2021 un total de 477.660 incidencias de clientes, un 20% menos que el año anterior, pese haber aumentado en un 22% el número de operaciones. La mayor parte de estas incidencias se resolvieron en menos de 48 horas de media. De estas, solo el 0,9% correspondieron a reclamaciones oficiales, siendo un 12,3% inferior a las registradas en el ejercicio anterior (4.483 reclamaciones en 2021 frente a 5.510 en 2020), con un tiempo medio de resolución de 6,6 días. Además, fueron atendidas más de 216.000 consultas de clientes a través de los distintos canales. Según su tipología se representan en el siguiente gráfico:

Motivos de contactos de clientes



- El resto de empresas del Grupo registraron un total de 7.362 reclamaciones oficiales, con la siguiente distribución por línea de negocio:

EMPRESA	Número de reclamaciones	Tiempo medio de resolución (días)
Supercor	898	7,0
El Corte Inglés-Grandes Almacenes	569	0,9
El Corte Inglés Empresas (Obras y Suministros)	5 - 18	38,0 - 46,0
Grupo Viajes El Corte Inglés	794	10,5
Grupo Seguros El Corte Inglés	5.078	17,0

Los motivos de las reclamaciones dependen de la actividad propia de cada empresa, por ello, condiciona el tiempo de resolución según la complejidad de la operación.

PROTECCIÓN DE DATOS

[GRI 103] [GRI 418-1]

La protección y tratamiento de los datos constituye una condición indispensable como parte de nuestro compromiso con los clientes; para ello, disponemos de una Política de Protección de Datos que regula las medidas implementadas en el Grupo.

Política Corporativa de Protección de Datos:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2021/08/03/politica-corporativa-proteccion-de-datos-2021.pdf>

El objetivo de esta política es prevenir, detectar y reaccionar ante posibles incidentes de privacidad de datos que pudieran surgir, con el objeto principal de proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales, ratificando nuestro compromiso con los Derechos Humanos. Derivado de esta política hemos continuado con el análisis de los riesgos de los registros y las distintas finalidades de tratamiento dentro del Grupo.

Contamos con un Delegado de Protección de Datos (DPO) para el asesoramiento y supervisión en esta materia. Se revisan y supervisan todas las cláusulas, argumentarios, consentimientos expresos o cualquier otra información que pueda suponer un riesgo de incumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos. Asimismo, a lo largo del ejercicio 2021 se ha revisado la estructura de protección de datos para integrar los nuevos negocios y estrategias de las empresas de Grupo.

En 2021 se ha llevado a cabo un proceso formativo para los cargos de dirección de los centros comerciales en materia de protección de datos con el objetivo de concienciarlos sobre la importancia de tratar adecuadamente cualquier tipo de dato sensible del cliente, cuyo error en el registro o en la finalidad del mismo puede incurrir en algún tipo de incumplimiento de la normativa vigente.

Para que estos registros de información se desarrollen de forma segura, utilizamos la herramienta "ePrivacy V6", un sistema de gestión integral de la privacidad que permite identificar el nivel de riesgo de los registros de actividades de tratamiento realizadas durante el año.

A lo largo del ejercicio 2021 no se han detectado incidentes de pérdidas de datos personales de clientes ni se han recibido reclamaciones de terceros o por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en relación con violaciones de la privacidad de los clientes del Grupo El Corte Inglés. Únicamente se han recibido 5 comunicaciones de dicho organismo regulatorio relativas a reclamaciones de interesados, de las cuales 4 han sido archivadas y 1 está pendiente de resolución a fecha de cierre de ejercicio.



TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

[GRI 103]

Como parte de nuestro compromiso con los clientes, entendemos que la transparencia y la ética en la gestión de la información comercial debe ser siempre una máxima. En esta línea, desde hace años formamos parte de Autocontrol, el organismo de autorregulación de la publicidad en España, que vela por la protección de los consumidores en relación a cualquier contenido de carácter comercial publicado en España por medio de todos los canales disponibles.

Como miembros de Autocontrol, cada tres meses realizamos un Reporte de Cumplimiento con todas las incidencias que hayan podido producirse en relación a nuestra comunicación comercial. Esto se complementa con el servicio de consulta previa o Copy Advice®, una herramienta que asegura el cumplimiento normativo y evita posibles riesgos reputacionales relacionados con la publicidad.

También hemos elaborado diferentes protocolos internos para cada categoría de producto donde se especifican los requerimientos legales en cuanto a información comercial, lo que nos permite llevar una mejor trazabilidad de las posibles reclamaciones relacionadas.

Como resultado de todo esto, en 2021 hemos vuelto a renovar nuestro certificado de Responsabilidad Social Corporativa de Autocontrol, que acredita que hemos cumplido satisfactoriamente con el código de conducta de la asociación y, además, certifica la inexistencia durante el ejercicio de reclamaciones sobre la comunicación comercial relacionadas con discriminación por razón de género.

79.804
empleados en el Grupo

93%
empleados con
contrato indefinido

70,7%
empleados a
jornada completa

16,1 años
de antigüedad media
de la plantilla

+16
millones de € invertidos
en formación

NUESTRO ENFOQUE SOCIAL

Nuestro Equipo

[GRI 103]

Nuestro modelo de negocio está orientado hacia las personas. Por ello, nuestros empleados son la pieza clave para avanzar y ofrecer el mejor servicio a los clientes y a la sociedad. Mantenemos un equipo comprometido con la empresa y con su trabajo, apostando por su desarrollo profesional y buenas prácticas laborales, por la igualdad de oportunidades y la diversidad de los equipos, así como por un entorno de trabajo seguro y saludable.

La Política Corporativa de Recursos Humanos del Grupo tiene como desafío lograr el desarrollo de todas las personas que forman parte de nuestro equipo, a través del diseño de planes y estrategias que favorezcan la motivación, la confianza y el compromiso de los profesionales.

Asuntos materiales vinculados

- Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión
- Conciliación laboral, personal, familiar y corresponsabilidad
- Seguridad y salud

NUESTRO EQUIPO EN CIFRAS

[GRI-102-7] [GRI 102-8] [GRI 405-1]

Nuestros empleados han puesto de manifiesto su esfuerzo y capacidad para afrontar un año complejo, con constantes cambios, que ha hecho necesaria una gran capacidad de adaptación. El Plan de Reorganización, que se ha desarrollado en el ejercicio 2021, ayudará a la empresa a adaptarse a las nuevas realidades. Con 4.321 solicitudes, la medida afectó a 3.292 personas que se adhirieron de forma voluntaria en los términos y condiciones acordadas en el mismo. El Plan fue acordado con la unanimidad de la representación sindical formada por las organizaciones CCOO, Fasga, Fetico y UGT.

A 28 de febrero de 2022 contábamos con una plantilla de 79.804 empleados en todo el Grupo, de los cuales 50.544 eran mujeres y 29.260 hombres. La plantilla ha disminuido en un -1,2% frente al ejercicio anterior (80.814 empleados en 2020).

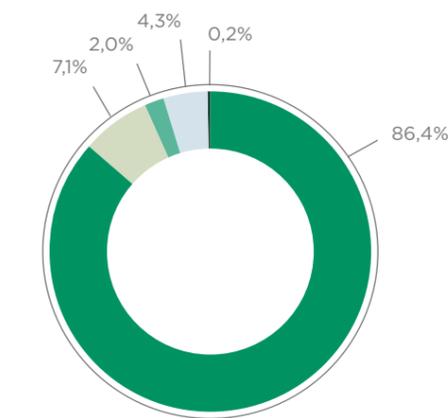
Además de nuestra plantilla, hay que añadir otros 23.325 empleados externos que trabajan en los espacios de las marcas que están presentes en nuestros centros comerciales.

En el ejercicio se han incorporado 412 empleados de Sanchez Romero, integrados por absorción en Supercor y contabilizados en la cifra total del Grupo.

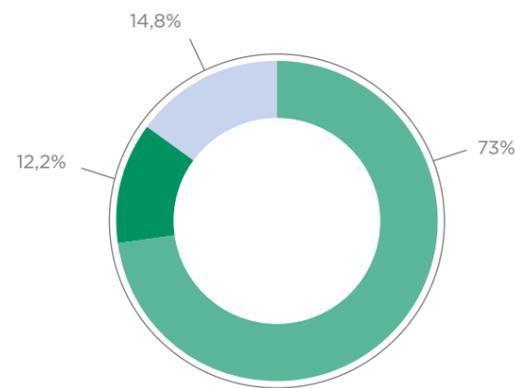
Total plantilla ejercicio 2021: 79.804

63,3% Mujeres		36,7% Hombres		
12,4% < 30 años		57,8% de 30 a 50 años		29,8% > 50 años
9,8% Mandos	4,2% Coordinadores	6,4% Técnicos	67,6% Profesionales	12,0% Personal base

Nuestro equipo por líneas de negocio



Nuestro equipo por colectivos



- Empresas de retail
- Grupo Viajes
- Grupo Seguros
- Grupo SICOR
- Otras

- Comercial
- Servicios
- Administración

La mayoría de nuestros empleados cuenta con contratos fijos (93,0%) frente a contratos temporales (7,0%); estos últimos corresponden a la contratación de profesionales para reforzar los periodos de mayor actividad, como Navidad o rebajas.

La entrada en vigor del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, sobre igualdad retributiva entre mujeres y hombres, ha implicado la reclasificación⁴ de los grupos profesionales, ajustándose a las categorías profesionales recogidas en el Convenio Colectivo de Grandes Almacenes. Debido a este cambio, la categoría de Mandos agrupa ahora a Directores, Gerentes y Mandos. Por su parte, se crea una nueva categoría que incluye sólo a los Coordinadores (anteriormente, conjuntamente con Mandos).

En este sentido, la distribución de la plantilla en el ejercicio 2021 por grupo profesional es la siguiente:

Distribución de la plantilla por grupos profesionales

Mandos	7.270
Coordinadores	3.333
Técnicos	5.530
Profesionales	54.052
Personal Base	9.619

Distribución de la plantilla por tipo de contrato y grupo profesional

Contrato indefinido	Mandos	7.811
	Coordinadores	3.275
	Técnicos	5.058
	Profesionales	52.554
	Personal Base	5.559
Contrato temporal	Mandos	8
	Coordinadores	25
	Técnicos	69
	Profesionales	1.404
	Personal Base	4.041

⁴ Por este motivo, toda la información que se reporta por grupo profesional en el ejercicio 2021 no es comparativa con la de los ejercicios 2020 y 2019 (disponible en el Anexo I) y se refleja en el propio capítulo de "Nuestro Equipo".

Distribución de la plantilla por tipo de jornada y grupo profesional

Jornada completa	Mandos	7.356
	Coordinadores	3.018
	Técnicos	4.138
	Profesionales	36.266
	Personal Base	5.632
Jornada parcial	Mandos	463
	Coordinadores	282
	Técnicos	989
	Profesionales	17.692
	Personal Base	3.968

Promedio anual de contratos por tipo de contrato, jornada y grupo profesional

Contrato indefinido	Jornada completa	Mandos	6.954
		Coordinadores	3.072
		Técnicos	4.444
		Profesionales	35.992
		Personal Base	2.553
	Jornada parcial	Mandos	493
		Coordinadores	311
		Técnicos	1.054
		Profesionales	18.286
		Personal Base	1.520
Contrato temporal	Jornada completa	Mandos	7
		Coordinadores	26
		Técnicos	55
		Profesionales	883
		Personal Base	1.923
	Jornada parcial	Mandos	0
		Coordinadores	0
		Técnicos	2
		Profesionales	290
		Personal Base	1.799

Promedio anual de contratos por grupo profesional

Mandos	7.455
Coordinadores	3.409
Técnicos	5.555
Profesionales	55.451
Personal Base	7.794

Promedio anual de contratos por sexo

Hombres	29.014
Mujeres	50.650

Promedio anual de contratos por tramo de edad

< 30 años	8.828
De 30 a 50 años	46.476
> 50 años	24.360

En cuanto a la representación geográfica de nuestra plantilla, el 93,6% pertenece a centros de trabajo ubicados en España, el 4,2% a Portugal, el 1,3% a México y el 0,9% a otros países repartidos por todo el mundo. Para más información del detalle acerca de la estructura de la plantilla a cierre del ejercicio y su evolutivo en los últimos 3 años, puede consultarse el Anexo a este informe, en la Tabla I “Indicadores no financieros. Nuestro Equipo”.

PLAN DE REORGANIZACIÓN

El Corte Inglés firmó el 23 de marzo de 2021 un acuerdo con la unanimidad de los sindicatos (CCOO, Fsga, Fetic y UGT) para poner en marcha un Plan de Reorganización a través de un Expediente de Despido Colectivo motivado por causas productivas y organizativas.

El acuerdo alcanzado por unanimidad de los miembros de la Comisión Negociadora compuesta por las organizaciones sindicales señaladas anteriormente establecía los siguientes términos:

- Indemnización de 33 días de salario por extinción contractual voluntaria y forzosa, con un máximo de 24 mensualidades.
- Más una prima de entre el 5% y el 20% sobre el salario bruto anual, en función de la antigüedad en la empresa, para los trabajadores que se adscribieran voluntariamente y con el fin de minimizar el impacto del proceso de reestructuración.
- Quedaron fuera de este plan los mayores de 50 años, al ser considerados el grupo de edad que podría encontrar más dificultades para recolocarse, así como los empleados de contrato eventual o de días sueltos, además de las personas acogidas, de manera previa, a excedencias.
- Como parte del compromiso de El Corte Inglés por buscar las mejores condiciones para los empleados que decidieron desvincularse de la compañía, se contrató a dos empresas de prestigio (LHH y ManpowerGroup) para que les ayudasen a encontrar un nuevo empleo en función de su perfil e intereses profesionales. A fecha de elaboración de este informe, los datos proporcionados por las empresas de recolocación señalan que el 80% de las personas acogidas al plan de reordenación han hecho uso de este servicio.
- El acuerdo también incluía la posibilidad de reubicación de algunos empleados del Grupo mediante la ampliación de medidas que implicaran un cambio de puesto de trabajo, para cubrir nuevas necesidades derivadas de la transformación de algunos establecimientos.

Asimismo, en abril de 2021 se creó una Comisión de Seguimiento para supervisar la evolución del plan en línea con los términos previstos en el texto normativo.

Por otro lado, Viajes El Corte Inglés se vio obligado a recurrir a sucesivos Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) como consecuencia de la situación vivida en el sector turístico. En este contexto, el 21 de julio de 2021 se firmó un nuevo acuerdo que afectaba al 100% de los centros de trabajo de la empresa en España, lo que suponía un total de 4.656 empleados supeditados a una reducción de jornada o a la suspensión temporal de su contrato laboral. Aunque estas medidas estaban inicialmente propuestas hasta el 31 de octubre de 2021, la escasa actividad del sector obligó a dos prórrogas más.

Por otra parte, en febrero de 2022, Viajes El Corte Inglés firmó un acuerdo con los representantes sindicales para poner en marcha un Plan de Reorganización de la plantilla que incluía un ERE con carácter voluntario, con afectación a un máximo de 475 empleados.

Como hecho significativo posterior al cierre del ejercicio, en mayo de 2022, determinado por el aumento de la actividad del sector, el Grupo Viajes El Corte Inglés decidió poner fin al ERTE que se había iniciado el 1 de marzo de 2022; así, todos los empleados de Viajes El Corte Inglés han vuelto al 100% de sus jornadas laborales tras más de dos años de ERTE.

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

[GRI 103] [GRI 401-1]

Una buena estrategia de gestión del talento genera un impacto directo en la satisfacción laboral, el compromiso y el bienestar individual de nuestros profesionales, poniendo a nuestra empresa en valor como marca empleadora. Por ello, contamos con procedimientos innovadores, con el objetivo de crear una oferta de empleo estable y de calidad que nos permita configurar un equipo diverso y especializado.

Así, estamos presentes donde emerge el talento, descubriendo los profesionales que deseen integrarse en nuestro equipo y desarrollando procesos de selección que se basan en criterios responsables, transparentes y objetivos.

En el ejercicio 2021, nuestro portal de empleo externo ha seguido incrementando su actividad, alcanzando 2,5 millones de accesos y más de 380.000 usuarios registrados en la plataforma. Hemos avanzado en la estrategia iniciada el pasado año de automatización y digitalización de los procesos de selección y, entre las novedades, destacan las pruebas realizadas con un *chatbot*, un asistente virtual que se comunica con los usuarios y permite organizar una primera entrevista a los candidatos registrados. También permite completar automáticamente los datos de su perfil, lo que hace más eficiente, rápida y cercana la gestión de las solicitudes.

Durante el ejercicio, hemos apostado por el talento propio, especialmente en las empresas y Servicios Centrales del Grupo. En este sentido, es de destacar que el Portal Interno de Empleo es un proyecto que tiene como objeto dar a conocer a los empleados las diferentes necesidades que vayan surgiendo, al objeto de favorecer su desarrollo y promoción.

El número de personas incorporadas con contrato indefinido a lo largo del ejercicio fue de 2.552 empleados frente a las 791 personas incorporadas en el ejercicio anterior, de las cuales, el 55,9% eran menores de 30 años.

El aumento de las nuevas incorporaciones con contrato indefinido es debido a las modificaciones normativas acaecidas durante el ejercicio, las cuales propician una mayor estabilidad en el empleo. Así, la tasa de nuevas incorporaciones con contrato fijo ha sido del 3,3% sobre el total de empleados que están dados de alta a cierre de ejercicio, frente al 1,0% de 2020. Además, un total de 12.058 personas se incorporaron en el ejercicio causando baja en el mismo, al tratarse la gran mayoría de personal de temporal contratado para diferentes campañas.

Por otra parte, el número de empleados con contrato indefinido que han causado baja voluntaria se sitúa en 890 personas (559 empleados en 2020), dando lugar a una tasa de rotación voluntaria de la plantilla fija del 1,1% (0,7% en 2020). A esta cifra hay que añadir las otras 21.489 bajas que tuvieron lugar durante el ejercicio. Entre ellas se incluyen las 3.901 personas acogidas al Plan de Reorganización, las 12.058 personas incorporadas en el ejercicio con contrato temporal que causaron baja en el mismo y las 770 bajas no voluntarias por decisión unilateral, cuya distribución por sexo, grupo de edad y grupo profesional se presenta en las siguientes tablas. Asimismo, el evolutivo de estas bajas puede consultarse junto con el resto de indicadores de plantilla en el Anexo de este informe, en la Tabla I “Indicadores no financieros. Nuestro Equipo”.

Detalle de las bajas no voluntarias por decisión unilateral desglosadas por sexo

Mujeres	373
Hombres	397

Detalle de las bajas no voluntarias por decisión unilateral desglosadas por rangos de edad

< 30 años	164
De 30 a 50 años	389
> 50 años	217

Detalle de las bajas no voluntarias por decisión unilateral desglosadas por grupo profesional

Mandos	121
Coordinadores	13
Técnicos	33
Profesionales	431
Personal Base	172

La experiencia de nuestros equipos supone un valor añadido para garantizar un servicio de calidad, en línea con nuestros principios y valores. En este sentido, el 20,9% de los profesionales tienen una antigüedad en el Grupo de entre 5-15 años y un 54,7% forma parte de nuestro equipo desde hace más de 15 años. La edad media de nuestra plantilla es de 43,8 años.

Entrega de emblemas

Nos sentimos orgullosos de contar con un equipo comprometido con la compañía desde hace años, una vinculación que reconocemos con la entrega de emblemas a las personas que cumplen 25 y 15 años en la empresa. En 2021 un total de 5.287 empleados fueron reconocidos con estas insignias, alcanzado los 15.493 emblemas entregados en el acumulado de los tres últimos ejercicios.

ORO 25 años	PLATA 15 años	TOTAL 2021
1.006	4.281	5.287

DESARROLLO PROFESIONAL

Estamos comprometidos con el crecimiento personal y profesional de nuestro equipo a través de diferentes iniciativas que impulsan el desarrollo de conocimientos y habilidades. Todo ello, con el fin de promover su motivación y confianza en un ambiente de colaboración, trabajo en equipo y mejora continua.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

[GRI 103] [GRI 403-5 (2018)] [GRI 404-1] [GRI 404-2]

En el ejercicio 2021 se ha impulsado el modelo híbrido de formación, que compagina la formación presencial tradicional con la virtual, en sus dos versiones: cursos *online*, a través de nuestra plataforma Aul@ECI, y cursos en directo, a través de nuestras aulas virtuales de los centros comerciales conectadas a las aulas nodrizas de nuestro centro de formación de Herrera Oria.

De los 548 cursos disponibles en la plataforma Aul@ECI, los cursos que se relacionan en la siguiente tabla fueron los de mayor seguimiento:

Principales cursos Aul@ECI	Nº Alumnos
Prevención de delitos penales 1. Consumidores y productos	48.384
Soy tu cliente, soy tu compañero	36.418
Prevención de delitos penales 2. Propiedad empresarial e intimidad personal	35.504
Hablemos de corresponsabilidad	32.789
Mascarillas. Depende de todos, depende de ti	29.954
El Catálogo Extendido. Detalles	26.513
Welcome British	24.373
Operativa de cobro nueva Tarjeta de Compra El Corte Inglés	22.713
Catálogo Extendido. El Corte Inglés en tus manos	22.689
Pick & pack. Gestión de pedidos en movilidad 2.	19.670

A lo largo del ejercicio 2021 un total de 99.310 empleados únicos han recibido formación, frente a los 90.851 que lo hicieron en 2020.

Principales indicadores de formación en 2021

Total de horas de formación impartidas ⁵	1.416.051
Horas de formación por empleado (sobre total de empleados a cierre del ejercicio)	15,4
Horas de formación por empleado (sobre total de empleados formados)	12,4
Número de alumnos participantes en actividades de formación	880.589
Inversión en formación (millones de euros)	16,0

Las horas de formación impartidas aumentaron en un 22,0% respecto al ejercicio anterior, debido, principalmente, a que se pudo retomar la formación presencial, aunque fuese con limitaciones. La formación *online* se ha mantenido constante, especialmente para las acciones de menor duración y que, por el tipo de contenidos, son adecuadas para esta metodología. Aunque la formación presencial se ha recuperado progresivamente, todavía no se ha alcanzado el ritmo habitual, ya que la persistencia de la pandemia obligó a que los grupos de alumnos fuesen significativamente inferiores.

La inversión en formación creció respecto al ejercicio anterior, superando los 16,0 millones de euros (14,3 millones en 2020).

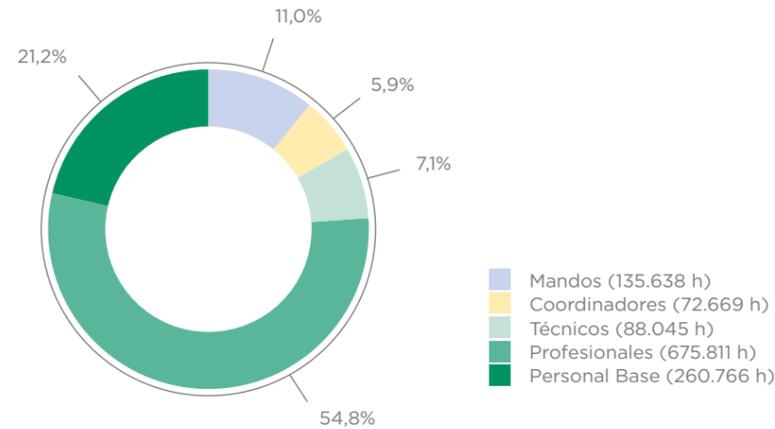


Curso de formación. Herrera Oria, Madrid.

⁵ Del total de horas de formación impartidas en el ejercicio 2021, 183.122 horas de formación corresponden a personal no contratado en el momento de la formación (22.460 personas).

Áreas	Acciones formativas	Horas	Alumnos	Horas de alumno
Comercial	4.421	21.699	37.240	206.442
Producto, Oficios y Prevención de Riesgos Laborales	4.384	30.704	31.878	299.128
Procesos administrativos de venta e informática	1.882	13.065	14.885	107.571
Habilidades directivas y de gestión	2.091	10.791	14.078	64.198
Idiomas	941	34.180	3.265	126.839
Otros	323	4.182	3.318	23.063
TOTAL (Formación presencial)	14.042	114.621	104.664	827.241
Formación Aula Virtual	27.899	57.259	114.741	239.140
Formación <i>online</i>			661.184	349.670
TOTAL	41.941	171.880	880.589	1.416.051

Distribución de horas de formación por categoría profesional



Promedio de horas de formación por grupo profesional y sexo

Grupo profesional	Sexo	Horas de formación
Mandos	Mujer	15,3
	Hombre	18,5
Coordinadores	Mujer	28,6
	Hombre	21,4
Técnicos	Mujer	16,9
	Hombre	21,9
Profesionales	Mujer	13,1
	Hombre	11,9
Personal base	Mujer	31,5
	Hombre	22,3

Programas de formación destacados del ejercicio 2021:

- Con el objetivo de mejorar el servicio al cliente, se ha desarrollado formación en atención comercial para personal de los centros, así como cursos específicos sobre el funcionamiento de los terminales móviles de cobro, Catálogo Extendido, Herramientas SAP, entre otros.
- Continuamos con la especialización del personal de las áreas de alimentación, como carnicería y pescadería o el de las zonas de cafetería y Gourmet Experience, para perfeccionar la atención al cliente y el servicio a través de nuevas técnicas y tendencias vanguardistas.
- Hemos avanzado en la implementación del Plan de Formación de Jefatura de Centros Comerciales para potenciar el desarrollo de técnicas de liderazgo, gestión y evaluación de equipos a su cargo.

FORMACIÓN UNIVERSITARIA

Además de la formación continua, nuestros empleados tienen la posibilidad de seguir formándose a través de nuestro Centro de Estudios Universitarios Ramón Areces. En el ejercicio 2021, 1.062 empleados accedieron a esta formación, cursando las siguientes titulaciones de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y Universidad de Alcalá de Henares.

Universidad	Titulaciones	Nº de alumnos 2021
UNED	Acceso a la universidad para mayores de 25 años	182
	Grado en Derecho	190
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	254
	Grado en Psicología	411
Universidad Alcalá de Henares	Máster en Ciberseguridad	25
TOTAL		1.062

PRÁCTICAS ACADÉMICAS

En 2021, 435 de nuestros empleados fueron promocionados, de los cuales el 69,7% fueron mujeres y el 30,3% hombres

Asimismo, hemos continuado apoyando al sistema educativo a través de los programas de prácticas formativas para jóvenes estudiantes, tanto universitarios como de formación profesional. En el ejercicio fueron 320 los alumnos que realizaron dichas prácticas en diferentes empresas del Grupo. De igual modo, hemos puesto en marcha un nuevo Programa de Prácticas de Excelencia, dirigido a un reducido grupo de alumnos de alto perfil académico, que ha contado con la participación de estudiantes de prestigiosas Universidades.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y PLANES DE CARRERA

[GRI 404-3]

Llevamos a cabo evaluaciones del desempeño de nuestros empleados a través de las cuales podemos diseñar planes de acción que favorezcan el aprendizaje, las áreas de mejora, la motivación y la orientación de las personas de nuestra organización.

Los empleados sujetos a estas evaluaciones son aquellos que cuentan con una antigüedad mínima en el Grupo de 6 meses para poder valorar su progreso en un periodo de tiempo que resulte significativo. En 2021 los empleados que recibieron esta evaluación alcanzaron las 61.547 personas frente a los 61.232 del ejercicio anterior. Gracias a estas valoraciones, los empleados que demuestran un desempeño sobresaliente pueden ser promocionados a puestos de mayor responsabilidad.



LAS MEJORES PRÁCTICAS LABORALES

DIÁLOGO SOCIAL Y REPRESENTACIÓN SINDICAL

[GRI 102-8] [GRI 102-41] [GRI 102-43] [GRI 103] [GRI 402-1] [GRI 403-4]

Entendemos el diálogo social como una vía fundamental para establecer relaciones laborales. Por ello, apoyamos los derechos de representación sindical, libertad de asociación y negociación colectiva de todos nuestros empleados, tomando como punto de partida la normativa vigente de cada país.

Los cambios organizativos son negociados con la representación sindical de nuestros trabajadores para asegurar que se protegen sus derechos. Los ejemplos más destacados son el Plan de Reorganización de la plantilla, y la movilidad geográfica, expuestos anteriormente.

En España y Portugal, donde principalmente desarrollamos nuestra actividad, todos los empleados están cubiertos por diferentes convenios colectivos, propios de cada sector, y que representan un 97,9% de la plantilla global del Grupo. En el resto de territorios en los que estamos presentes, nuestros empleados están sujetos a convenios colectivos en aquellos países en los que existen estas figuras de regulación y, en los casos contrarios, el Grupo contempla medidas de protección de los derechos de los trabajadores en línea con la cultura corporativa. El detalle de la plantilla cubierta por convenio colectivo en los diferentes países en los que el Grupo está presente puede consultarse en el Anexo, Tabla I “Indicadores no financieros. Nuestro Equipo”.

Los convenios colectivos vigentes entre las empresas del Grupo El Corte Inglés a cierre del ejercicio se muestran en la siguiente tabla:

Convenio Colectivo	Empresas de aplicación	Estado	Fecha de firma	Periodo de vigencia	Representación sindical firmante
Convenio colectivo del sector de grandes almacenes (ANGED)	El Corte Inglés (España)	Activo	Marzo 2021	Años 2021 y 2022	CCOO, Fasga, Fetico y UGT
Convenio colectivo de Trabajo entre la Asociación Portuguesa de Empresas de Distribución y la Federación Portuguesa de sindicatos de comercio, oficinas y servicios	El Corte Inglés -Grandes Almacéns	Activo	Mayo 2010	-	APED, FEPCES
Convenio de empresa Supercor	Supercor	Aprobado, pendiente de publicación en el BOE	Diciembre 2021	Años 2022 y 2023	Fasga, Fetico y UGT
Convenio colectivo para el sector de las agencias de viaje, propio de España, Portugal, Francia e Italia	Viajes El Corte Inglés	Activo	Diciembre 2021 en el caso de España	Años 2019-2022	CEAV (representación de la patronal) y SPV, CCOO, UGT (representación sindical)
Convenio de aplicación para compañías de seguros, reaseguros y mutuas	Seguros El Corte Inglés	Activo	Noviembre 2021	Años 2020-2024	Asociaciones empresariales UNESPA, AMAT, CEM, ASECORE y organizaciones sindicales CCOO y UGT

Los convenios colectivos establecen normas mínimas de acuerdo con los requisitos legales, que se pueden complementar con otras establecidas por las empresas del Grupo, en consenso con los sindicatos, para mejorar las condiciones laborales de la plantilla. Entre las medidas que regulan los convenios colectivos destacan:

- **Organización del tiempo de trabajo.** Varía entre las diferentes empresas del Grupo, en función de lo dispuesto en sus respectivos Convenios Colectivos de aplicación. Asimismo, algunas de las empresas disponen de acuerdos complementarios para la distribución de las horas de trabajo, que tienen en cuenta factores como el tipo de actividad o la estacionalidad. Por ejemplo, en el caso de los centros comerciales de El Corte Inglés, la jornada de trabajo se distribuye en diferentes turnos para cubrir las necesidades del negocio y toda la plantilla conoce sus vacaciones anuales y libranzas desde el principio del año. Adicionalmente, se realizan planificaciones trimestrales en línea con el Acuerdo Horario propio de El Corte Inglés (2018) y que permite comunicar a los empleados con la suficiente antelación sus tiempos de trabajo y de descanso.
- **Plazos mínimos de preaviso sobre cambios operacionales.** Los cambios significativos que afectan, tanto a los empleados como a los representantes de los trabajadores, cumplen los plazos de preaviso legalmente previstos en todas las empresas del Grupo. En función de cada supuesto, la normativa establece diferentes días de preaviso, que en el caso de modificaciones en la planificación de los trabajadores de El Corte Inglés se fija en 7 días hábiles y para modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo el plazo es de 15 días. Por otro lado, el convenio de Viajes El Corte Inglés no especifica plazos de preaviso sobre estos cambios, rigiéndose por lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores (de acuerdo con el artículo 41, también establece 15 días para los casos de modificación sustancial de las condiciones de contrato).

Asimismo, los convenios colectivos tratan aspectos relacionados con seguridad y salud laboral, de manera que estos asuntos estén regulados por negociación colectiva. Sin perjuicio de las competencias específicas de cada centro de trabajo, el Comité Intercenros puede asumir funciones en la materia cuando concurren situaciones similares que afecten a más de un centro de trabajo. En los convenios también se disponen medidas específicas de cobertura social para los empleados, como es el caso del complemento retributivo sobre la prestación de la Seguridad Social en los supuestos de baja por Incapacidad Temporal, recogido en el convenio colectivo del sector de grandes almacenes.

Por último, se ha alcanzado un acuerdo con el Comité de Intercenros sobre jubilación anticipada por causa imputable al trabajador, para toda la plantilla del Grupo. El acuerdo mejora la situación de las personas que accedan a la jubilación anticipada en nuestra organización, para evitar la aplicación de la reducción asociada a la nueva normativa de la Ley 21/2021, de 28 de diciembre.

MEDIDAS DE FLEXIBILIDAD LABORAL, CONCILIACIÓN Y DESCONEXIÓN DIGITAL

[GRI 401-3]

El Grupo El Corte Inglés implantó en el ejercicio anterior medidas de adaptación de los puestos de trabajo para adecuarse a la situación derivada de la crisis sanitaria y fomentó el teletrabajo en los puestos que permitían desempeñar sus funciones indistintamente del lugar de trabajo. Progresivamente se ha ido recuperando la presencialidad con niveles similares a los de antes de la pandemia.

Los empleados de servicios centrales del Grupo Seguros, que de manera voluntaria así lo deseen, pueden acogerse a la modalidad del teletrabajo tras el acuerdo alcanzado con la representación legal de los mismos. Asimismo, el colectivo de mandos de la red comercial puede acogerse a una jornada flexible que les permite conciliar su vida personal y laboral.

En el caso de El Corte Inglés, se aprobó tras la negociación con el Comité de Empresa, a lo largo del ejercicio el primer **Acuerdo de Trabajo a Distancia**, en vigor desde el 1 de marzo de 2022 y de aplicación a más de 700 empleados de los departamentos de atención al cliente, venta telefónica y gestión de clientes. Asimismo, en este acuerdo se reconocen todos los derechos y garantías que establece el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre de 2020, así como lo dispuesto en el Convenio Colectivo del sector de grandes almacenes de 11 de junio de 2021, entre los que se encuentra la **desconexión digital**:

- Promoción y respeto a la desconexión de los dispositivos electrónicos dispuestos por la empresa durante periodos no laborales (fuera de la jornada, vacaciones, bajas).
- Compromiso de no realización de comunicaciones laborales fuera de la jornada establecida, salvo caso de urgencia que requiera de atención inmediata.

Asimismo, entre las medidas de conciliación ofrecidas por El Corte Inglés se recoge tanto lo establecido en el Convenio Colectivo como en el Plan de Igualdad. Entre ellas destacan:

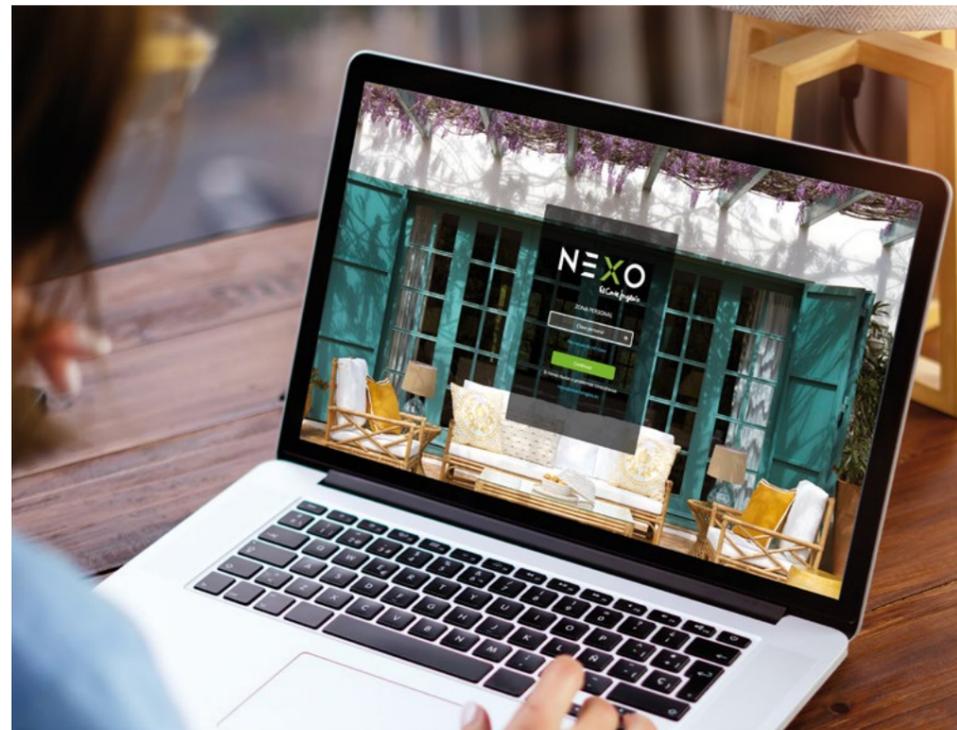
- **Plan de reincorporación tras excedencias**, con el objetivo de garantizar que estas personas se incorporen a su puesto de trabajo en las condiciones óptimas de operatividad.
- **Número mínimo de fines de semana de descanso al año** entre los empleados de los centros comerciales que trabajan más de cinco días de promedio a la semana. El convenio colectivo de la empresa reconoce, al menos, seis fines de semana de descanso al año. El acuerdo de empresa lo mejora a ocho fines de semana en aquellos centros de apertura generalizada.
- **Opción de concreción horaria de la jornada laboral** en un marco distinto al turno correspondiente. Estas solicitudes son analizadas por la empresa y posibilita los cambios de área, departamento o división si esto favorece la conciliación.

En Portugal, se ha avanzado en las **políticas de conciliación laboral** y, a través del programa FLEXI ECI, se contribuye activamente al bienestar de los empleados reconociendo medidas de flexibilidad laboral o teletrabajo, entre otras.

Todas las medidas de conciliación ofrecidas se encuentran detalladas en la intranet corporativa de cada una de las empresas.

En el ejercicio 2021, 1.503 personas en el Grupo se han acogido a su derecho de baja por maternidad o paternidad. En la siguiente tabla se reflejan los índices de reincorporación y permanencia de la plantilla que son monitorizados para analizar la efectividad de las medidas de conciliación implementadas por el Grupo.

Empleados con derecho a baja por paternidad/maternidad	Mujeres	Hombres	Total 2021
Empleados que ejercieron su derecho a la baja de maternidad/paternidad	78,2%	89,6%	83,1%
Índice de reincorporación al trabajo	67,6%	83,4%	74,4%
Índice de permanencia (1 año después)	75,6%	71,0%	73,9%



COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CORTE INGLÉS

La comunicación constante con nuestros empleados nos permite mejorar su compromiso y sentido de pertenencia al Grupo y hacerles partícipes de nuestras estrategias y objetivos a través de distintos canales de comunicación interna.

NEXO, con su versión app y plataforma web, se ha consolidado como la principal herramienta de comunicación interna del Grupo, a través de la cual hacemos llegar importantes mensajes sobre la estrategia de negocio, cambios organizativos relevantes, y noticias de interés para los empleados, entre otros. Se complementa, a su vez, con los canales tradicionales de la compañía, como son las *newsletters* internas o megafonía.

En el ejercicio 2021 hemos lanzado en NEXO el espacio “Somos sostenibles”, un lugar de encuentro a través del cual se dan a conocer todas las iniciativas del Grupo en materia de sostenibilidad. También lanzamos el proyecto “Conectados”, una plataforma de *podcast* con la que nos comunicamos de forma ágil y amena con nuestros empleados de centros comerciales y tiendas.

Buscamos establecer una conversación bidireccional y, por ello, NEXO también integra canales para que los empleados puedan realizar sus consultas y comunicar inquietudes. El canal específico para atender las sugerencias, dudas o incidencias de los empleados es el espacio “Habla con ECI”, que se atiende directamente desde el equipo de NEXO o bien se traslada la petición al departamento correspondiente. A lo largo del ejercicio 2021 se recibieron un total de 2.070 consultas a través de este canal, que fueron resueltas satisfactoriamente.

Principales cifras de NEXO

Usuarios únicos	77.225
Sesiones	37.378.126
Páginas vistas	155.502.613

Otras empresas del Grupo también disponen de canales de comunicación específicos. En el caso de El Corte Inglés Seguros, contamos con dos importantes canales: el buzón de correo electrónico “Seguros concilia”, para que los empleados puedan comunicar sugerencias y consultas; y la revista digital “Seguroteca”, donde se publican artículos de interés sobre el sector, entrevistas a los empleados, novedades de los proyectos de la firma.

En Viajes El Corte Inglés contamos con un canal llamado VECI News, a través del cual se comunican todas las novedades que puedan afectar a su trabajo como cambios operativos en sistemas y procedimientos, nuevas campañas comerciales, información general de la empresa, así como incentivos y actividades especiales dirigidas a los empleados (por ejemplo, sorteos y promociones). A través de esta plataforma, los empleados también pueden enviar sugerencias o comentarios. En 2021 se han recibido un total de 58 comentarios de los cuales el 58,6% se han resuelto con una valoración positiva.

OBSERVATORIO DEL BIENESTAR DEL EMPLEADO

[GRI 403-4] [GRI 403-6]

Concienciados de la importancia de fomentar el bienestar de los empleados y la influencia que tienen los factores psicosociales en la salud, el Grupo evalúa la gestión de estos factores entre sus empleados. El **Cuestionario de Bienestar del Empleado**, que se realiza en los establecimientos de El Corte Inglés, analiza factores relacionados con la organización del trabajo, a la vez que constituye un canal de comunicación para expresar las inquietudes de los empleados y hacerles partícipes de las necesidades identificadas para potenciar su motivación y productividad.

Los resultados de la evaluación de 2021, que fueron recogidos en el **Observatorio de Bienestar**, otorgaron una valoración media de 3,53 puntos sobre 5. Se recibieron 35.834 cuestionarios, representando un 59,0% de la plantilla de El Corte Inglés. Estas encuestas de clima laboral permiten detectar nuevas necesidades o intereses de nuestros empleados y con ello impulsar su bienestar en la compañía.

Las temáticas mejor valoradas de esta encuesta fueron: la relación con los compañeros, con 4 puntos sobre 5; las condiciones ambientales, con 3,94 puntos; los horarios de trabajo, con 3,81 puntos; y la formación para el desempeño, que recibió también 3,81 puntos.

A finales de 2021, se presentó un Plan Marco de Acción 2022-2025 que recoge las líneas de intervención a desarrollar en los próximos cuatro años para la gestión de los factores psicosociales, a partir de los resultados obtenidos en esta evaluación. Una de las medidas propuestas es el nuevo sistema de incentivos, que se expone en el siguiente apartado.

MODELO DE RETRIBUCIÓN⁶

[GRI 202-1] [GRI 405-2]

Nuestro sistema de remuneración está basado en un concepto de compensación total. Nuestra política salarial está basada en el desarrollo profesional, la motivación, la equidad interna y externa, la igualdad y la no discriminación.

La estructura retributiva sigue los parámetros acordados en el ámbito de la negociación colectiva en cuanto a la retribución fija; respecto de la retribución variable, aplicamos fórmulas a corto, medio y largo plazo vinculadas a resultados medibles, individuales y globales a partir de la consecución de objetivos. En este sentido, nuestros empleados en España reciben un salario inicial superior al mínimo legal establecido, en un 17,1% superior en el caso de los hombres y en un 24,1% en el caso de las mujeres.

El Corte Inglés ha llegado a un acuerdo con los sindicatos (CCOO, Fasga, Feticio y UGT) para renovar el sistema de incentivos del personal de venta, vigente desde 2014. Para esta modificación se ha tenido en consideración la percepción de nuestros empleados a través de la Evaluación del Bienestar realizada en los meses de verano de 2021.

El nuevo sistema de incentivos, que entró en vigor en enero de 2022, cuenta con las siguientes mejoras:

- El sistema de cobros de incentivos pasa a ser mensual, en lugar de anual.
- Se elimina la venta exenta, de forma que generan incentivos desde la primera operación de venta realizada.

En cuanto a la remuneración variable, también contamos con **el Plan+**, un sistema de retribución flexible que ofrece la posibilidad de sustituir parte de la retribución bruta anual, por retribución en especie (tarjetas restaurante, cheques guardería, abono transporte y seguro médico privado), con el correspondiente beneficio fiscal contemplado en la actual legislación.

Asimismo, ya en el ejercicio 2022, ha entrado en vigor en El Corte Inglés la distribución del sueldo de los empleados en 14 pagas en vez de las 16 tradicionales. Este acuerdo, que fue sellado por la compañía y el Comité Intercentros en febrero de 2020 con el objetivo de aumentar el poder adquisitivo mensual de los empleados, tuvo que aplazar su puesta en marcha por la llegada de la pandemia.

Como parte de nuestro compromiso con la igualdad, nuestras políticas retributivas se desarrollan a partir de criterios de equidad y no discriminación por razón de género. Como indicador clave para la evaluación de nuestro sistema retributivo, analizamos cada año los resultados del análisis de la brecha salarial, teniendo en cuenta las diferencias por sexo en puestos comparables por cada grupo profesional. En el ejercicio 2021 la brecha salarial del Grupo ha sido de 8,2% (9,1% en 2020 y 7,9% en 2019). Para el ejercicio 2021 se ha profundizado en su análisis como parte de la aplicación del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan medidas específicas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva. En este sentido, además de elaborar un registro retributivo para toda la plantilla, se ha calculado la brecha salarial de manera individualizada para las principales empresas del Grupo El Corte Inglés, tal y como se recoge en la siguiente tabla. El cálculo ha sido realizado tomando como base los sueldos medios y brechas de cada grupo profesional.

Brecha salarial por empresas del Grupo El Corte Inglés⁷

El Corte Inglés	17,6%
El Corte Inglés-Grandes Armazéns	7,8%
Supercor	10,18%
Grupo Viajes El Corte Inglés	12,5%
Centro de Seguros y Servicios	6,6%
Seguros El Corte Inglés	3,4%
Grupo SICOR	2,2%

Si bien existe una equidad salarial, las diferencias identificadas se deben a aspectos como la antigüedad, que condiciona la estructura por sexo en cada grupo profesional. Durante 2021, la remuneración media bruta por sexo, grupo profesional y rango de edad en las diferentes empresas del Grupo se presenta a continuación.

⁶ Este apartado es de aplicación para los empleados en España.

⁷ La fórmula utilizada para el cálculo de la brecha salarial ha sido: (remuneración media hombre - remuneración media mujer) / (remuneración media hombre) *100. Comprende la remuneración fija más variable, incluyendo incentivos, bonus y gratificaciones.

El Corte Inglés**Remuneración media bruta por grupo profesional y sexo (euros)**

Categoría	Mujeres	Hombres	Media Total
Mandos	49.943	58.618	56.425
Coordinadores	28.130	30.569	29.453
Técnicos	38.946	44.099	40.818
Profesionales	24.410	24.963	24.574
Personal Base	17.048	16.070	16.829
Total	24.200	29.369	26.044

El Corte Inglés-Grandes Almacenes**Remuneración media bruta por grupo profesional y sexo (euros)**

Categoría	Mujeres	Hombres	Media Total
Mandos	39.578	55.417	47.982
Coordinadores	15.121	17.513	15.884
Técnicos	21.110	23.596	21.771
Profesionales	12.829	13.851	13.147
Personal Base	10.622	10.489	10.571
Total	14.740	19.503	16.383

Supercor**Remuneración media bruta por grupo profesional y sexo (euros)**

Categoría	Mujeres	Hombres	Media Total
Mandos	20.532	25.962	23.340
Coordinadores	N/A	N/A	N/A
Técnicos	19.592	25.107	23.001
Profesionales	15.233	16.866	15.848
Personal Base	13.679	13.703	13.689
Total	15.796	18.715	17.040

Grupo Viajes El Corte Inglés**Remuneración media bruta por grupo profesional y sexo (euros)**

Categoría	Mujeres	Hombres	Media Total
Mandos	32.101	45.844	37.280
Coordinadores	33.358	36.155	34.518
Técnicos	25.170	30.335	26.042
Profesionales	21.544	22.087	21.612
Personal Base	18.379	18.355	18.375
Total	24.360	33.435	26.134

Centro de Seguros y Servicios**Remuneración media bruta por grupo profesional y sexo (euros)**

Categoría	Mujeres	Hombres	Media Total
Mandos	43.442	55.351	49.026
Coordinadores	N/A	N/A	N/A
Técnicos	30.803	36.131	32.780
Profesionales	23.162	24.198	23.414
Personal Base	15.964	16.575	16.112
Total	22.534	28.491	24.173

Seguros El Corte Inglés**Remuneración media bruta por grupo profesional y sexo (euros)**

Categoría	Mujeres	Hombres	Media Total
Mandos	49.584	75.484	63.912
Coordinadores	N/A	N/A	N/A
Técnicos	31.478	27.869	29.874
Profesionales	22.692	21.664	22.489
Personal Base	16.881	18.762	17.351
Total	28.900	43.976	34.262

Grupo SICOR**Remuneración media bruta por grupo profesional y sexo (euros)**

Categoría	Mujeres	Hombres	Media Total
Mandos	49.192	76.422	71.356
Coordinadores	23.970	29.530	28.399
Técnicos	30.491	40.675	37.680
Profesionales	19.548	19.733	19.704
Personal Base	14.246	14.397	14.329
Total	16.053	18.994	18.092

Remuneración media bruta por rango de edad (euros)

Edad	El Corte Inglés	El Corte Inglés-Grandes Almacenes	Supercor	Grupo Viajes El Corte Inglés	Centro de Seguros y Servicios	Seguros El Corte Inglés	Grupo SICOR
Menos de 30 años	17.449	11.315	14.168	20.313	17.137	19.126	15.112
De 30 a 50 años	25.966	16.720	17.515	24.519	23.365	28.606	18.150
Más de 50 años	31.944	26.261	20.288	33.683	32.950	47.829	20.279
Total	26.044	16.383	17.040	26.134	24.173	34.262	18.092

OTROS BENEFICIOS SOCIALES

[GRI 401-2]

Todos nuestros empleados tienen los mismos beneficios sociales, con independencia del modelo de contrato que presenten, algunos de los cuales han sido comentados anteriormente. Además, contamos con una serie de beneficios sociales que contribuyen con la satisfacción de los empleados y la mejora en su calidad de vida por pertenecer a las empresas del Grupo. En esta línea, destacamos la oferta de beneficios sociales en el Grupo El Corte Inglés y en Seguros El Corte Inglés:

GRUPO EL CORTE INGLÉS

A través de la Comisión Mixta de la Fundación César Rodríguez y Fundación Ramón Areces, ofrecemos ayudas al estudio para hijos de empleados, tanto de bachillerato como de formación profesional, estudios universitarios y de posgrado. En este ejercicio se han concedido 4.293 ayudas, por importe de 5,0 millones de euros.

Para el caso de empleados con hijos con discapacidad, aportamos ayudas económicas a los estudios, que en 2021 han ascendido a 415.770€.

SEGUROS EL CORTE INGLÉS

Grupo Seguros, además de contar con las medidas aplicables a todo el Grupo, cuenta con un Plan de Previsión Asegurado para todos sus trabajadores, financiado al 100% por la compañía. Con este plan, se realizan aportaciones anuales que pueden consolidarse a partir de los 5 años de antigüedad en la firma, cubriendo casos de fallecimiento, invalidez, enfermedad grave, desempleo y jubilación. En 2021, la aportación a este plan ha sido de más de 470.000€.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Estamos comprometidos con el desarrollo de una cultura inclusiva que respeta y valora las diferencias entre nuestros empleados, a la vez que fomentamos la igualdad de oportunidades para todas las personas vinculadas al Grupo.

Promovemos el respeto a todas las personas y la no discriminación por razón de raza, edad, género, estado civil, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición entre nuestros profesionales, clientes, proveedores y sociedad.

La **Política de Igualdad y Diversidad del Grupo El Corte Inglés** recoge los principios de actuación en este ámbito y está alineada con la Política Corporativa de Recursos Humanos y la Política de Responsabilidad Social Corporativa como marco global de actuación en estos ámbitos.

Política Corporativa de Igualdad y Diversidad:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2018/01/30/igualdad-y-diversidad-politica-corporativa.pdf>

Aplicamos estos principios desde que se inicia la relación laboral y, por ello, nuestros procesos de selección integran entre sus criterios estos compromisos, haciéndolos extensibles durante todo el periodo de su vida laboral.

Principales indicadores de igualdad, diversidad e inclusión en 2021

Igualdad de oportunidades y diversidad de género	63,3% de la plantilla del Grupo está formada por mujeres: 33,2% de los empleados del grupo profesional de Mandos son mujeres, 47,9% en el caso de Coordinadores, 67,6% de los Técnicos, 68,8% de los Profesionales y 60,4% del Personal Base
	36,7% de los puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres
	57,1% de las nuevas contrataciones con contrato indefinido son mujeres
Diversidad cultural	2.716 personas de nuestra plantilla son de nacionalidad distinta a la española. En total, 81 nacionalidades distintas a la española están presentes en el Grupo
Integración de colectivos vulnerables	1.367 empleados con algún tipo de discapacidad
	44 Centros Especiales de Empleo con los que hemos colaborado

En el ejercicio 2021, 44.029 de nuestros empleados recibieron formación en materia de igualdad de oportunidad, diversidad e inclusión, frente a los 4.925 empleados formados en 2020. Además, mantenemos diferentes acuerdos para fomentar estos valores:

Colaboradores	Acciones
Cruz Roja y Secretaría de Estado de Igualdad y Contra Violencia de Género	Talleres de formación para mujeres víctimas de violencia de género en Sevilla y Pamplona, como parte de la firma de un protocolo de colaboración con Cruz Roja y la Secretaría de Estado.
Fundación Adecco	Formamos parte de la alianza CEO por la Diversidad, de la Fundación Adecco, a través de la cual impulsamos la innovación en estrategias de diversidad, equidad e inclusión en las empresas españolas, en colaboración con los líderes y equipos de importantes compañías de diversos sectores.
Fundación ONCE	Convenio en materia de Responsabilidad Social Corporativa, accesibilidad universal, y empleo y formación para personas con discapacidad.
Fundación Seres	Participamos en los Labs de Diversidad, Demografía e Impacto Social. Con esta colaboración se promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables alineadas con la estrategia de la compañía y generando valor para todos.
Alianza CEO por la Diversidad	Esta alianza busca impulsar la innovación en estrategias de diversidad, equidad e inclusión en las empresas españolas. Promovida por la Fundación CEOE, la fundación Adecco y más de 60 CEOs de empresas españolas.
Amfori-ONU Mujeres	Firmantes del Women Empowerment Principles (WEP). Nos guiamos por los principios para el empoderamiento de la mujer establecidos por ONU Mujeres y por el Pacto Global de Naciones Unidas, que orientan a las empresas sobre cómo promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo y en la sociedad.
Target Gender Equality del Pacto Mundial de Naciones Unidas (TGE)	Formamos parte de esta iniciativa en la que participan más de 300 empresas de 19 países para eliminar barreras del empoderamiento económico de las mujeres y contribuir para alcanzar la meta 5.5 de los ODS, que exige la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo para 2030.
Fundación Secretariado Gitano	Formación e inclusión laboral de jóvenes de etnia gitana a través de un programa de prácticas en nuestros establecimientos.

En el ejercicio 2021, El Corte Inglés-Grandes Armazéns fue distinguido por sus políticas de diversidad e inclusión y obtuvo el sello de diversidad en 5 categorías que otorga la Carta Portuguesa de la Diversidad. Además, recibió el sello de Entidad de Empleo Inclusivo con mención a la Excelencia que otorga el Instituto de Empleo y Formación Profesional en Portugal.

MECANISMOS ESPECÍFICOS EN FAVOR DE LA IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Procedimiento de Prevención y Tratamiento de situaciones de acoso moral y sexual

Como parte de nuestro compromiso por la igualdad, trabajamos por erradicar el acoso con cero tolerancia ante cualquier actitud de este tipo. Para ello, hemos creado un Procedimiento de Prevención y Tratamiento de situaciones de acoso moral y sexual en colaboración con los representantes sindicales. A raíz de este procedimiento, se creó la Comisión Instructora para el Tratamiento de Situaciones de Acoso (CITSA), compuesta por profesionales de las diferentes empresas del Grupo, que cuentan con perfiles diversos y formación específica en la materia. Esta comisión se encarga de revisar y evaluar todos los casos de denuncias por acoso moral o sexual producidas dentro de la compañía.

En el ejercicio 2021 se recibieron un total de 17 denuncias por acoso, gestionados a través de la CITSA. De estos, 6 casos estaban relacionados con indicios de acoso laboral con resultado negativo, 2 relativos a acoso sexual (1 con resultado positivo que derivó en la extinción de la relación laboral) y 9 que no fueron instruidos por CITSA al no recibir respuesta del denunciante (4 casos), ser rechazados por el denunciante (2 casos) o ser redirigidos a otros canales específicos del Grupo (dos al Canal Ético y uno redirigido a Centro de Seguros El Corte Inglés por ser la fuente de origen).

Plan de Igualdad y estructura de gobierno

Todas las empresas del Grupo en España y Portugal disponen de un Plan de Igualdad y contamos con un Grupo de Igualdad Corporativo, constituido por representantes de cada una de las empresas del Grupo, que se reúnen trimestralmente para realizar un seguimiento de los planes de igualdad y las medidas que se llevan a cabo a lo largo del año.

También se elaboran informes mensuales para evaluar el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad y anualmente se presentan informes de seguimiento a las comisiones de seguimiento de cada una de las empresas del Grupo para evaluar el cumplimiento de los objetivos y programas planificados en el año en dichos planes. El resultado de la evaluación del ejercicio 2021 ha arrojado un cumplimiento muy satisfactorio de los programas previstos, y a cierre del ejercicio se está negociando con la Representación Legal de los Trabajadores la adaptación de los planes de igualdad a la nueva normativa estatal.

En Portugal, El Corte Inglés-Grandes Armazéns cuenta con el Comité para la Igualdad y es miembro de la Carta de la Diversidad de Portugal.

Además, se ha elaborado el registro retributivo de toda la plantilla, en virtud de lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 902/2020 de 13 de octubre por el que se regulan medidas específicas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva. Previo a su elaboración, siguiendo los instrumentos de transparencia retributiva, se ha alcanzado un acuerdo con la Representación Legal de los Trabajadores sobre los criterios de elaboración del mismo para todos los planes de igualdad del Grupo.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Distintivo de Igualdad en la Empresa	Reconocimiento otorgado por el Ministerio de Igualdad en relación a las buenas prácticas en materia de igualdad y diversidad.
Reconocimiento especial Fundación Integra	La Fundación Integra ha otorgado un premio a El Corte Inglés para destacar su compromiso con los colectivos vulnerables.
Premio Randstad a la mejor empresa empleadora de retail	La Fundación Randstad ha entregado a El Corte Inglés este galardón que reconoce nuestro trabajo en términos de marca empleadora.
Reconocimiento Empresarial de Plan de Empleo de Cruz Roja Galicia y Andalucía	Contribución a la creación de empleo entre las personas más vulnerables.
Reconocimiento Female Friendly de Forbes	El Corte Inglés ha sido seleccionado para la lista de 100 empresas que trabajan por la igualdad de género de la revista Forbes, categorizadas como "female friendly".
Premios ONCE	La Fundación ONCE ha reconocido el trabajo de El Corte Inglés en Canarias por la integración de personas con discapacidad y la eliminación de barreras físicas e intelectuales.
Sello Entidad de Empleo Inclusivo del Instituto de Empleo y Formación de Portugal	El Instituto de Empleo y Formación de Portugal ha entregado a El Corte Inglés-Grandes Armazens este sello con mención a la excelencia, como reconocimiento a la integración de personas con discapacidad.

UN ENTORNO DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

[GRI 103]

La salud y el bienestar de nuestros empleados es una de las prioridades del Grupo, por ello trabajamos constantemente para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para nuestros equipos. Así lo evidencian los más de 6,1 millones de euros destinados en 2021 a proteger la seguridad y salud de la plantilla de los establecimientos y centros de trabajo del Grupo.

Además de las actuaciones habituales que llevan a cabo los servicios de prevención del Grupo, se han sumado medidas adicionales, adaptadas a la evolución de las distintas fases de la pandemia para proporcionar una respuesta rápida y eficaz frente al Covid-19.

Líneas de actuación durante el ejercicio 2021:

Mejora continua en los Sistemas de gestión de Seguridad y Salud

Medidas específicas para dar respuesta a la crisis sanitaria	54.000 test de antígenos comprados y más de 12.000 muestras de calidad del aire
Formación de los empleados en materia de seguridad y salud laboral	26.532 empleados formados
Colaboración con instituciones públicas en la instalación de centros de vacunación	Más de 60.000 vacunas administradas entre empleados y sociedad en general
Seguimiento de los indicadores de seguridad y riesgos laborales	11,9 índice de frecuencia en El Corte Inglés

El Servicio Sanitario propio realiza exámenes médicos a sus empleados y pone a su disposición servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo. Entre las campañas y programas realizados en 2021 en relación a la vigilancia de la salud se encuentra:

- Programa de promoción de la salud general, mediante la realización de pruebas realizadas voluntariamente por los empleados. Estas pruebas se pueden llevar a cabo por solicitud del trabajador o por consejo médico, independientemente de las pruebas asociadas a los protocolos que se le asignen en función de los riesgos de su puesto de trabajo. En el año 2021, participaron un total de 6.929 empleados.
- Campaña de la gripe, con la finalidad de proporcionar una cobertura de vacunación amplia entre todos los empleados que reduzca las posibilidades de padecer la enfermedad. Durante la campaña en 2021, se administraron 11.675 vacunas.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

[GRI 403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-6] [GRI 403-8]

El Grupo El Corte Inglés dispone de un Servicio de Prevención Mancomunado y 86 Servicios Sanitarios propios, con más de 182 profesionales, 78 médicos y 104 enfermeros, que cuentan con acreditaciones reconocidas para garantizar los mejores servicios de salud en el trabajo.

Las diferentes empresas del Grupo realizan una gestión independiente de la seguridad y salud laboral y cuentan con planes de actuación individuales, aunque siguen unas directrices comunes para alcanzar los máximos estándares:

- Integrar la prevención de riesgos laborales en todos los ámbitos y niveles jerárquicos de la organización.
- Promover la mejora continua, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otras medidas adoptadas de forma voluntaria.
- Desarrollar sistemas de control de riesgos que permitan detectar, corregir o minimizar los mismos en todas las fases de nuestra actividad.
- Fomentar el bienestar de los empleados y un estilo de vida saludable.
- Facilitar la consulta y participación de nuestros empleados y promover su formación en estos aspectos.
- Reducción de la siniestralidad.

Para asegurar una gestión efectiva, se encuentran implementados **sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo** en las distintas empresas del Grupo en España, que cubren el 100% de la plantilla. Entre ellos destaca el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales en todos los centros de trabajo de El Corte Inglés, certificado cada 4 años por un externo independiente.

Estos sistemas de gestión integran distintos procedimientos para regular las actuaciones de los equipos de prevención, como evaluaciones periódicas de los riesgos a los que los empleados se encuentran expuestos, investigación de los incidentes que puedan ocurrir, definición de planes de prevención específicos que incorporen las mejoras identificadas en los procesos de evaluación o medidas de vigilancia de la salud laboral, entre otros. Asimismo, incluyen procesos para que los trabajadores notifiquen los peligros o situaciones laborales que identifiquen durante el desarrollo de su actividad, de cara a ser evaluados por los equipos de prevención e implementar las mejoras necesarias, siguiendo el principio de mejora continua.

RESPUESTA A LA CRISIS SANITARIA

[403-4]

En el ejercicio 2021 hemos continuado con las medidas implantadas en 2020 para dar respuesta a los efectos de la pandemia. Entre ellas se encuentran medidas de protección personal, organizativas o renovaciones del aire interior, así como otras actuaciones destinadas a proteger la salud y seguridad, no solo de los empleados, sino también de los clientes, proveedores y empresas colaboradoras. Esto ha permitido mantener la actividad del Grupo en todo momento cumpliendo con los protocolos establecidos para preservar la salud. Las actividades acometidas a lo largo del ejercicio 2021 para hacer frente al Covid-19 son:

- Dotación de mascarillas higiénicas corporativas: Se repartieron 154.300 packs en dos entregas a lo largo del año.
- Plan de control de la calidad del aire interior: Se adquirieron equipos portátiles homologados para realizar las mediciones de calidad del aire interior. En total, se realizaron 10.969 muestras en los distintos centros del Grupo.
- Colaboración con las instituciones públicas: El Corte Inglés habilitó en sus instalaciones de la calle Arapiles (Madrid) un centro de vacunación Covid-19 para empleados y población de la Comunidad de Madrid que estuvo operativo durante tres meses. Participaron un total de 38 sanitarios entre médicos y enfermeros de El Corte Inglés y contaron con la coordinación de personal de seguridad, prevención de riesgos laborales y sistemas de información, entre otros departamentos. Asimismo, se vacunó a los empleados de los centros de Andalucía, Valencia y Zaragoza. Se administraron un total de 60.000 vacunas.
- Rápida actuación frente a la 6ª ola del Covid-19: Fuimos capaces de anticiparnos a los efectos de la 6ª ola de la pandemia, desarrollando un plan de contingencia para reforzar la capacidad de los servicios médicos del Grupo y prever necesidades de plantilla a través de sustituciones y contrataciones. Esto fue posible ya que, en diciembre de 2021, se puso en marcha un análisis predictivo para conocer la evolución del Covid-19 en el corto plazo, en colaboración con el Centro de Analítica Avanzada.
- Asimismo, a finales de diciembre se desarrolló el “Procedimiento interno de rastreo y gestión de casos Covid en la 6ª ola”, para dar a conocer los mecanismos de comunicación entre empleados, rastreadores y servicio médico del Grupo. De esta forma, los servicios médicos pudieron priorizar la atención y seguimiento de la incidencia de la pandemia entre la plantilla. Para ello, fueron formados un total de 185 rastreadores y se inició una importante campaña de concienciación interna.

FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

[GRI 403-5]

A lo largo del ejercicio un total de 26.532 personas se formaron en materia de seguridad y salud ocupacional, que se suman a los 84.598 empleados formados en el ejercicio anterior.

Número de cursos Covid-19 realizados por los empleados:

- 6 acciones formativas, de modalidad *online*, con un seguimiento de 42.678 horas.
- 6 acciones formativas de modalidad presencial, que han supuesto un total de 2.138 sesiones impartidas y 2.452 horas.

Por otra parte, hemos ofrecido cursos de formación específica sobre el uso de Desfibriladores Externos Semi Automáticos (DESA) en grandes espacios a los empleados de seguridad de los centros comerciales, tanto empleados propios como subcontratados, siguiendo la normativa vigente en cada Comunidad Autónoma. En 2021, hemos formado a un total de 988 empleados propios y 165 empleados subcontratados para que puedan cumplir correctamente todas sus funciones de protección de la seguridad tanto de nuestro equipo como de los clientes u otras personas externas que se encuentren en nuestros centros.

INDICADORES DE SEGURIDAD

[GRI 403-9] [GRI 403-10]

La medición y seguimiento de los indicadores de seguridad identificados por el Grupo permiten evaluar la eficacia de las medidas implantadas en nuestros establecimientos, a la vez que determinan planes de acción para garantizar la mejora continua de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

El número de horas de absentismo por enfermedad común y accidente no laboral (6.798.241,7 horas) disminuyeron un 13,4% frente al ejercicio anterior debido a la menor incidencia del Covid-19 en la plantilla del Grupo y la sociedad en general. El detalle y evolutivo de este y otros indicadores relacionados puede consultarse en el Anexo, Tabla I “Indicadores no financieros. Nuestro Equipo”.

Al margen de la incidencia del Covid, se han registrado 1.403 casos con baja laboral en 2021 (1.347 en 2020), de los cuales 768 correspondieron a mujeres y 635 a hombres. Esto supuso 238.663,4 horas de absentismo en el ejercicio, frente a las 235.271,8 horas de 2020. Por otro lado, los casos de enfermedad relacionados con el trabajo fueron inferiores a los del año anterior, con 17 casos en 2021 (26 en el ejercicio 2020), sin provocar ninguno de ellos el fallecimiento del empleado. Los casos de enfermedad fueron debidos, principalmente, a posturas por sobreesfuerzos, cortes con objetos punzantes o golpes, correspondiendo 7 casos a hombres y 10 a mujeres.



El Corte Inglés **36.806**
proveedores

9.494,83
millones de euros en
volumen de compra
del Grupo

2.337
auditorías ASG
a fábricas en 2021

NUESTRO ENFOQUE SOCIAL

La Cadena de Suministro

[GRI 103]

Nuestro desempeño empresarial se extiende también a la gestión responsable de nuestra cadena de suministro, haciendo extensibles entre nuestros proveedores los compromisos del Grupo y las mejores prácticas ASG. Esto nos permite prevenir y mitigar los riesgos que puedan producirse, así como establecer relaciones sólidas con nuestros proveedores. Al mismo tiempo potenciamos el desarrollo local en los lugares en los que llevamos a cabo nuestra actividad.

La adecuada elección de nuestros proveedores nos permite velar por la calidad de nuestros productos y servicios mediante un seguimiento, tanto de su desempeño, como de las fábricas con las que trabajamos, poniendo especial foco en el respeto de los Derechos Humanos.

Asuntos materiales vinculados

- Derechos Humanos en la cadena de suministro
- Trazabilidad y criterios de sostenibilidad en la cadena de valor

En el ejercicio 2021 han tenido lugar varios hechos destacados que han marcado la gestión de la cadena de suministro:

Hechos destacados	Descripción
Firma de un acuerdo pionero multisectorial con CCOO y UGT para toda la cadena de suministro	Acuerdo marco entre El Corte Inglés y las federaciones de la industria: CCOO Industria y UGT FICA, para propiciar la participación sindical en la aplicación de las normas internacionales de Derechos Humanos, laborales, sociales y medioambientales, así como su seguimiento en la cadena de suministro. Esto supone un mecanismo más para fortalecer el respeto de los derechos de los trabajadores que elaboran productos de marcas propias de El Corte Inglés. Es la primera vez que una empresa española firma un acuerdo multisectorial de este tipo (de alcance global y aplicable a todas las marcas propias) en aras de avanzar hacia una industria sostenible.
El Corte Inglés se incorpora a SAC	<p>Durante 2021, El Corte Inglés se ha adherido a Sustainable Apparel Coalition (SAC), una alianza internacional compuesta por más de 250 marcas líderes de confección, calzado y textiles, minoristas, proveedores, proveedores de servicios, asociaciones comerciales, organizaciones sin ánimo de lucro, ONG e instituciones académicas que trabajan para reducir el impacto medioambiental y promover la justicia social a lo largo de las cadenas de valor globales.</p> <p>SAC desarrolla el Índice Higg, un conjunto de herramientas que estandariza las mediciones de sostenibilidad de la cadena de valor para todos los participantes del sector. Estas herramientas miden los impactos medioambientales y sociales de la producción a lo largo de la cadena de valor. Con estos datos, la industria puede identificar puntos críticos, mejorar continuamente el desempeño de la sostenibilidad y lograr la transparencia ambiental y social que están exigiendo los consumidores. Al unir fuerzas en una coalición, los miembros pueden abordar los desafíos sistémicos urgentes que son imposibles de ser modificados de forma individual.</p> <p>El "Módulo ambiental de fábrica Higg" (Higg FEM) proporciona a las fábricas una imagen clara de sus impactos medioambientales. Les ayuda a identificar y priorizar oportunidades de mejora de su rendimiento. Entre los aspectos que evalúa Higg FEM se encuentran los sistemas de Gestión Ambiental, el uso de energía y emisiones de GEI, uso del agua, gestión de aguas residuales, emisiones al aire (si corresponde), gestión de residuos y gestión de productos químicos, principalmente.</p> <p>Durante 2021, El Corte Inglés ha invitado a sus fábricas de marcas propias a adherirse a esta iniciativa en su módulo Higg FEM, que informa a los fabricantes, marcas y minoristas sobre el desempeño medioambiental de sus fábricas individuales, lo que les permite escalar mejoras de sostenibilidad. Durante el ejercicio 2021, hemos compartido con SAC nuestro plan y objetivos para 2022 con el fin de cumplir con los requisitos como miembros de la alianza. Este plan y su resultado serán revisados anualmente.</p> <p>Para cumplir los requerimientos como miembro, El Corte Inglés aceptará en 2022, como una evaluación de desempeño social válida, el Higg FSLM/SLCP (Programa de Convergencia Social y Laboral), una iniciativa de múltiples partes interesadas que tiene como objetivo mejorar las condiciones laborales. Además, hemos trabajado para comparar esta evaluación con nuestro Código de Conducta, tanto internamente como con nuestros principales grupos de interés en este ámbito.</p>
Firma del International Accord entre los grandes grupos de la industria de la moda	El 1 de septiembre de 2021 entró en vigor el nuevo acuerdo de Bangladesh, ahora International Accord, para la salud y la seguridad en la industria textil y de la confección, que busca llevar la promoción de buenas prácticas en seguridad contra incendios e integridad de la edificación más allá de las fronteras de Bangladesh, para conseguir que las fábricas en otras regiones desfavorecidas sean más seguras. Este acuerdo ha obtenido un amplio apoyo con más de 160 grupos de la moda como signatarios, entre los que se encuentra El Corte Inglés.

UNA CADENA DE SUMINISTRO GLOBAL Y DIVERSIFICADA⁸

[GRI 102-4] [GRI 102-9] [GRI 102-10] [GRI 102-15] [GRI 204-1]

Contamos con una extensa red de proveedores, altamente especializada, para poder ofrecer a nuestros clientes la amplia variedad de productos y servicios. Por volumen de compra, los proveedores más significativos son aquellos correspondientes al sector *retail*, más concretamente los relacionados con moda (38,3% de la venta), gran consumo (25,9%), ocio y cultura (20,2%), hogar (12,3%) y otras categorías (3,3%).

En función de la procedencia y propiedad de la marca de los productos que comercializamos, diferenciamos entre proveedores de marca externa y proveedores de marca propia. Estos últimos están sujetos a evaluaciones adicionales como se describe en el apartado de Diligencia Debida.

Durante el ejercicio, las empresas del Grupo El Corte Inglés mantuvieron relación comercial con un total de 36.806 proveedores, lo que supone un 16,9% más que en el ejercicio anterior.

Número de proveedores del Grupo El Corte Inglés con actividad

Líneas de negocio	España	Otros países de la UE	Terceros países	Total 2021	Total 2020	Total 2019
Empresas de retail	17.475	3.479	1.823	22.777	24.282	28.507
Grupo Seguros	1.277	27	5	1.309	373	388
Grupo Viajes El Corte Inglés	9.607	1.266	729	11.602	6.638	29.222
Grupo SICOR	653	1	-	654	195	N/A
Otras líneas de negocio⁹	453	5	6	464	N/A	N/A
TOTAL	29.465	4.778	2.563	36.806	31.488	58.117

⁸ Desde el ejercicio 2020, inclusive, se contabiliza dentro de las empresas de *retail* los datos correspondientes a Telecor, Industrias del Vestido y Confecciones Teruel, mientras que los datos de Tourmundial y CDEV se contabilizan dentro de Grupo Viajes El Corte Inglés. Desde este informe, los datos de proveedores ubicados en Reino Unido pasan a computarse como país fuera de la Unión Europea.

⁹ Esta cifra incluye los proveedores de las empresas del Grupo El Corte Inglés de Publicidad Punto de Venta, Iniciativas Inmobiliarias Valderas, Construcciones Inmobiliarias Alcoral, Garanair, Editorial Cera, Canal Club de Distribución de Ocio y Cultura, Promociones Inmobiliarias Gallegas, Uria Veinte, Ingondel, Izaro Films, Esgueva, Asón y Parinver, contabilizados, por primera vez, bajo el epígrafe de "Otras líneas de negocio", tal y como se referencia en las tablas. Sin la consideración de estos proveedores, el evolutivo respecto al ejercicio anterior denota un incremento del 15,4% en el número de proveedores del Grupo.

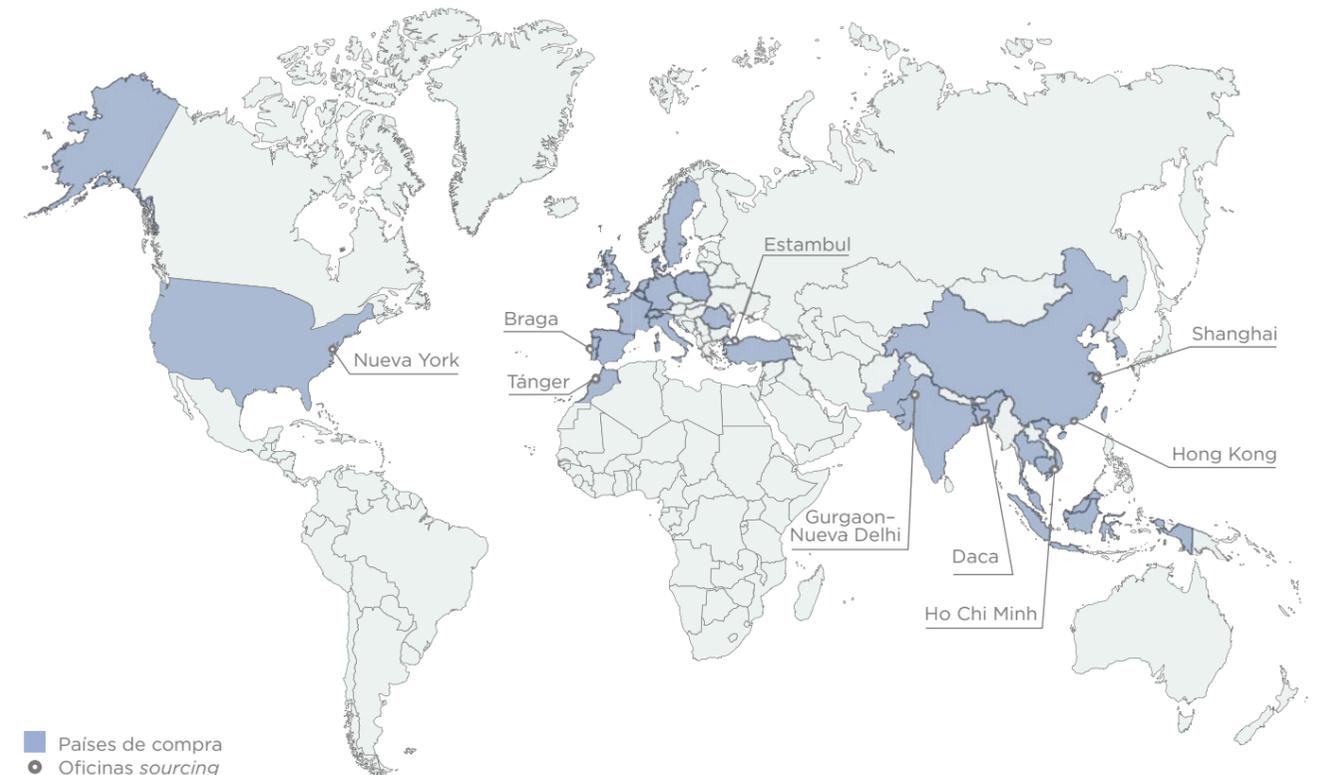
Volumen de compra (millones de euros) del Grupo El Corte Inglés a 28 de febrero de 2022

Líneas de negocio	España	Otros países de la UE	Terceros países	Total 2021	Total 2020	Total 2019
Empresas de retail	7.469,42	730,02	586,28	8.785,72	8.182,53	9.538,15
Grupo Seguros	20,43	0,37	0,17	20,97	10,88	9,72
Grupo Viajes El Corte Inglés	539,87	49,18	66,22	655,28	176,02	1.413,48
Grupo SICOR	27,41	0,12	-	27,53	8,51	N/A
Otras líneas de negocio	5,33	0,00	0,01	5,34	N/A	N/A
TOTAL	8.062,46	779,69	652,68	9.494,83	8.377,94	10.961,35

En *retail* destaca el incremento en más del 7,4% del volumen de compra respecto al ejercicio anterior, aun habiendo disminuido el número de proveedores en un 6,2%. Esta reducción resulta del proceso continuado de optimización de la cartera de proveedores que el Grupo está realizando desde los últimos ejercicios. Esta evolución permite concentrar mayor volumen de compra en los proveedores que forman parte de la cadena de suministro cumpliendo con nuestros principios ASG.

PROVEEDORES EN ESPAÑA Y PORTUGAL	PROVEEDORES EN EL RESTO DE LOS PAÍSES
<p>Apostamos por la contratación de proveedores locales y los productos de proximidad como parte de nuestro compromiso con el progreso económico y social de los países en los que estamos presentes. Entendemos como proveedores locales aquellos cuyo domicilio social está ubicado en el país de origen desde el que se efectúan nuestras compras y, por ser la región donde radica el foco principal de nuestra actividad, la mayor parte de nuestros proveedores (88,5%) se encuentra en España y Portugal.</p> <ul style="list-style-type: none"> De los 36.806 proveedores que forman parte de la cadena de suministro del Grupo en el ejercicio 2021, el 80,1% están ubicados en España y su volumen de compra representa el 84,9% del total. El 70,6% de los proveedores de El Corte Inglés-Grandes Armazéns están ubicados en Portugal, con un volumen de compras a proveedores locales del 85,7%. <p>Dentro de las actuaciones de ámbito local destaca la etiqueta de sostenibilidad "MÑ Hecho en España", como reflejo del atributo de producción local en nuestras prendas de marca propia de moda y complementos.</p>	<p>También trabajamos con proveedores de otros países de la Unión Europea y de terceros países, especialmente en el ámbito del <i>retail</i>. Esta diversidad geográfica de la cadena de suministro permite conformar una red global de abastecimiento a lo largo de 132 países.</p> <ul style="list-style-type: none"> 11,5% de los proveedores se ubican fuera de España y Portugal. Representan un 11,9% del volumen de compra. El 100% de los proveedores de terceros países están sujetos a una diligencia debida reforzada, tal y como se detalla en el apartado siguiente. <p>Asimismo, y al igual que sucedió en el ejercicio anterior, la pandemia ha supuesto un gran esfuerzo para mantener las relaciones comerciales con proveedores de terceros países. Conscientes de la problemática, adelantamos nuestras compras a proveedores de cara a la campaña de Navidad de 2021, con un doble objetivo: evitar el desabastecimiento en nuestros establecimientos y ayudar a nuestros proveedores a sobrellevar las dificultades económicas en las que pudieran verse afectados.</p>

La diversidad de nuestros proveedores nos lleva a operar tanto desde las oficinas centrales, en Madrid, como desde aquellas ubicadas en las Islas Canarias, Portugal y terceros países, con el fin de impulsar la diligencia debida a nivel local. La implantación geográfica se reparte de la siguiente forma:



Oficinas sourcing	Principales países de compra en retail		
Braga (Portugal)	Alemania	India	Reino Unido
Nueva York (EEUU)	Bangladesh	Indonesia	Rumanía
Tánger (Marruecos)	Bélgica	Irlanda	Singapur
Estambul (Turquía)	China	Italia	Suecia
Hong Kong (Hong Kong)	Corea del sur	Luxemburgo	Suiza
Shanghai (China)	Dinamarca	Marruecos	Tailandia
Daca (Bangladesh)	Estados Unidos	Países Bajos	Taiwán
Ho Chi Minh (Vietnam)	España	Pakistán	Turquía
Gurgaon-Nueva Delhi (India)	Francia	Polonia	Vietnam
	Hong Kong	Portugal	

DILIGENCIA DEBIDA EN LA CADENA DE SUMINISTRO

[GRI 102-11] [GRI 102-15] [GRI 102-17] [GRI 102-30] [GRI 102-43] [GRI 103] [GRI 308-1] [GRI 308-2] [GRI 406-1] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 410-1] [GRI 412-1] [GRI 412-2] [GRI 412-3] [GRI 413-2] [GRI 414-1] [GRI 414-2]

Como fruto de nuestras relaciones comerciales, somos conscientes de los riesgos que pueden derivarse de un desempeño inadecuado de nuestros proveedores. Para ello establecemos una serie de mecanismos que nos permitan prevenir y mitigar los impactos negativos que se puedan producir, en lo que entendemos como **diligencia debida**.



A través de estas acciones, promovemos la gestión responsable de nuestra cadena de suministro, fomentando las buenas prácticas de nuestros proveedores en aspectos Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno (ASG). La piedra angular de la diligencia debida radica en el respeto y protección de los Derechos Humanos, y entre las diferentes empresas del Grupo existen distintos sistemas de gestión responsable.

Los proveedores de El Corte Inglés, Supercor y El Corte Inglés-Grandes Armazéns están integrados en el mismo sistema de gestión, que sigue el **ciclo de buenas prácticas** inspirado en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en los Principios Rectores sobre empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, en las líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales y en la declaración tripartita sobre las empresas multinacionales, y en la política social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Por su parte, los proveedores de las empresas de no *retail* (Viajes El Corte Inglés, Grupo Seguros y Grupo SICOR) están sujetos a dos tipos de procesos en función de que el proveedor sea común o no con otras empresas del Grupo:

- Aquellos proveedores que, además de dar servicio a las empresas de no *retail*, forman parte de la cadena de suministro de El Corte Inglés, Supercor o El Corte Inglés-Grandes Armazéns, están integrados en el ciclo de buenas prácticas de las empresas de *retail*, prevaleciendo los procedimientos que se incluyen en este sistema de gestión.

- Los proveedores exclusivos de Viajes El Corte Inglés, Grupo Seguros El Corte Inglés o Grupo SICOR están sujetos a los mecanismos propios de dichas empresas, establecidos para ejercer una gestión responsable de sus proveedores en línea con los valores y directrices del Grupo. Asimismo, Viajes El Corte Inglés incluye cláusulas adicionales en los acuerdos comerciales que, en caso de incumplimiento, pueden implicar la resolución del contrato.

Ciclo de buenas prácticas en las empresas de *retail*



1. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y RSC

En cumplimiento de lo dispuesto en la Política de Sostenibilidad y RSC, aplicamos el mandato del Consejo de Administración de ejercer nuestra actividad según los principios de diligencia debida, basándonos en los Convenios Fundamentales de la OIT. A través de esta política, nuestro compromiso con la gestión responsable de la cadena de suministro está articulado al más alto nivel del Grupo.

2. ANÁLISIS DE RIESGOS Y PROCESO DE CUALIFICACIÓN ASG

Todo proveedor potencial debe superar el proceso de cualificación ASG del Grupo, que comienza con un **análisis de riesgos**. Este análisis examina su desempeño en materia de cumplimiento legal y se amplía con una evaluación de solvencia financiera. Una vez superado este primer filtro:

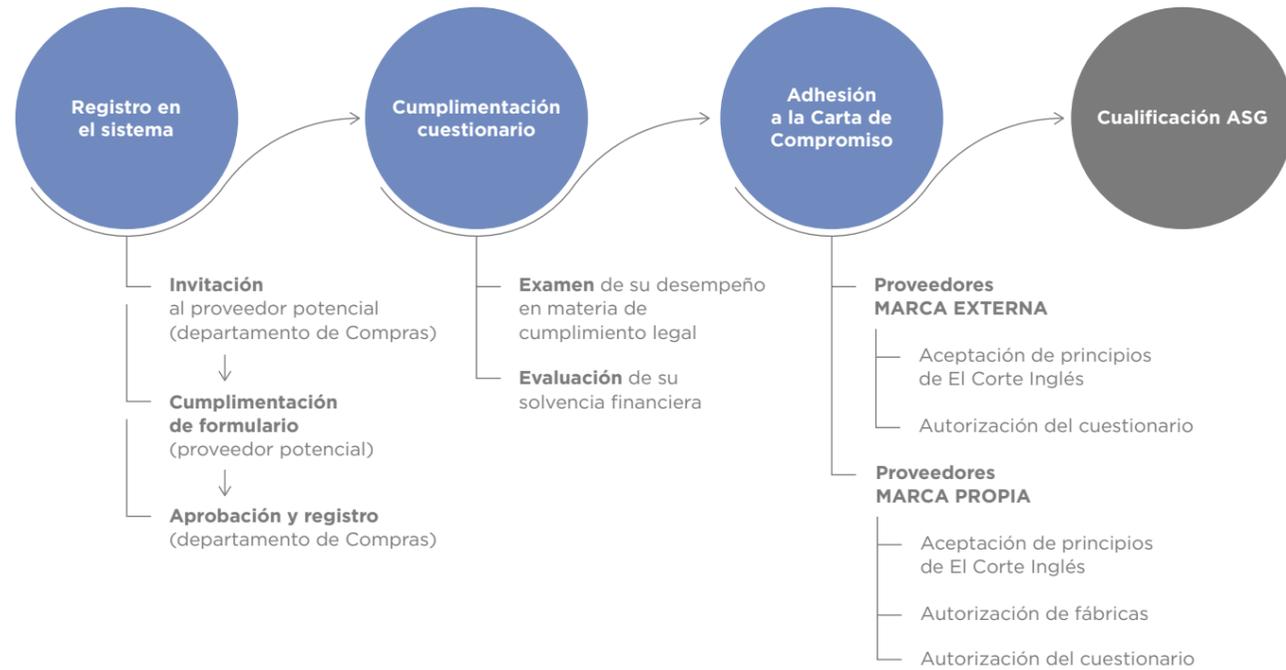
- Los proveedores de marca externa (representan el 79,5% del total de la venta) deben asumir y aceptar como propios los principios éticos y de actuación del Grupo a través de su adhesión a la **Carta de Compromiso de Cumplimiento ASG** de El Corte Inglés, lo que les vincula con nuestro Código Ético y políticas corporativas del Grupo. Con su firma, se comprometen a respetar los Derechos Humanos en el marco de unas condiciones sociales, laborales y medioambientales correctas (cláusula 6).

Carta de compromiso de Cumplimiento ASG:

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

- Los proveedores de marca propia (representan el 20,5% del total de la venta), además de adherirse a la Carta de Compromiso, tienen la obligación de declarar la totalidad de sus fábricas de producción y su proceso de cualificación continua con la conformidad de auditorías ASG a dichas fábricas. Esto constituye un mecanismo de control indispensable para poder establecer relación comercial con ellos.

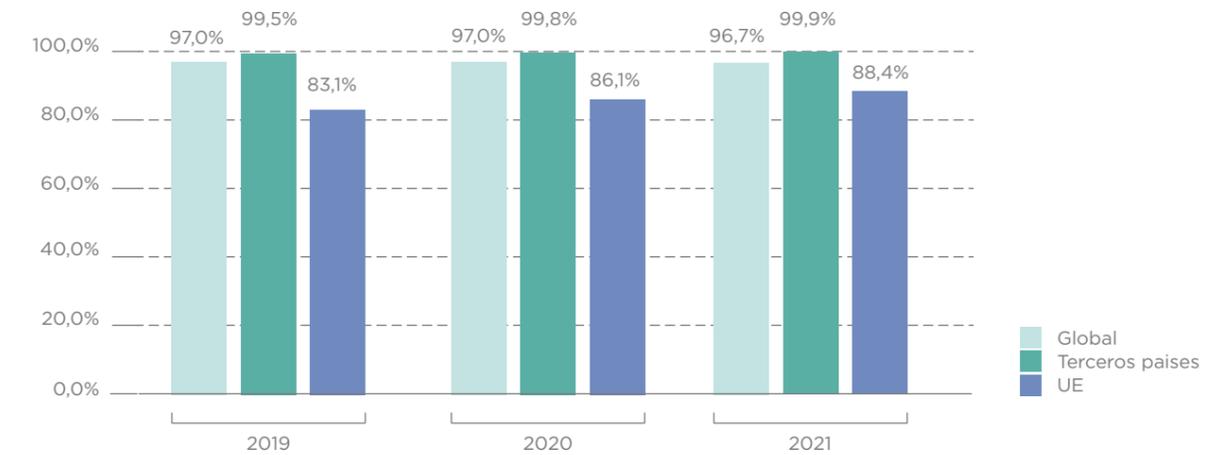
Proceso B2B de cualificación ASG de proveedores en el portal de proveedores de El Corte Inglés



3. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Los proveedores de marca propia deben presentar periódicamente, para cada una de sus fábricas, una auditoría ASG reconocida por El Corte Inglés para poder identificar cualquier riesgo asociado. La relación entre la cobertura de las fábricas evaluadas con respecto al total de fábricas declaradas fue de un 96,7% durante el ejercicio 2021, ligeramente menor que en el ejercicio 2020 debido al mayor peso que han supuesto en 2021 los proveedores de la Unión Europea respecto al total de proveedores de *retail*.

Cobertura de fábricas

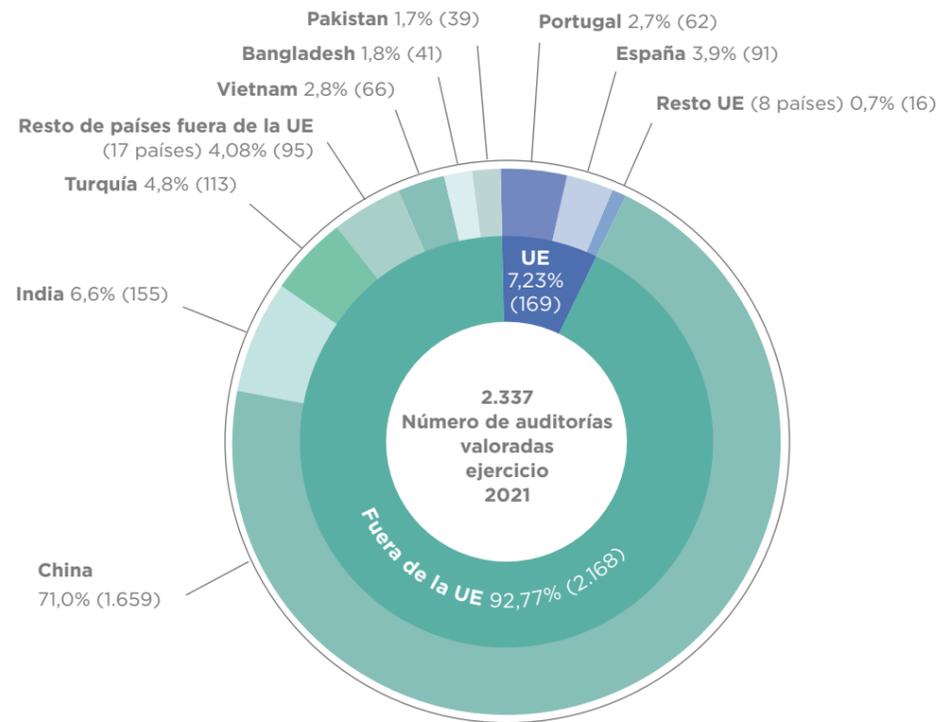


A través de este **seguimiento en materia ASG** se monitoriza el desempeño de las fábricas para asegurar la diligencia debida y, si bien existen diferentes auditorías aceptadas por El Corte Inglés como SEDEX SMETA, ICS, ECI-FASP, etc., las auditorías de amfori BSCI presentan un papel predominante con el 73,4% del total de auditorías realizadas en el ejercicio.

% Auditorías ASG evaluadas por estándar en el ejercicio 2021



El número de auditorías que han evaluado las fábricas en el ejercicio 2021 fue de 2.337 y su distribución geográfica aparece representada en el siguiente gráfico:



Calificación de la fábrica (Grado de cumplimiento con respecto al Código de Conducta de El Corte Inglés)	Distribución sobre el total de auditorías en el ejercicio 2021	Distribución sobre el total de auditorías en el ejercicio 2020	Evolución ejercicio 2021 vs. ejercicio 2020	Distribución sobre el total de auditorías en el ejercicio 2019
A (86-100%)	8,4%	5,8%	+2,6 p.p.	5,9%
B (71-85%)	9,9%	7,4%	+2,52 p.p.	7,6%
C (51-70%)	79,5%	84,5%	-5,01 p.p.	82,4%
D (30-50%)	2,2%	2,2%	-0,03 p.p.	4,0%
E (1-20%)	0,0%	0,0%	0,0 p.p.	0,0%
ZT (0%)	0,0%	0,1%	-0,09 p.p.	0,0%

De las fábricas evaluadas durante el ejercicio 2021 cabe destacar que los niveles de autorización de aquellas fábricas calificadas de nivel A, B y C (cumplen, como mínimo, en más de un 50% el código de conducta de El Corte Inglés) se han mantenido estables en el ejercicio (97,8% en 2021 frente a 97,7% en 2020) y los niveles de excelencia A y B crecen con respecto al nivel C.

Como miembros de la iniciativa internacional amfori BSCI, adoptamos su Código de Conducta, de obligado cumplimiento para nuestros proveedores de marca propia, y que sirve como base para verificar el respeto a buenas prácticas en aspectos ASG en cada una de las fábricas declaradas.

Código de conducta amfori BSCI:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2017/07/19/2a-codigo-amfori-resumen-ejecutivo-espanol.pdf>

Este Código de Conducta, además de promover la protección del medioambiente y aspectos de buen gobierno, pone especial énfasis en el respeto de los Derechos Humanos, como puede verse en la tabla, en relación con los aspectos ASG auditados y el resultado de los mismos. En este sentido, sobresale el buen desempeño del primer indicador (Sistema de gestión y efecto), al reducirse sus no conformidades en más de un 13,1% en el ejercicio 2021, como evidencia de la efectividad de los sistemas de control implantados en las fábricas para respetar los Derechos Humanos.



Materia ASG	Porcentaje (%) de No Conformidades por aspecto ASG auditado	Ej. 2021	Ej. 2020	Decremento (-)/Incremento (+) de las No Conformidades en E'2021 vs. E'2020	Ej. 2019	Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Asamblea General de Naciones Unidas del 10 de diciembre de 1948	Indicadores GRI transversales	Indicadores GRI específicos	Convenios fundamentales OIT	Meta ODS vinculada	Tolerancia Cero
ASG ponderado	Resultados globales de las auditorías amfori BSCI y ECI FASP realizadas	2,20%	2,31%	-0,11%	3,99%						
Aspectos ASG auditados											
G	1. Sistema de gestión y efecto	57,21%	70,35%	-13,14%	71,01%					8.5, 8.8	
S	2. Implicación de trabajadores y protección	0,98%	1,54%	-0,56%	1,76%	23				8.5, 8.8	
S	3. Libertad de asociación y negociación colectiva	0,05%	0,00%	0,05%	0,08%	23		407-1	X	8.5, 8.8	
S	4. No discriminación	0,26%	0,13%	0,13%	0,16%	2		406-1	X	8.5, 8.8	
S	5. Remuneración justa	0,66%	0,94%	-0,28%	2,64%	23				8.5, 8.8	
S	6. Jornada laboral digna	73,55%	75,86%	-2,31%	72,85%	24				8.5, 8.8	
S	7. Seguridad y salud en el trabajo	6,39%	7,06%	-0,67%	9,88%	3, 25	413-2, 414-1, 414-2, 412-1			8.5, 8.8	X
S	8. No al trabajo Infantil	0,05%	0,04%	0,01%	0,08%	26		408-1	X	8.5, 8.7, 8.8, 16.2	X
S	9. Protección especial para jóvenes trabajadores	0,11%	0,00%	0,11%	0,13%	23, 25				8.5, 8.7, 8.8, 16.2	
S	10. No al trabajo irregular	0,05%	0,05%	0,00%	0,26%	22				8.5, 8.7, 8.8	
S	11. No al trabajo forzoso	0,10%	0,09%	0,01%	0,04%	4		409-1	X	8.5, 8.8	X
A	12. Protección al Medioambiente	0,20%	0,51%	-0,31%	1,01%			308-1, 308-2		8.4	
G	13. Comportamiento ético empresarial	0,15%	0,47%	-0,32%	0,31%					8.5, 8.8	X

Entre los aspectos evaluados diferenciamos aquellos que consideramos de Tolerancia Cero o ZT: trabajo infantil, trabajo forzoso, riesgo inminente contra la salud de los trabajadores y comportamiento no ético. Cuando se evidencia alguno de estos incumplimientos, y si los consiguientes esfuerzos de remediación resultan insatisfactorios, la empresa del Grupo tiene la potestad de poner fin a la relación comercial con el proveedor en cuestión. En este sentido, durante el ejercicio 2021 se produjeron un total de 11 casos de ZT, 9 de ellos por comportamiento no ético y 2 por seguridad en el trabajo. Un total de 8 proveedores se bloquearon, 2 se remediaron y uno sigue en curso de investigación.

4. CANAL DE DENUNCIAS

Para impulsar el adecuado desempeño de nuestros proveedores, otro de los mecanismos existentes es la monitorización de los canales de denuncias para evaluar cualquier tipo de incumplimiento o violación de los principios éticos exigidos por El Corte Inglés.

- En primer lugar, como parte de la monitorización de las fábricas de nuestros proveedores de marca propia, se verifica si disponen de algún canal de denuncias propio que permita a sus grupos de interés comunicar cualquier tipo de indicio que pueda suponer una vulneración de los Derechos Humanos.
- Adicionalmente, se evalúan las denuncias recibidas en los canales utilizados por el Grupo. A los tradicionales reconocidos por El Corte Inglés (amfori BSCI, el del International Accord y nuestro Canal Ético), se suma, como novedad del ejercicio, otro canal de reclamaciones de amfori BSCI que se ha puesto en marcha, derivado del proyecto Supply Chain Grievance Mechanism y denominado *Speak for Change* (S4C). Este canal se caracteriza por proporcionar información transparente y ser gestionado por un externo (incluidas las fases de investigación y mediación de las reclamaciones), a la vez que es compatible con el Código de Conducta de amfori BSCI. Su puesta en marcha ha comenzado con una prueba piloto lanzada en mayo de 2021 para todos los proveedores y fábricas de Vietnam registrados en amfori BSCI, y se basa en el diálogo y aprendizaje continuo de partes interesadas.

El número de denuncias recibidas por los diferentes canales del Grupo aparece recogido en la siguiente tabla.

Canal de denuncia	Nº de denuncias en el Ej. 2021	Materia de la denuncia	Fase de gestión
Código Ético	4	100% de DDHH	2 no justificadas, 1 cerrada, 1 en tramitación
amfori	0	-	
S4C de amfori	9	100% de DDHH	100% en tramitación
International Accord	17	100% de DDHH	100% cerradas
Total	30	Todas de DDHH	

5. FORMACIÓN

El Grupo realiza importantes esfuerzos en formar a su plantilla en lo que respecta a los Derechos Humanos y libertades fundamentales. En este sentido, durante el ejercicio 2021 se impartió formación a 1.535 empleados de seguridad del Grupo SICOR (1.370 personas en 2020). A estos hay que añadir otras 193 personas de otras empresas que prestan servicios en nuestros establecimientos (221 personas en 2020).

Por otro lado, El Corte Inglés-Grandes Armazéns tiene previsto para el ejercicio 2022 acometer acciones de formación a proveedores portugueses de marca propia para promover la empleabilidad de trabajadores con discapacidad.

Nuestra orientación hacia las personas, nos ha llevado a mantener una vocación guiada hacia la generación de valor para la sociedad, tanto en el ámbito económico como en las dimensiones ambiental, social y de buen gobierno. Por este motivo, realizamos una elección minuciosa de nuestros proveedores para que cumplan con las mejores prácticas de producción responsable. Entre nuestras prioridades se encuentra muy particularmente el respeto a los Derechos Humanos en la cadena de suministro. Para ello, nos apoyamos en alianzas nacionales e internacionales, como las que se describen a lo largo de este capítulo; mantenemos un diálogo permanente con nuestros principales grupos de interés, y promovemos iniciativas colaborativas e interactuamos digitalmente con los proveedores en materia de cualificación ASG para continuar avanzando en este ámbito.

12.271
millones de € de valor
económico distribuido

75
establecimientos
Supercor certificados en
accesibilidad

2.062
actividades sociales,
culturales y deportivas

+220
instituciones y
asociaciones en las que
el Grupo está presente

1.777,5
millones de € de
aportación a las arcas
públicas

NUESTRO ENFOQUE SOCIAL

Nuestra Relación con la Sociedad

La confianza de la marca El Corte Inglés es una palanca impulsora para influir positivamente en la sociedad y promover el desarrollo económico y social en las comunidades en las que estamos presentes. Para ello colaboramos de forma activa con organizaciones, asociaciones e instituciones que nos permiten acercarnos a diversos colectivos y generar un impacto directo en diferentes causas sociales, culturales y deportivas.

Asuntos materiales vinculados

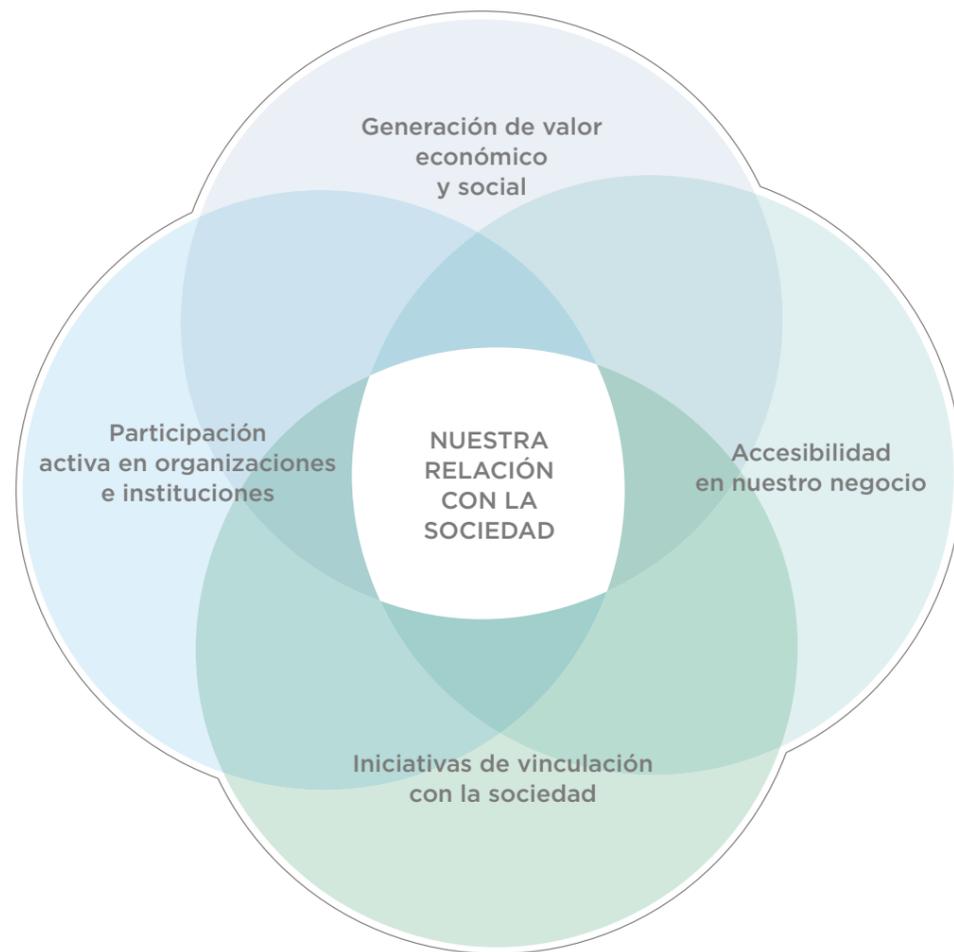
- Creación de valor local
- Acción y compromiso social
- Accesibilidad

El año 2021 ha estado condicionado todavía por las restricciones de la pandemia, por eso hemos contribuido con la mitigación de sus efectos en la sociedad a través de distintas iniciativas. En este sentido, destaca el centro de vacunación situado en las instalaciones de El Corte Inglés de Arapiles (Madrid), que se integró en la red de centros públicos de la Comunidad de Madrid para vacunar a la población general y a empleados. En Andalucía, Valencia y Zaragoza se instalaron otros centros de vacunación para la plantilla de la compañía.

Nuestro compromiso con la sociedad representa uno de los cinco ejes que estructuran la Política de Sostenibilidad y RSC del Grupo, y que sirven para guiar nuestras actuaciones en línea con el modelo de negocio. Este compromiso se basa en los siguientes principios:

- Integrar nuestra actividad en la comunidad y colaborar con instituciones, organizaciones y foros, tanto comerciales como aquellos que promueven la conservación y el desarrollo de la cultura.
- Promover la participación activa de los grupos de interés, manteniendo un diálogo permanente sobre las expectativas y retos de la comunidad.
- Impulsar proyectos de acción social que, vinculados con la actividad de las empresas del Grupo El Corte Inglés, sean generadores de valor compartido para la sociedad, fomentando la sostenibilidad en el largo plazo.
- Colaborar con proyectos específicos en países emergentes vinculados a la cadena de suministro, así como en zonas de crisis humanitaria.

Articulamos nuestra relación con la sociedad a través de los siguientes pilares:



GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL¹⁰

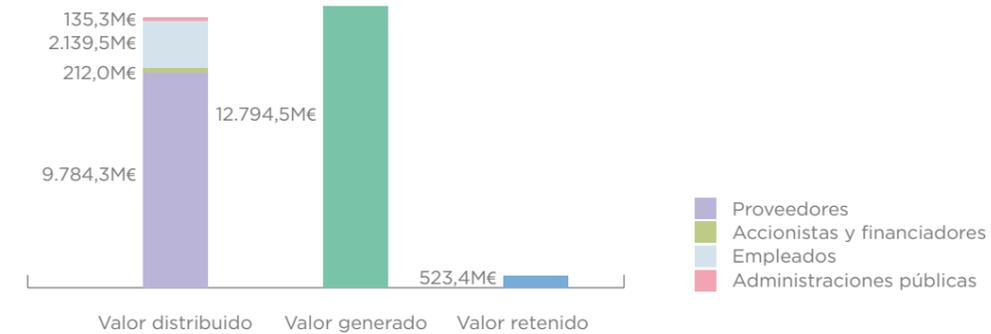
[GRI 103] [GRI 201-1]

Nuestra actividad en España y Portugal promueve el desarrollo económico y social. El Grupo es uno de los mayores empleadores del sector privado en España, generando también empleo indirecto e inducido. A esto hay que añadir el número de proveedores con los que trabajamos y el volumen de compra que representa nuestro negocio, con lo que ayudamos a otras empresas a continuar con su actividad y a generar un mayor impacto económico.

Nuestras cifras de facturación y la aportación a las arcas públicas están alineadas con la creación de valor a través de nuestra estrategia fiscal.

Con todo ello, la actividad en los sectores en los que opera el Grupo le ha permitido generar un valor económico de 12.794,5 millones de euros (8.898,4 millones de euros en 2020), de los que el 99,1% corresponden a ingresos de explotación.

El 95,9% ha sido distribuido entre distintos agentes sociales, lo que supone un total de 12.271,1 millones de euros (10.706,6 millones de euros en 2020), por lo que el valor retenido en el ejercicio 2021 fue de 523,4 millones de euros (-1.808,2 millones de euros en 2020).



¹⁰ Los datos correspondientes al ejercicio 2020 se han reexpresado tras la salida del perímetro de consolidación de las sociedades del Grupo Seguros El Corte Inglés y contabilizarse como una operación discontinuada.

ESTRATEGIA Y POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA

[GRI 102-12] [GRI 207-1] [GRI 207-2] [GRI 207-3]

Conscientes del impacto que la actividad de las empresas del Grupo El Corte Inglés tiene en todos los territorios donde operan, entendemos que el correcto desempeño fiscal y la contribución tributaria realizada contribuyen de forma efectiva a la creación de valor y al desarrollo económico y social de los países donde estamos presentes.

El Corte Inglés cuenta con una Política Fiscal corporativa que expresa y concreta la estrategia fiscal del Grupo, cuyos fundamentos son: asegurar el cumplimiento de la normativa tributaria aplicable y procurar la coordinación de las decisiones y prácticas en materia tributaria de todas las sociedades del Grupo.

El Consejo de Administración de El Corte Inglés es el responsable de la aprobación de la estrategia fiscal y de la Política Fiscal corporativa, publicada en su primera versión con fecha 25 de noviembre de 2020, así como de su revisión anual y su actualización en el tiempo. Todo ello, bajo la observación de los principios recogidos en el Código Ético y, entre ellos, de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Política Fiscal:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2018/01/30/politica-fiscal-corporativa17075.pdf>

Principios generales de la Política Fiscal corporativa

1. Cumplir y hacer cumplir las leyes y normativas aplicables en cada momento y lugar, así como las normas de comportamiento interno y cualesquiera otras que voluntariamente se adopten, en especial, las de naturaleza fiscal o tributaria.
2. Prevenir y mitigar los riesgos fiscales significativos.
3. Mantener la diligencia debida para la prevención, detección y erradicación de cualquier incumplimiento de la legalidad o conducta irregular.
4. Potenciar una relación con las Administraciones Públicas y Organismos Reguladores basada en el respeto a la ley, la lealtad y confianza mutua, la colaboración y la buena fe.
5. Velar para que la información financiera, la contabilidad, los contratos y la documentación auxiliar registren fielmente la naturaleza de las transacciones que las empresas del Grupo realizan.
6. Evitar las duplicidades e ineficiencias tributarias.
7. Considerar que los impuestos y tributos satisfechos por las empresas del Grupo El Corte Inglés suponen su principal aportación al sostenimiento de las cargas públicas y, en consecuencia, una de las contribuciones del Grupo a la sociedad.

Asimismo, el Consejo de Administración de El Corte Inglés es el órgano competente de aprobación de las operaciones y decisiones de inversión con especial relevancia fiscal.

Para el efectivo y completo cumplimiento de sus facultades en materia fiscal, el Consejo de Administración recibe el apoyo consultivo de la Comisión de Auditoría y Control, al ser ésta quien, entre otras funciones:

- Supervisa el sistema interno de control y gestión de riesgos (y entre ellos, los de carácter fiscal), de cuya gestión se encarga el departamento de Auditoría Interna.
- Supervisa el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, los códigos internos de conducta, el cumplimiento normativo externo y el seguimiento de las denuncias recibidas a través del Canal Ético, todo ello en relación a cuestiones tributarias, conforme al reporte recibido del área de Cumplimiento.
- Recibe del responsable del departamento de Asesoría Fiscal de El Corte Inglés información sobre los criterios fiscales aplicados por la Sociedad durante el ejercicio, así como sobre las consecuencias fiscales de operaciones o asuntos de especial trascendencia que deban someterse a la aprobación del Consejo.

El Corte Inglés está adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria desde 2010.

Asimismo, el Grupo El Corte Inglés participa en el Foro de Grandes Empresas desde sus inicios como marco de colaboración entre las grandes empresas y la Administración tributaria del Estado, basado en los principios de transparencia y confianza mutua, a través del conocimiento y puesta en común de los problemas que puedan plantearse en la aplicación del sistema tributario.

En aplicación de las buenas prácticas tributarias, el Grupo se compromete a utilizar estructuras jurídicas de modo responsable y justificado por la realización de actividades económicas orientadas a la generación de valor, y definidas por razones de negocio. El Grupo no utiliza estructuras jurídicas con finalidad fiscal, de naturaleza opaca, ni domiciliadas en territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, jurisdicciones no cooperativas o estructuras similares.

Únicamente por razones de negocio se podrá participar en sociedades o disponer de establecimientos señalados en el párrafo anterior, siempre y cuando, la presencia en los mismos responda única y exclusivamente a motivos económicos y empresariales. La justificación de estos motivos deberá ser revisada y aprobada, en cada caso, por el Consejo de Administración.



APORTACIÓN A LAS ARCAS PÚBLICAS¹¹

[GRI 207-4]

El Grupo El Corte Inglés contribuye significativamente a las arcas públicas. Dicha contribución se concreta tanto en los impuestos efectivamente soportados y pagados durante el ejercicio por las empresas que forman parte del Grupo, como en los impuestos recaudados como consecuencia de nuestra actividad económica. A ello hay que añadir la contribución a la Seguridad Social.

La aportación a las arcas públicas del Grupo en el ejercicio 2021 ha ascendido a 1.777,5 millones de euros (1.623,0 millones de euros en 2020) repartidos del siguiente modo:

- 688,0 millones de euros son tributos soportados (682,8 millones en 2020), de los cuales 178,1 millones corresponden a impuestos (17,1 millones son impuestos sobre beneficios) y 509,9 millones a Seguridad Social por cuenta de las empresas del Grupo.
- 1.089,5 millones de euros son tributos recaudados (940,3 en 2020), de los cuales 755,6 millones de euros corresponden a impuestos, 107,9 millones a Seguridad Social por cuenta de empleados y 226,0 millones de euros a retenciones sobre los salarios de los empleados.

Por otra parte, el Grupo ha obtenido subvenciones y ayudas públicas por importe de 27,3 millones de euros (55,6 M€ en 2020), de los cuales 25,6 millones corresponden a subvenciones y cerca de 1,7 millones a ayudas por otros conceptos (54,1 millones y 1,5 millones de euros, respectivamente, en el 2020). El 95,2% de las subvenciones públicas recibidas corresponden a España y el 4,8% a Portugal (93,7% a España y 6,3% a Portugal en 2020).

El desglose de las magnitudes económico-tributarias por países puede consultarse en el Anexo I de indicadores no financieros (páginas 153-156).

¹¹ Los datos de 2020 han sido reexpresados respecto a los reportados en el ejercicio anterior como consecuencia de ajustes realizados en algunas empresas del Grupo.

ACCESIBILIDAD EN NUESTRO NEGOCIO

En nuestra relación con la sociedad trabajamos para crear comunidades inclusivas, empezando por nuestros propios establecimientos. Hemos avanzado en la adaptación de nuestras tiendas, eliminando cualquier tipo de barrera física o de otra índole que pueda dificultar el acceso a nuestros productos y servicios. Asimismo, formamos a nuestros profesionales para que cuenten con la capacitación necesaria para ayudar a las personas con algún tipo de discapacidad.

Las mejoras en nuestros establecimientos van desde la reestructuración física de espacios, hasta la instalación de soluciones tecnológicas que guíen a las personas a lo largo de su recorrido por nuestras tiendas, a la vez que protegemos su seguridad y confort. En este ámbito destaca Supercor, con 75 establecimientos certificados bajo algún tipo de acreditación sobre la buena gestión de la accesibilidad.

Nuestro compromiso:

Supercor está avanzando en el desarrollo de un programa anual de accesibilidad para mantener la certificación y adecuación de todas sus tiendas, incluyendo las nuevas aperturas, reformas, así como un número mínimo de centros a adaptar y certificar en cada ejercicio

Contamos con el primer centro Supercor Exprés en Madrid con el máximo nivel de accesibilidad AIS (5 estrellas), certificado por la Fundación para la Accesibilidad y Responsabilidad Social (ARS), así como por IMG Ibérica. Además, dispone de *beepcons*, unos dispositivos que utilizan tecnología Bluetooth Low Energy y que sirven para orientar por la tienda y los departamentos a clientes con discapacidad visual.

Durante el ejercicio, se ha mantenido y realizado la verificación de 62 establecimientos Supercor y se han certificado 13 nuevas tiendas.

Las oficinas centrales de Seguros El Corte Inglés están también adaptadas físicamente a las personas con discapacidad, para facilitar su actividad y garantizar su seguridad.



Supercor Exprés. María de Maeztu, Madrid.

Para El Corte Inglés la omnicanalidad también está vinculada con la accesibilidad. Por este motivo, continuamos adaptando nuestras páginas webs para hacerlas plenamente accesibles. El objetivo es propiciar una experiencia uniforme y sin barreras que permita completar todo el flujo de navegación y compra de una manera homogénea para todos nuestros clientes con independencia de cualquier discapacidad. A lo largo del ejercicio 2021 se han desarrollado avances como:

- Reprogramación del marcado HTML en el ámbito semántico, de jerarquía y enriquecimiento mediante atributos específicos para lectores de pantalla.
- Revisión de la relación de contraste en la parte gráfica de todas las páginas.
- Modificación del gestor de contenidos para incluir datos para los lectores de pantalla.
- Optimización de los flujos de navegación más comunes para poder realizarlos mediante atajos de teclado.
- Diseño flexible: tipografías e imágenes para respetar las preferencias del usuario por encima de las directrices de diseño.

Asimismo, hemos puesto a disposición de nuestros clientes la línea de teléfono preferente con personal especializado, que ayuda a personas con discapacidad y a personas mayores con dificultades para trasladarse físicamente hasta nuestros centros. Este conjunto de actuaciones nos permite promover la accesibilidad universal, sin barreras, tanto físicas, como de comprensión y manejo de nuestros servicios.



Espacio Ámbito Cultural.

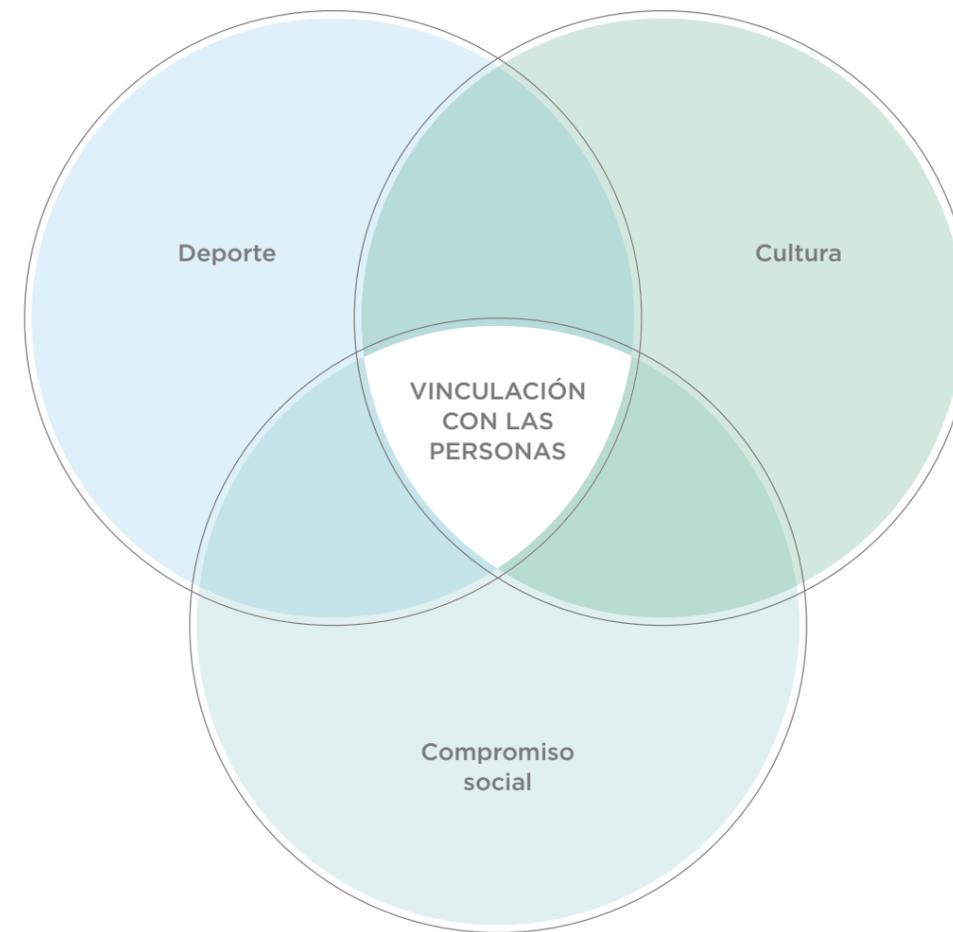
VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

[GRI 103] [GRI 203-1] [GRI 203-2] [GRI 413-1]

Nuestro compromiso:

A lo largo del ejercicio 2021 el Grupo destinó 2,9 millones de euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, lo que supone un incremento del 19,7% respecto al ejercicio anterior (2,4 millones en 2020). Asimismo, hemos puesto en marcha más de 2.062 actividades en el ámbito nacional e internacional, un 36,0% más que en el ejercicio anterior (1.500 actividades en 2020).

Nuestro compromiso con la sociedad nos lleva a mantener una relación de cercanía con las personas y el entorno en el que desarrollamos nuestras actividades. Promovemos numerosas actividades locales, nacionales e internacionales centradas en el ámbito del deporte, la cultura y el compromiso social, mostrándonos especialmente sensibilizados con los colectivos en situación de vulnerabilidad.



DEPORTE

El Corte Inglés apuesta por el deporte como herramienta clave que contribuye al progreso de la sociedad a través de los valores que promueve, como son el respeto, la educación, la superación, la inclusividad y el trabajo en equipo. Por eso, apoyamos iniciativas como las carreras populares, competiciones internacionales o torneos de diversa índole que visibilizan distintas causas, a la vez que fomentamos un estilo de vida saludable.

Durante el ejercicio 2021, hemos patrocinado o colaborado con diversas actividades deportivas, que gracias a la disminución de las restricciones derivadas de la pandemia se pudieron retomar de manera progresiva. En total fueron 132 las iniciativas deportivas patrocinadas, con una inversión de más de 1,2 millones de euros.

Principales patrocinios deportivos en 2021
<ul style="list-style-type: none"> LaLiga Circuito de pádel profesional, World Padel Tour Copa Davis de Tenis Real Federación Española de Tenis Real Federación Española de Deportes de Invierno Campeonato de España de Motocross Club de Baloncesto Estudiantes Carrera de la Mujer de Murcia Trofeo Campeones Valores Mundo Deportivo de Barcelona Carreras de caballos Hipódromo de Pineda de Sevilla Regata de traineras “Bandera El Corte Inglés” de Bilbao

También colaboramos con fundaciones o escuelas deportivas para impulsar diversas causas sociales que promueven la educación e inclusión a través del deporte. Por ejemplo, contribuimos con LaLiga Genuine y con la Fundación Deporte y Desafío para apoyar la inclusión de personas con discapacidad, así como con otros proyectos promovidos por la Fundación Real Madrid y la Fundación Atlético de Madrid.

CULTURA

Entendemos la cultura como motor de desarrollo e instrumento de cohesión social y, por ello, nos preocupamos por acercar la cultura a la sociedad, a través del apoyo a artistas, actividades, instituciones públicas o privadas y otras vías que promueven el valor de la cultura.

Contamos con 21 salas de Ámbito Cultural repartidas por distintos centros de toda España, y 3 en Portugal, en las que organizamos presentaciones de libros, exposiciones de arte, actuaciones musicales, cursos y coloquios, abarcando así los diferentes ámbitos de la cultura para el interés de todos los públicos. En el ejercicio anterior la crisis sanitaria nos obligó a adaptar nuestras actividades culturales para retransmitirlas en streaming, y muchas salas no pudieron reanudar su actividad hasta después del verano. No obstante, se retransmitieron la práctica totalidad de las actividades del centro de Callao a través de Facebook, Youtube e Instagram, con un total de 104 actividades y una audiencia estimada de 222.300 espectadores.

Aunque a lo largo de 2021 hemos vuelto progresivamente a los eventos presenciales, también hemos continuado con el formato híbrido. Con esta estrategia de omnicanalidad, ofrecemos a nuestro público la posibilidad de seguir nuestros

eventos presencialmente en la Sala de Ámbito Cultural o en directo a través de las redes sociales; esto nos ha permitido interactuar de forma mucho más activa con el público y maximizar el alcance de difusión de todas nuestras actividades más allá del ámbito geográfico en el que se celebran. Presencialmente, se han llevado a cabo 761 actividades en las salas de toda España, que contaron con 32.128 participantes. En Portugal, se realizaron cerca de 150 actividades retransmitidas a través de las redes sociales que tuvieron una gran difusión entre el público, y más de 50 presentaciones de libros presenciales que, se celebraron especialmente a finales de año cuando se relajaron las medidas adoptadas por la pandemia.

Durante el ejercicio 2021 se han puesto en marcha podcast que recogen píldoras de las actividades celebradas en Ámbito Cultural, una iniciativa pionera dentro del mundo del retail. De esta forma, las personas pueden disponer de los diferentes contenidos en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Adaptamos la cultura también a nuestro público infantil a través del proyecto Pitiflú, que cuenta con un amplio abanico de actividades variadas y divertidas para los niños. Más de 300 talleres, cuentacuentos y espectáculos, entre otros, que se celebran en los centros de El Corte Inglés para animar a los niños de entre 3 y 10 años.

Actividades infantiles Pitiflú

Tipo de actividad	Número de sesiones	Número de participantes	Ubicación
Talleres, animaciones, exposiciones y espectáculos infantiles	157	7.258	Comunidad Valenciana, País Vasco, Galicia, Principado de Asturias, Andalucía, Región de Murcia, Aragón, La Rioja y Comunidad de Madrid
Cuentacuentos y podcast	163	23.656	Comunidad Valenciana, Región de Murcia y online
Cine infantil	6	240	Extremadura
Total	326	31.154	

Además de las numerosas actividades que hemos desarrollado en nuestros centros comerciales, hemos impulsado el patrocinio de museos, teatros, instituciones y proyectos culturales de referencia, así como otros, que comienzan su trayectoria. En total, a lo largo del ejercicio 2021 hemos realizado 156 patrocinios culturales.

Principales patrocinios culturales en 2021
<ul style="list-style-type: none"> Museo Nacional del Prado Teatro Real Federación Española de Amigos de los Museos (FEAM) Feria Internacional de Arte Contemporáneo de Madrid (ARCO) Concurso Internacional de Piano “Premio Jaén” Festival “Flamenco On Fire” Museo de Bellas Artes de Bilbao Academia Portuguesa de Gastronomía Museu Nacional de Arte Antiga (Portugal) Associação Portuguesa de Editores e Livreiros

COMPROMISO SOCIAL

Construimos alianzas duraderas en el tiempo con distintas fundaciones y asociaciones de interés público, con el objetivo de poner en marcha proyectos con un impacto medible y que contribuyan con el progreso social y con personas en situaciones desfavorecidas. En este sentido, hemos desarrollado iniciativas para mitigar el impacto de la pandemia.

Para la medición del impacto social de las iniciativas gestionadas desde las oficinas centrales de El Corte Inglés, trabajamos con la herramienta MasImpact™, basada en los marcos internacionales de London Benchmarking Group (LBG) y Organización No Lucrativa Benchmarking Group (ONLBG), que incorpora también los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas. Esta herramienta proporciona una metodología reconocida internacionalmente para clasificar, gestionar, medir y comunicar nuestras actividades sociales a través de indicadores sencillos.

Centramos nuestros esfuerzos fundamentalmente en torno a nuestros tres ejes básicos:

- Infancia y Juventud
- Salud y Bienestar
- Progreso local inclusivo

En el ejercicio 2021 El Corte Inglés ha contribuido en la sociedad con 1.134.916€ en actividades de ámbito nacional, principalmente. De las actividades de ámbito nacional, el 70% de la contribución corresponde a aportaciones monetarias y un 30% en especie, siendo el eje de Salud y Bienestar al que corresponde la mayor parte de la contribución (77%), seguido de Infancia y Juventud (17%) y Progreso Local Inclusivo (6%). A todo esto, hay que añadir otras aportaciones realizadas de ámbito autonómico y de otras empresas del Grupo, hasta alcanzar cerca de 1,3 millones de euros en total.

	Total
Iniciativas de compromiso social	431
Inversión en iniciativas de compromiso social	1.291.392€



SALUD Y BIENESTAR

En cuanto a salud y bienestar, seguimos fieles a nuestro compromiso de lucha contra el cáncer de mama, financiando proyectos de investigación propios a través de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).

Iniciativa	Entidad	Compromiso específico
Lucha contra el cáncer		<ul style="list-style-type: none"> • Campaña #ECISeVisteDeRosa: Con motivo del Día Internacional de la lucha contra el Cáncer de Mama, hemos puesto a la venta productos solidarios para donar a proyectos de investigación, se han iluminado de rosa las fachadas de nuestros centros comerciales y se han cambiado las bolsas para clientes, entre otras acciones. • Iniciativas con motivo del Día Mundial de la Investigación contra el cáncer. • Financiamos un proyecto de investigación que está realizando un equipo multidisciplinar de los hospitales Clínic de Barcelona, Doce de Octubre (Madrid), Vall d'Hebron (Barcelona) y la Clínica Universidad de Navarra. Esta colaboración firmada en 2020 establecía el compromiso de aportar un millón de euros en cinco años.
		<ul style="list-style-type: none"> • Investigación contra el cáncer infantil: Se ha realizado una donación de 71.147€ para la lucha contra el cáncer infantil a través de la venta de camisetas solidarias de la marca Unit.
		<ul style="list-style-type: none"> • En Portugal se han financiado proyectos de investigación propios a través de la Liga Portuguesa Contra El Cáncer (LPCC). La implicación de empleados, clientes y proveedores en la campaña Outubro Rosa han convertido a El Corte Inglés-Grandes Armazéns en uno de los mayores colaboradores. En el ejercicio 2021 se han donado 36.000€.
		<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la calidad de vida de los niños que padecen cáncer: El Corte Inglés Seguros continúa colaborando con ASION a través de una rifa solidaria con regalos de Navidad. Como complemento, la empresa dona una cantidad de dinero equivalente a la recaudada.

INFANCIA Y JUVENTUD

El Corte Inglés está estrechamente vinculado con los derechos de la infancia; por eso reconoce su importancia en diferentes apartados de sus políticas corporativas. En 2021 hemos impulsado diferentes iniciativas para donar juguetes o recursos en favor de los niños que se encuentran en situaciones vulnerables, especialmente durante la Navidad. En total, en 2021 se donaron más de 2.500 juguetes a las entidades sociales con las que colaboramos.

Iniciativa	Entidad	Compromiso específico
Donación de juguetes solidarios	 	<ul style="list-style-type: none"> Donación de 80.000€ a Unicef gracias a la campaña Juguetes Solidarios para ayudar a los niños en riesgo de exclusión social. Celebración del Día del Niño con una donación de más de 1.000 juguetes a la asociación.
Apoyo a niños hospitalizados		<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de colaboración por el que se compraron 500.000 figuritas sorpresa a la Fundación Aladina para los Roscones de Reyes que elabora el obrador de El Corte Inglés, Supercor e Hipercon. Colaboración con LaLiga y sus empleados a favor de la Fundación Aladina para llevar juguetes a niños y adolescentes hospitalizados en Navidad. El Corte Inglés se convertía en un socio logístico al facilitar la compra y la entrega de los juguetes en el punto de destino y, además, donar un juguete por cada dos seleccionados en esta acción.
Reciclaje y donación de juguetes		<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con la Fundación Crecer Jugando, desde 2015, en la campaña Comparte y Recicla, una recogida de juguetes usados con el objetivo de darles una nueva vida en manos de niños en riesgo de exclusión social.
Donaciones de piezas LEGO		<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de colaboración con la Fundación A la Par para donar piezas de LEGO que no se pueden comercializar por roturas en el embalaje, para que los jóvenes con discapacidad intelectual los vuelvan a montar y se pongan a la venta de nuevo en El Corte Inglés y donar íntegramente la recaudación a la Fundación.
Donación de juguetes a niños		<ul style="list-style-type: none"> El Corte Inglés y Caixabank han colaborado por quinto año consecutivo para donar más de 400 juguetes a niños en situación de vulnerabilidad través de Cruz Roja. En Portugal se han realizado dos campañas de donación de juguetes para el centro de infancia de Cruz Roja Portugal.
Donación a familias vulnerables durante las navidades		<ul style="list-style-type: none"> Viajes El Corte Inglés ha colaborado con Cooperación Internacional en el proyecto "Una sonrisa por Navidad", a través del cual se reparten regalos y alimentos a familias en riesgo de exclusión social durante el periodo navideño.

PROGRESO LOCAL INCLUSIVO

El desarrollo socio económico de las zonas en las que estamos presentes es una de nuestras prioridades por lo que, de nuevo en 2021, hemos colaborado con diversas entidades que promueven estas iniciativas.

Iniciativa	Entidad	Compromiso específico
Desarrollo de talento femenino		<ul style="list-style-type: none"> Convenio de colaboración para estimular, atraer y desarrollar el talento de niñas, jóvenes y mujeres para su crecimiento y protagonismo dentro de la transformación social hacia la igualdad. Esta entidad trabaja en 4 ámbitos: Deporte, Educación, Cultura y Empleo.
Recogida de alimentos		<ul style="list-style-type: none"> Estrecha colaboración con Banco de Alimentos: En junio se organizó de nuevo la Operación Kilo y en noviembre la Gran Recogida, en todos los centros El Corte Inglés, Supercor, Hipercon y supermercado online. A través de estas campañas, se recaudaron 1.514.024 euros en 2021 (662.754 euros en la Operación Kilo y 851.270 euros en la Gran Recogida).
Recogida de bombillas		<ul style="list-style-type: none"> Campaña SolidariLAMP de concienciación ciudadana en colaboración con AMBILAMP para la recogida de bombillas en nuestros centros. Por cada bombilla recogida, se donó 1 kg de alimentos a FESBAL. Se recogieron 134.576 bombillas, se donaron 134.576 kg de alimentos y se plantaron 1.346 árboles.
Donación de alimentos		<ul style="list-style-type: none"> Se han realizado dos campañas con Cruz Roja en Portugal, con las que se han donado más de 2,5 toneladas de alimentos.
Última milla con impacto social		<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo con Enagás e ILUNION para promover la movilidad sostenible y con impacto social. Esto se materializa a través de Llewo, empresa especializada en gestión de logística social y ecosostenible. Esto generará más de 150 empleos directos promoviendo la inclusión de profesionales con discapacidad o colectivos con difícil inserción laboral.
Ayuda a la empleabilidad de personas con discapacidad		<ul style="list-style-type: none"> El Corte Inglés Seguros ha colaborado con la Fundación Juan XXIII Roncalli con la subcontratación de servicios de ensobrado de comunicaciones para clientes, ejercido por empleados con discapacidad para apostar por su integración laboral.

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES
[GRI 102-13]

Con el objetivo de analizar y entender el contexto económico, político y regulatorio de nuestro sector, y así anticipar posibles cambios importantes de negocio, colaboramos activamente con diferentes organizaciones económicas y empresariales.

En 2021 hemos continuado participando y colaborando con 228 asociaciones, interviniendo en sus órganos de dirección, en sus comités sectoriales y/o en los distintos grupos de trabajo. Algunas de las principales con las que colaboramos se reflejan en la siguiente tabla:

Asociación/ Institución	País de procedencia	Asociación/ Institución	País de procedencia
	España		Portugal
Cámaras territoriales	España		Portugal
	España		Portugal
	España		Portugal
	Portugal		Portugal
	Portugal		Portugal

Asociación/ Institución	País de procedencia	Asociación/ Institución	País de procedencia
SECTOR RETAIL			
	España		Portugal
	España		Portugal
	España		Internacional
	Portugal		España
SECTOR SEGUROS			
	España		España
	España		España
	España		España
	España		Internacional
SECTOR VIAJES			
	España		España
	Internacional		Portugal

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible a través de una activa participación en foros e iniciativas tanto empresariales como multilaterales. En el ejercicio 2021 hemos colaborado con 16 instituciones nacionales e internacionales en este sentido, como son la Red Española del Pacto Mundial, en los clústeres de Cambio Climático, Transparencia e Innovación Social de Forética, en la Fundación SERES, la Fundación Lealtad y el Foro de la Contratación Socialmente Responsable (CONR), entre otros. En el plano internacional, trabajamos en el seno del International Accord, Sustainable Apparel Coalition, Fashion Pact, amfori, UN Fashion Industry Charter on Climate Action o The Consumer Goods Forum, entre otros.

108

establecimientos y plataformas de El Corte Inglés certificados en Residuo Cero

99,98%

de la energía eléctrica consumida en España con Garantía de Origen renovable

94,6%

de residuos valorizados en establecimientos de centros comerciales y plataformas con sistema de Residuo Cero

Nuestra Gestión Medioambiental¹²

[GRI 102-11] [GRI 102-15] [GRI 102-29]

La protección del medioambiente es una de nuestras prioridades en el desarrollo de nuestra actividad, por ello, destinamos los recursos necesarios para minimizar los impactos negativos en el entorno. Nuestro compromiso con el medioambiente se recoge en la **Política de Sostenibilidad y RSC** del Grupo El Corte Inglés, que fija los siguientes principios básicos de actuación en este ámbito:

- Minimizar el consumo de recursos (energía, agua y materiales) en los procesos operativos, apostando por el uso de energías limpias y materiales respetuosos con el medioambiente.
- Contribuir a paliar los efectos del cambio climático, haciendo un buen uso y conservación de los recursos naturales, previniendo su contaminación y haciendo un esfuerzo permanente por reducir las emisiones de gases efecto invernadero y huella hídrica.
- Extender los procesos de economía circular en nuestra gestión, promoviendo las acciones de cierre de ciclo que aseguren una reducción efectiva de residuos y el máximo aprovechamiento de recursos.
- Preservar la biodiversidad de los ecosistemas, paisajes y entornos en los que el Grupo desarrolla su actividad.
- Potenciar la colaboración con instituciones, iniciativas y sistemas orientados a mejorar este compromiso.

Asuntos materiales vinculados

- Economía Circular y Residuo Cero
- Envases y embalajes sostenibles
- Riesgos derivados del cambio climático
- Eficiencia energética y Logística sostenible

¹² El alcance de los datos corresponde a las empresas de *retail* España y Portugal, Grupo de Seguros, Viajes El Corte Inglés y Grupo SICOR. El resto de las empresas no están consideradas al no disponer de la información o tener poca relevancia respecto al total. El alcance de datos del 2019 corresponde a las empresas de *retail* España y Portugal, Grupo Seguros y Viajes El Corte Inglés.

RESIDUO CERO ▶

De acuerdo con estos principios, y alineados con la Agenda 2030, desplegamos importantes programas y proyectos en torno a los aspectos medioambientales más interrelacionados con nuestra actividad. Estas actuaciones están, a su vez, articuladas por el Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025, que fija unos objetivos e indicadores clave de seguimiento en materia medioambiental como respuesta a las demandas de nuestros grupos de interés.

Nuestra actividad en materia de gestión medioambiental se centra, principalmente, en 4 ejes:



HECHOS DESTACADOS	DESCRIPCIÓN
Aumento de los establecimientos certificados en Residuo Cero	Hemos extendido la implantación del sistema de gestión de residuos en España (Andalucía, Baleares, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura y Región de Murcia) y Portugal, alcanzando un total de 108 establecimientos y plataformas logísticas de El Corte Inglés certificados bajo este sistema.
Registro y compensación de emisiones de Gases de Efectos Invernadero (GEI)	Hemos mejorado en los procesos de cálculo y transparencia de las emisiones de gases de efecto invernadero para contribuir a la adaptación al cambio climático. <ul style="list-style-type: none"> • Viajes El Corte Inglés ha registrado, por primera vez, su huella de carbono en la Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO). • Compensación de las emisiones del centro comercial de Castellana, Madrid, mediante el proyecto de reforestación en Ejulve (Teruel) en colaboración con Sylvestris.
Identificación de las actividades elegibles por Taxonomía de la UE	De acuerdo con los requerimientos de reporte del Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía, se ha analizado la proporción de las actividades económicas del Grupo El Corte Inglés que resultan elegibles y no elegibles por la Taxonomía de la UE.
Avance en alianzas estratégicas	Continuamos avanzando en los compromisos voluntarios establecidos por el Grupo, entre los que se encuentran los siguientes proyectos: <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa para marcas propias: Ellen MacArthur New Plastics Economy Global Commitment. • Compromiso de reducción de un 5% anual de nuestra huella plástica en el entorno del supermercado. • Iniciativa en textil, moda y complementos: Fashion Pact con Carta de la Industria de la Moda para la Acción Climática UNFCCC.

CIRCULARIDAD¹³

Para garantizar un crecimiento sostenible se hace preciso traccionar los modelos productivos y asegurar un uso eficiente y responsable de los recursos naturales. Esto, además, supone una oportunidad de negocio al promover el aprovechamiento óptimo de las materias primas, extender la vida útil de los materiales y minimizar la generación de residuos.

Los modelos de **economía circular** permiten, a su vez, reintroducir los materiales empleados en la cadena de valor para poder ser aprovechados de nuevo como materias primas, gracias al reciclaje, reutilización y otras operaciones de valorización. Esto permite minimizar el impacto en el medioambiente tanto de los productos que comercializamos como de nuestra actividad.

En el caso de El Corte Inglés, el éxito de un programa como Residuo Cero nos anima a seguir avanzando en los modelos de economía circular en alimentación, textil y otras categorías de producto.

PLAN DE PACKAGING SOSTENIBLE

[GRI 301-1] [GRI 301-2] [GRI 301-3]

Nuestros compromisos:

- Aumentar el porcentaje de plástico posconsumo reciclado en *packaging* desde 2021
- Eliminar el sobreembalaje plástico, tanto en tienda física como *online* e incluso en el B2B, para 2025
- Utilización únicamente de plásticos reutilizables, reciclables o compostables en el *packaging* (envase primario y secundario) en 2025
- Reducción de un 5% anual de la huella plástica en supermercados hasta 2026

Con el objetivo de utilizar embalajes que minimicen el impacto en el medioambiente, El Corte Inglés dispone de una **política de *packaging* sostenible**. Esta política, definida por el Comité de *Packaging* Sostenible, rige las directrices del Grupo en el empleo de materiales de envasado y embalaje, conscientes de la importancia de incentivar el uso de materiales sostenibles para evitar el agotamiento de los recursos.

Estas directrices tienen en cuenta diversos criterios de sostenibilidad:

- **Composición:** considerar materiales o combinaciones de estos que incluyan componentes reciclados y que aseguren su reciclabilidad.
- **Optimización:** reducción del consumo de materiales de embalaje al mínimo imprescindible.
- **Comunicación y formación:** con el objetivo de sensibilizar a empleados y clientes para conseguir los objetivos de reutilización y reciclado.

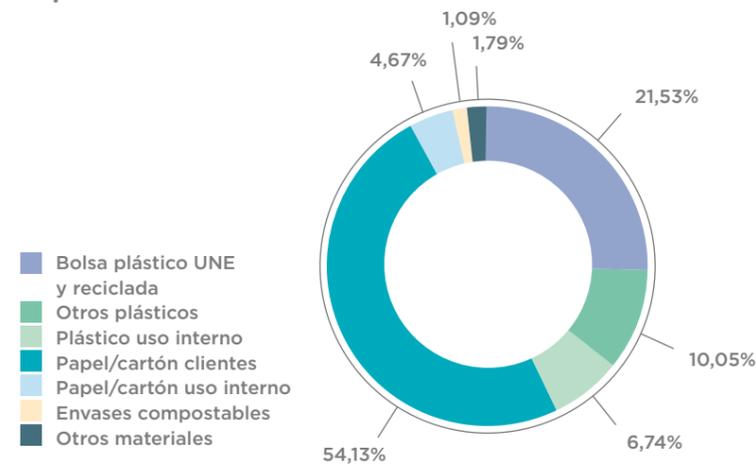
¹³ El alcance de los datos de residuos se refiere al año natural.

El trabajo desarrollado a lo largo del ejercicio 2021 nos ha permitido continuar reduciendo la huella plástica de nuestra actividad, tanto con la disminución de envases como con el uso de otros reutilizables:

- Se ha iniciado el proceso de elaboración de una “Guía Verde” para el uso racional de envases y embalajes en las entregas a domicilio. El análisis en su primera fase se está centrando en las entregas de Alimentación y Gran Consumo.
- Se ha reducido el consumo de las bolsas de plástico gracias a la oferta alternativa de las de papel y el aumento de la presencia en tiendas de bolsas reutilizables hechas de, al menos, un 70% de plástico reutilizado posconsumo y certificación UNE15930.
- El 100% de los guantes utilizados en las zonas de autoservicio de los supermercados del Grupo son compostables.
- Se han sustituido todas las bolsas de la sección de carnicería y pescadería de los supermercados por otras de material compostable.
- Se emplean bolsas para café con formato tricapa de un solo material para facilitar su reciclaje.
- Se ha fomentado la oferta alternativa de bolsas de venta reutilizables de tejido reciclado o PET 100% reciclado en todos los establecimientos de El Corte Inglés, Hipercor y Supercor.
- Se está procediendo a la sustitución de embalajes de cartón en lugar de plástico para bombillas LED en Bricor.
- Se han iniciado pruebas para un nuevo plástico de burbujas reciclado.

En este ejercicio, aunque se ha ampliado mucho el alcance de medición, el consumo de envases se ha reducido de manera significativa (más de 3.900 Tm de envases). En las áreas de supermercado se ha disminuido la huella plástica un 13,9%, gracias a las medidas implantadas.

Mapa envases 2021



Además, esta circularidad está presente en el desarrollo de nuestra actividad con el uso de:

- Cajas de cartón reciclado a partir de otros embalajes de cartón ya utilizados previamente.
- Bolsas de plástico fabricadas con granza reciclada a partir de nuestros residuos plásticos de embalaje.
- Perchas de plástico que se reutilizan o se reciclan en nueva granza de plástico que permita fabricar nuevas perchas.
- Cestas y palés reutilizables.

RESIDUO CERO

[GRI 306-2] [GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]

Residuo Cero es uno de los principales proyectos de El Corte Inglés en materia de economía circular. Este sistema permite cerrar el ciclo ya que se basa en la premisa de que “todo residuo que se produce se gestiona y todo lo que se gestiona, se valoriza”. La actividad desarrollada por El Corte Inglés genera diferentes tipos de residuos, que se segregan correctamente para su valorización, principalmente en los centros comerciales y las plataformas logísticas del Grupo. Esta certificación de AENOR de Residuo Cero avala que, más del 90% de los residuos generados en los establecimientos han sido valorizados. Este es uno de los ejes fundamentales para sumarse a los objetivos marcados de la Agenda 2030.

El sistema Residuo Cero nos permite optimizar nuestra gestión de residuos debido a que:

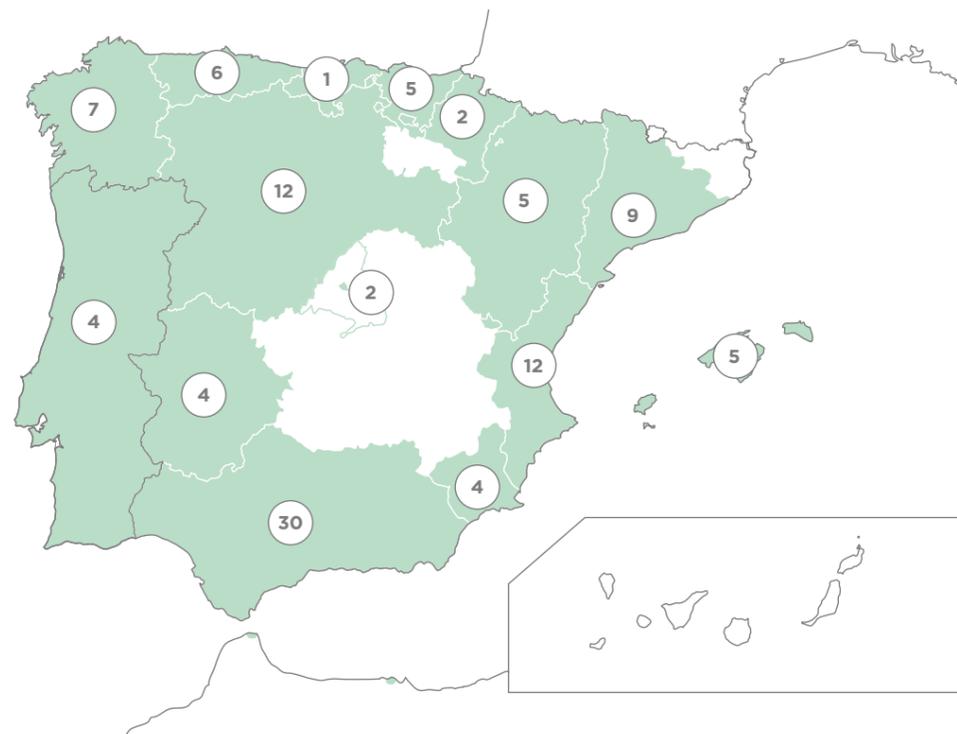
- Llevamos a cabo una reorganización de instalaciones y contenedores con el fin de conseguir una mejor gestión y trazabilidad del flujo de residuos.
- Gracias a una mayor segregación de los residuos (111 fracciones de residuos) obtenemos una mejor valorización de los mismos.
- El 100% de los empleados implicados en el sistema de Residuo Cero reciben formación específica en el funcionamiento del sistema.
- Se ha creado una aplicación para lograr la máxima transparencia y trazabilidad en la gestión de residuos.
- Optimizamos las rutas asociadas al almacenamiento y traslado de residuos.
- Trabajamos de la mano de los mejores gestores y valorizadores locales.
- Colaboramos con entidades sociales sin ánimo de lucro para el correcto aprovechamiento de productos que se retiran de la venta pero son aptos para el consumo, ayudando también así a colectivos vulnerables.



En El Corte Inglés, Residuo Cero nació en Galicia en el año 2019 y, desde entonces, se ha extendido al Principado de Asturias, Castilla y León, Cantabria, Aragón, Comunidad Foral de Navarra, País Vasco, Comunidad Valenciana, Región de Murcia, Andalucía, Cataluña, Islas Baleares, Extremadura y a Portugal, sumando un total de 108 establecimientos y plataformas de El Corte Inglés con este sistema de gestión. Entre los nuevos centros incorporados en este ejercicio, destaca una de nuestras tiendas más emblemáticas, El Corte Inglés de Castellana (Madrid).

El número total de establecimientos (edificios) y plataformas certificados con Residuo Cero del Grupo era de 108 a cierre de ejercicio. En el siguiente mapa se refleja su distribución por Comunidades Autónomas (en España) y en Portugal.

Nº de establecimientos con certificación Residuo Cero por CCAA y en Portugal



Nuestro compromiso:

Conseguir la certificación de Residuo Cero en el 100% de los establecimientos y plataformas logísticas de El Corte Inglés en el ejercicio 2022 y para todos los establecimientos Supercor en el ejercicio 2025

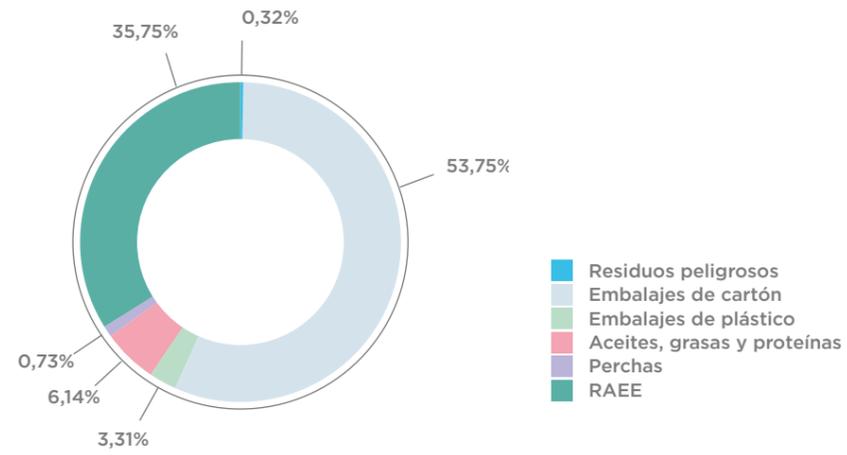
Los residuos generados en 2021, en todos los centros de El Corte Inglés, se han incrementado en un 4,8% con respecto al ejercicio anterior, como consecuencia principalmente de la recuperación de la actividad de nuestras tiendas y de la continuidad de la implantación de Residuo Cero en nuestros establecimientos.

Residuos destinados a valorización	2021 (Tm)	2020 (Tm)	2019 (Tm)	Operación de valorización
Residuos peligrosos	181	193	175	Reciclaje/Eliminación controlada
Embalajes de cartón	30.561	28.528	32.734	Fabricación de fibra de papel reciclada
Embalajes de plástico	1.884	1.352	1.593	Fabricación de granza reciclada
Aceite, grasa y proteínas	3.491	2.886	3.392	Biodiésel y fabricación de piensos
Perchas	416	424	562	Reutilización/Fabricación de granza reciclada
RAEE*	20.329	20.788	19.604	Reutilización/Reciclaje de piezas
Total	56.861	54.171	58.060	

* RAEE: Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

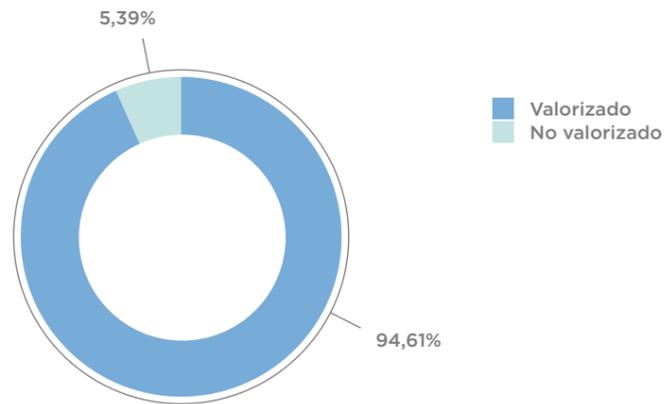


Tipología de residuos

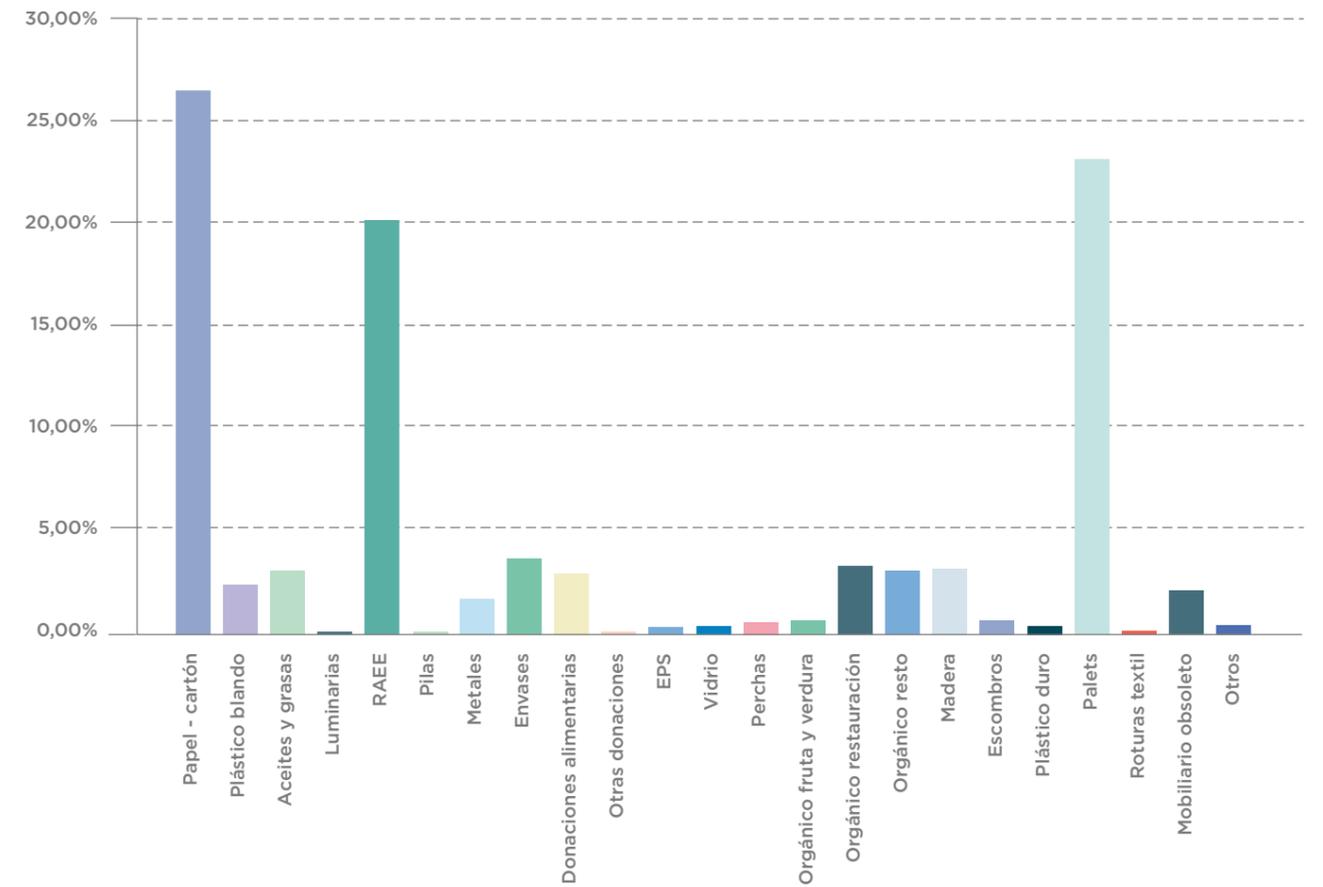


Los residuos valorizados en el ejercicio 2021, en los establecimientos y plataformas logísticas donde está implantado el sistema Residuo Cero han alcanzado un 94,61% del total.

Valorización de residuos



Residuos valorizados por tipología



El Corte Inglés y FUTUDIS firman un acuerdo a través del programa Residuo Cero

Nos hemos comprometido a donar a la Fundación FUTUDIS los productos provenientes de los departamentos de Ocio y Menaje de Hogar mediante su programa de Residuo Cero. Esta colaboración permite trabajar en favor de personas con discapacidad intelectual y del medioambiente, aportando como primera donación 161 kilos en materiales de juego y ocio en Castilla y León.

OTROS PROYECTOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

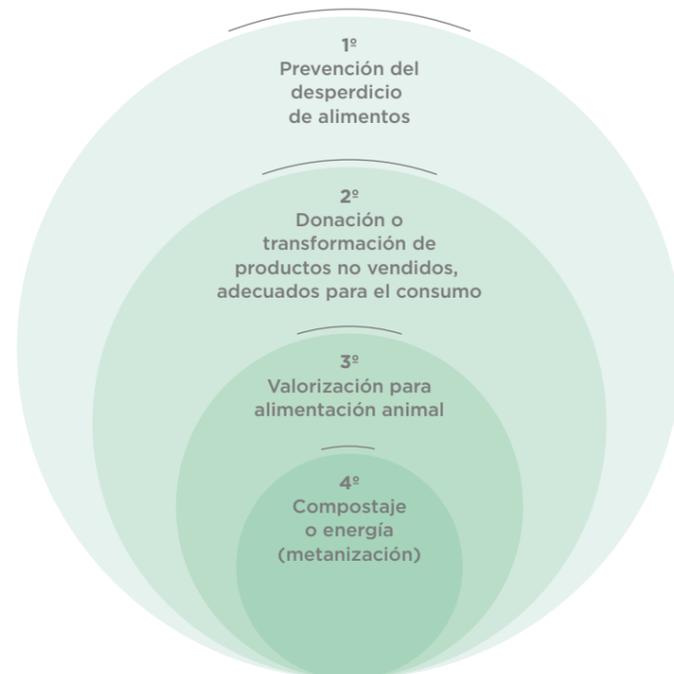
Junto con todas las iniciativas que engloba el Plan de *Packaging* Sostenible, el Grupo El Corte Inglés realiza otras acciones destinadas a promover proyectos de economía circular en diferentes ámbitos:

ALIMENTACIÓN: PROYECTO DE REDUCCIÓN DEL DESPERDICIO ALIMENTARIO

El desperdicio de alimentos es un reto prioritario para alcanzar los ODS y somos conscientes del impacto social, económico y medioambiental que tiene. Por ello avanzamos en su gestión con iniciativas centradas en tres ejes principales: prevención, redistribución/valorización y sensibilización sobre un consumo responsable.

Dentro de las acciones de prevención, trabajamos en los procesos internos de compra y aprovisionamiento, para adaptar la oferta en función de la demanda y bajo unos estrictos controles en la manipulación y mantenimiento de la cadena de frío para evitar el deterioro de los productos.

Impulsamos iniciativas para recuperar y aprovechar los excedentes retirados de la venta que son aptos para el consumo. Esto nos ha permitido donar un total de 3.406.861 kilos a Bancos de Alimentos y otras entidades, reduciendo así el impacto desde una dimensión social.



Siguiendo con la jerarquía de prioridades en la gestión, colaboramos con granjas de ganado autóctono y zoológicos donando excedentes que se destinan a la alimentación de los animales, que en 2021 han sido 376.651 kilos. Los acuerdos de colaboración más destacados en este ámbito han sido:

Andalucía:

- Bioparc de Fuengirola
- Parque de Fauna Silvestre Collado del Almendral

Comunidad Valenciana:

- Bioparc de Valencia
- Río Safari Elche

Cataluña e Islas Baleares:

- Reserva de Puig Galatzó

Región de Murcia:

- Terranatura

Galicia:

- Pastos do Enxilde

Cantabria:

- Cantur

Principado de Asturias:

- Zoológico El Bosque

País Vasco:

- Ezkurtxerri Basque Porks

Castilla y León:

- Fundación Luna

Comunidad de Madrid:

- Faunia

Extremadura:

- Fundación Bas de Arús

Por último, hemos destinado a compostaje fracciones de residuo orgánico minimizando así su depósito en vertedero.

Conscientes de nuestra cercanía con los clientes, un año más hemos participado en acciones de sensibilización y comunicación destinadas tanto a nuestros clientes como a empleados, para fomentar el consumo responsable. Estas se han desarrollado durante la IV Semana contra El Desperdicio Alimentario promovida por AECOC, coincidiendo con el Día Internacional de Concienciación sobre la Pérdida y el Desperdicio de Alimentos.

Como novedad, en 2021 en El Corte Inglés-Grandes Armazéns de Lisboa se ha puesto en marcha un proyecto piloto de economía circular y ayuda social, en colaboración con la ONG Crescer y el fabricante local de cerveza artesana Oitava Colina. A través de este proyecto se produce cerveza ecológica a partir del pan que no ha sido vendido en el supermercado, además de presentar un marcado carácter social, ya que más del 50% de la venta se dona a la ONG Crescer, dedicada a la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social, creando empleo para colectivos vulnerables. El objetivo de este proyecto es extenderlo a España en el ejercicio 2022 para ampliar el alcance.

MODA: PROYECTO MODA RE-

La industria de la moda es uno de los sectores que más implicaciones ambientales presentan y, por ello, la gestión en torno a los productos textiles supone uno de los focos de actuación de El Corte Inglés en este ámbito.

A través del convenio de colaboración con Cáritas Moda re- participamos activamente en el proyecto MODA re-, para la gestión y aprovechamiento de todas aquellas prendas que, o no han sido vendidas, o bien han sido depositadas en los puntos de recogida textil del Grupo. Para ello se han instalado una red de contenedores distribuidos por nuestros centros. Se prioriza siempre su reutilización, en caso de que sea viable. Para las prendas que no puedan ser reutilizadas, pueden seguir diferentes vías: son clasificados para ser destinados a proyectos de reciclaje textil, o bien de valorización energética, completando así el ciclo de la economía circular.

La cantidad de productos textiles gestionados en el ejercicio 2021 a través de este proyecto aparecen reflejados en la siguiente tabla, superando los 375.214 kg en total.

Acciones	2021	2020
Puntos de recogida en el Grupo El Corte Inglés	56	49
Cantidad de ropa recogida en establecimientos	348.762 kg	239.943 kg
Reutilización de la ropa recogida	59,0%	50,3%
• Reconversión del textil en nuevas fibras (reciclaje)	34,8%	41,1%
• Valorización energética	6,2%	8,6%
Cantidad de ropa recogida en oficinas	26.452 kg	-

APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

A través de los contenedores instalados en nuestros establecimientos, promovemos la entrega de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) para garantizar su reciclaje y reutilización. Durante el ejercicio 2021, hemos aumentado la recogida de estos componentes, logrando los objetivos marcados a pesar de la pandemia.

En El Corte Inglés contamos con un espacio denominado Reacondicionados, con el que se quiere dar una segunda oportunidad a aparatos electrónicos seminuevos, alargando la vida de un producto que, de otro modo, se convertiría en un residuo a pesar de encontrarse en perfecto estado de funcionamiento. Realizamos una minuciosa revisión de cada uno de los productos, por lo que cuentan con la máxima garantía de calidad de El Corte Inglés.



NEUTRALIDAD CLIMÁTICA

Nuestro compromiso:

Consumo del 100% de energías renovables en operaciones propias y fomentarlo en la cadena de suministro (iniciativa Fashion Pact)

La emergencia climática exige la involucración de todos para contribuir a un modelo de producción y consumo neutro en carbono. Por ello, el Grupo El Corte Inglés está comprometido en la lucha contra el cambio climático, siendo este uno de los ejes principales del Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025.

El Corte Inglés busca reducir su huella ambiental a través de nuevos productos y metodologías de trabajo más eficientes y bajas en carbono, que supongan una reducción de emisiones y adaptación al cambio climático. Asimismo, las distintas empresas del Grupo están empezando a analizar vías para realizar acciones de compensación de su huella de carbono.

En este sentido, destaca la colaboración de El Corte Inglés con Sylvestris en un proyecto de absorción de carbono basado en un programa plurianual de reforestación y gestión de bosques, que pone en valor los recursos naturales en regiones de España, en este caso en el término municipal de Ejulve, en Teruel. Esta zona sufrió en 2009 el que se considera uno de los mayores incendios forestales de España, que calcinó casi 8.000 hectáreas. El proyecto contempla la repoblación de 14,4 hectáreas. Con esta actuación, la compañía compensa 2.875 Tn de emisiones de CO₂ (obtenidas con el crecimiento del bosque a lo largo de 50 años), una cantidad equivalente a las emisiones del centro comercial de Castellana (Madrid) en un año. Además, contribuye a regenerar una zona forestal devastada por el incendio y su biodiversidad, al mismo tiempo que apuesta por el desarrollo económico local.

El Grupo El Corte Inglés reporta la información relativa a los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático conforme a las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Asimismo, informa sobre su desempeño en materia de cambio climático a través de la plataforma Carbon Disclosure Project (CDP).

GOBERNANZA Y ESTRATEGIA

El Grupo El Corte Inglés es consciente de la importancia e implicaciones que supone el cambio climático, por eso es también objeto de supervisión por el máximo órgano de gobierno a través de la Comisión de Auditoría y Control.

El Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025 establece como uno de los pilares fundamentales la acción por el clima, contemplando las iniciativas y programas que permitan al Grupo contribuir a la mitigación del cambio climático. Para ello, el Grupo está desarrollando un plan de neutralidad en carbono que le permita alcanzar las cero emisiones netas antes de 2050.

Como parte de su estrategia ambiental, el 99,98% de la energía eléctrica consumida en España durante el ejercicio 2021 procede de fuentes renovables.

ANÁLISIS DE RIESGOS CLIMÁTICOS

A través del Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos del Grupo El Corte Inglés, se identifican y monitorizan, entre otros, los riesgos derivados del cambio climático que pueden afectar al Grupo. Estos riesgos han sido también reportados en los cuestionarios del Carbon Disclosure Project (CDP), organización sin fines de lucro que ayuda a empresas y ciudades a divulgar su impacto medioambiental. El análisis se basa tanto en la posible magnitud del impacto, como en la capacidad de ocurrencia, considerando la gestión operativa directa en la empresa.

En resumen, los riesgos considerados en las evaluaciones realizadas sobre el clima son los siguientes:

Tipología de riesgo	Relevancia e inclusión	Descripción
Regulación actual	No relevante. Incluido	Relevancia baja, con incidencia visible (no alta) en nuestra gestión operacional y de negocio
Regulaciones futuras	Siempre relevante. Incluido	Relevante, con posible incidencia en nuestra gestión operacional y de negocio
Tecnología	Siempre relevante. Incluido	La tecnología utilizada puede variar significativamente los consumos energéticos o emisiones
Legal	No relevante. Incluido	No se plantean problemas o riesgos legales en la gestión operacional de la empresa
Mercado	No relevante. Incluido	El mercado puede verse afectado relativamente por el riesgo climático, decantando la elección de ciertos clientes a determinados tipos de transporte, o a la elección de paquetes turísticos concretos que contemplen aspectos positivos respecto al cambio climático
Reputación	Ocasionalmente relevante. Incluido	El cambio climático puede suponer un baremo comparativo entre empresas del mismo sector, que puede generar riesgos u oportunidades
Riesgos físicos agudos	Relevante. No incluido	En solo un caso (ciclón Filomena) se ha producido cierre de centros y servicios por razón de cambio climático
Riesgos físicos crónicos	No relevante, explicación proporcionada	No es habitual un proceso relacionado con el cambio climático que afecte físicamente de forma habitual a nuestras instalaciones

Como resultado de este análisis se establecen líneas de actuación y de supervisión de los riesgos, así como el impulso de las oportunidades en materia de cambio climático.

INDICADORES DE DESEMPEÑO

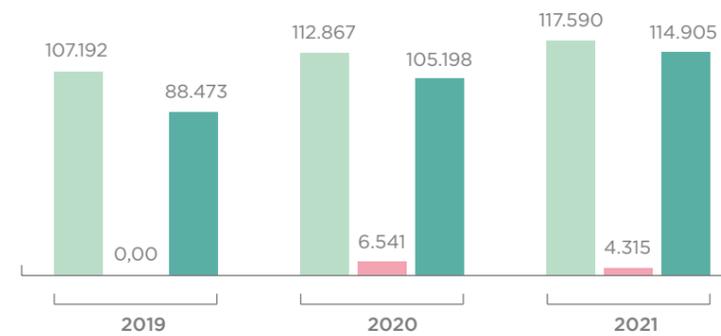
[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-4] [GRI 305-5]

Para el correcto seguimiento de los compromisos relacionados con el cambio climático, cada año se calculan las emisiones de GEI en las principales empresas del Grupo.

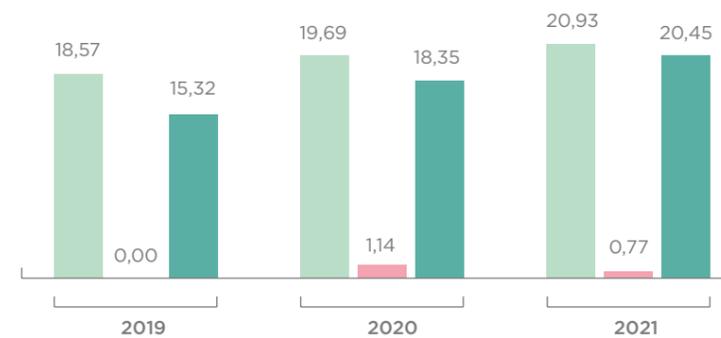
En el año 2021, se ha experimentado un aumento (5,43%) en los diferentes alcances de emisiones de GEI como consecuencia del aumento de la actividad comercial y el cambio en los hábitos de consumo, principalmente en aspectos como la venta *online*, que llevan asociados unas mayores emisiones.

Emisiones de gases efecto invernadero¹⁴

Tm CO₂eq



Kg CO₂eq/m²



Alcance 1
Alcance 2
Alcance 3

Alcance 1: Emisiones derivadas del consumo directo de energía.

Alcance 2: Emisiones derivadas del consumo eléctrico.

Alcance 3: Emisiones derivadas de los desplazamientos de empleados a su lugar de trabajo, viajes de negocio y flota de vehículos subcontratada.

¹⁴ El cálculo de emisiones se ha realizado multiplicando el consumo por el factor de emisión correspondiente. En el caso de combustibles y electricidad, se han utilizado los factores del Miteco para 2021. Se ha mejorado y recalculado el alcance 1 ampliando el perímetro de medición. Para las fuentes móviles y los desplazamientos realizados por los empleados (asistencia al puesto de trabajo y viajes), los factores de emisión utilizados proceden de la herramienta UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2021. El alcance de los datos de 2020 y 2021 corresponde a las empresas de *retail* en España y Portugal, Grupo Seguros, Viajes El Corte Inglés y Grupo SICOR. Los datos correspondientes a 2019 no incorporan los datos del Grupo SICOR.

Viajes El Corte Inglés, comprometido con el cálculo y la reducción de emisiones

Viajes El Corte Inglés ha dado un paso más en 2021 al inscribir, por primera vez, la huella de carbono de todas sus sedes situadas en España en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de absorción de CO₂ (sección A), promovido por la Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). La huella registrada incluye los alcances 1, 2 y 3 (correspondiente a los viajes de trabajo, desplazamientos *in itinere* y desplazamientos por servicios de trabajo subcontratado) y cuenta con la certificación de AENOR de acuerdo a la norma ISO 14064-1.

Con esta acción, ha conseguido la distinción del Sello “Calculo, Reduzco, Compenso” de MITECO. Dicho sello reconoce los esfuerzos de las organizaciones en el cálculo y reducción de las emisiones de GEI que generan por su actividad, a la vez que fomenta la posibilidad de compensar, de manera total o parcial, su huella de carbono mediante una serie de proyectos.



El desempeño en materia de cambio climático viene determinado principalmente por las medidas y actuaciones desarrolladas por el Grupo en dos ámbitos:

- Logística
- Consumo y eficiencia energética

A. LOGÍSTICA

Debido a la actividad de El Corte Inglés, el impacto que tienen las operaciones logísticas en la huella de carbono resulta muy significativo. Por ello, centramos los esfuerzos en estrategias más eficientes y sostenibles en el transporte de mercancías para minimizar las emisiones de CO₂.

Para conseguir esta eficiencia en nuestro sistema logístico, llevamos a cabo diferentes acciones que se diferencian por tipo de transporte: nacional e internacional.

El Corte Inglés forma parte del Foro de Empresas por la Movilidad Sostenible, desde donde se apuesta por impulsar la movilidad sostenible de las compañías, tanto de su personal como de envíos por negocio B2C y B2B.

Transporte Nacional

- Acuerdo con la naviera BOLUDA para arrastrar contenedores a través del tren en sustitución de camiones desde nuestro almacén central en Madrid al puerto correspondiente. Supone de media el 35-40% del flujo regular de contenedores.
- Incorporación de un nuevo operador 100% sostenible, LLEWO, que opera con vehículos de etiqueta medioambiental, en el servicio de Entrega a Domicilio.
- Se ha avanzado en la sustitución de las flotas de vehículos por otros de energía alternativa, para el reparto a domicilio de supermercado en la Comunidad de Madrid, Toledo, Guadalajara y Albacete. A cierre de ejercicio, contábamos con 15 vehículos de energía alternativa, representando un 16% del total dedicado a dicho servicio.



Transporte Internacional

El Corte Inglés tiene muy presente que el transporte marítimo de contenedores es la forma de transporte de mercancías más eficiente, en cuanto a emisiones de carbono y, en el ejercicio 2021, el 97% de los metros cúbicos transportados fueron por barco, el 2% por aire y el 1% restante por carretera.

El incremento del volumen de mercancía transportada respecto al año anterior ha conllevado también un aumento del 12,22% de las emisiones de gases de efecto invernadero en el ejercicio 2021. Con el fin de minimizar las emisiones derivadas de esta actividad, tenemos implantadas diversas medidas que contribuyen a optimizar la eficiencia desde el punto de vista medioambiental.

Transporte Marítimo

La mayoría de las navieras con las que trabaja El Corte Inglés aplican la normativa IMO 2020, aprobada por la Organización Marítima Internacional (OMI) que reduce a 0,5% el contenido de azufre en el combustible de los buques.

- En el ejercicio 2021, el 82% de nuestras importaciones de mercancías de terceros países provienen de Asia y se transportan vía marítima, lo que unido a los esfuerzos de las navieras con las que trabajamos por reducir su impacto ambiental, nos permite garantizar que el mayor volumen de mercancías transportado internacionalmente se lleva a cabo de forma cada vez más sostenible.
- Casi el 60% de nuestras mercancías son trasladadas a través de la naviera Maersk, una de las más comprometidas con las políticas medioambientales en el transporte marítimo.
- Aproximadamente el 80% de los contenedores cuenta con mercancía en un único almacén de destino.

Transporte Aéreo

En 2021, el transporte aéreo ha aumentado un 10,80% respecto al 2020, ya que se ha recuperado la actividad habitual tras la disminución provocada por la pandemia del Covid-19.

Transporte Terrestre

Se llevan a cabo protocolos que ayudan a reducir el impacto de las emisiones del transporte terrestre:

- La principal empresa de este tipo con la que se trabaja en Marruecos está certificada en el estándar internacional ISO 14001 y cuenta con un certificado de control y reducción de la huella de carbono en su flota.
- En los trayectos entre Bulgaria y España se trabaja con Megatrailers, remolques para prendas colgadas que consiguen reducir el número de vehículos de transporte de mercancía. Además, se trabaja con contenedores que pesan 14 toneladas menos de lo habitual, lo que conlleva una reducción del consumo de combustible.

Por su parte, la labor de Viajes El Corte Inglés ha sido reconocida por Renfe durante los primeros Premios Renfe-Alianzas Comerciales, celebrados en la edición de FITUR 2022. Estos galardones premian a las empresas e instituciones que promueven el uso del tren como medio de transporte sostenible.

Asimismo, durante el ejercicio, Viajes El Corte Inglés ha firmado dos acuerdos: uno con Kimitec, empresa biotecnológica, y otro con Imbric, empresa de gestión de transporte urbano, para promover la gestión sostenible de los viajes corporativos.



B. CONSUMO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

[GRI 302-1] [GRI 302-3] [GRI 302-4] [GRI 302-5]

El Grupo El Corte Inglés dispone de sistemas de control y monitorización de los consumos energéticos derivados de su actividad. Promueve medidas de eficiencia energética, así como el uso de energías renovables que permitan la reducción progresiva de las emisiones de GEI.

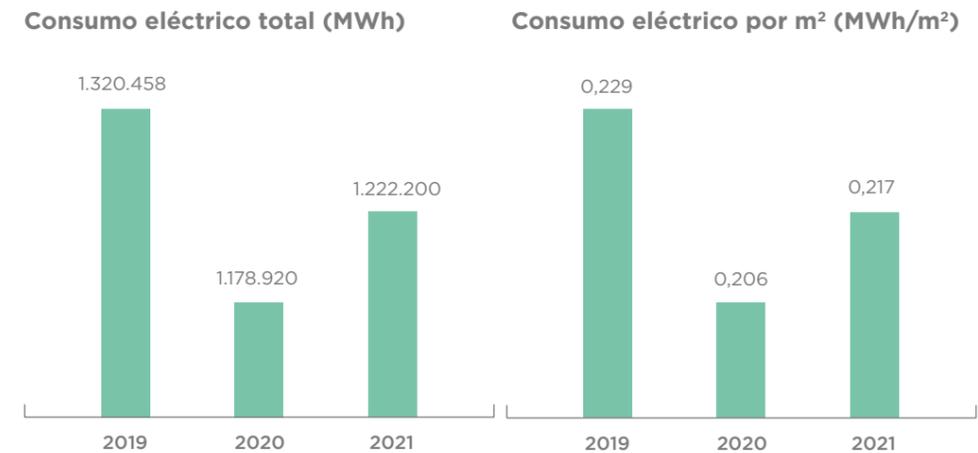
El consumo energético del 2021 se ha visto incrementado en un 3,67% respecto al ejercicio anterior, debido a que en los meses de pandemia el consumo bajó significativamente porque las operativas de los centros se vieron afectadas por cierres parciales y temporales así como por los cambios de horario de apertura y cierre.

Siguiendo la evolución de los últimos 5 años, el Grupo ha logrado reducir su consumo en más de un 16,5%. Esto se traduce en una disminución del consumo de 243.436.457 kWh, equivalente al de unos 75.100 hogares.

Además, en El Corte Inglés buscamos soluciones energéticas más sostenibles, como por ejemplo, implantando nuevos puntos de carga de vehículos eléctricos en nuestros centros comerciales. En 2021 ya teníamos más de 300. La energía suministrada en estos puntos de carga es de origen 100% renovable y de procedencia española.

El Grupo continúa apostando por la eficiencia energética como parte de su compromiso medioambiental, y en su continua especialización en la gestión energética participa directamente en los mercados mayoristas de producción, mediante la figura de Consumidor Directo, ampliando así su participación activa en el sector energético.

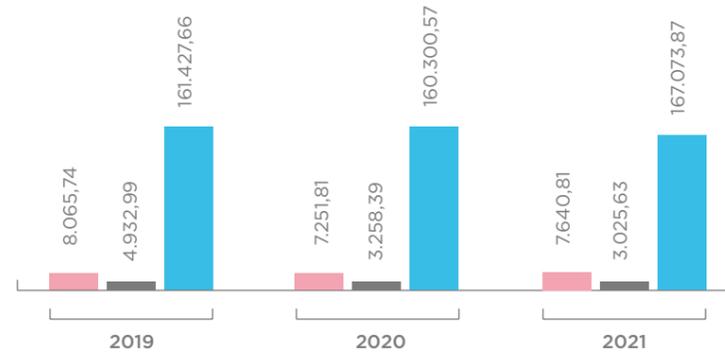
Consumo eléctrico del Grupo¹⁵



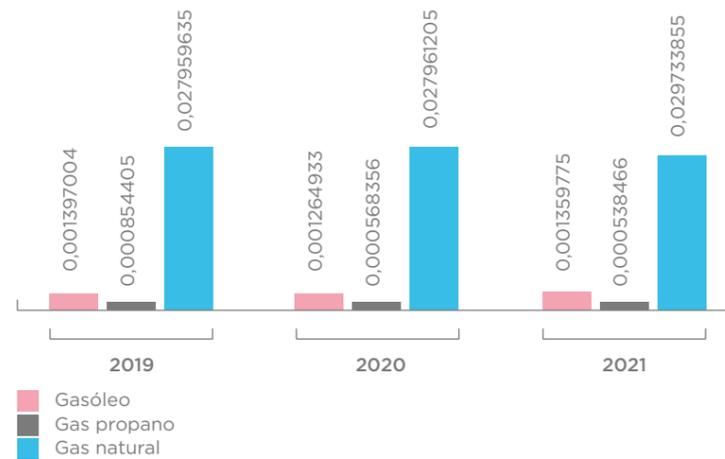
¹⁵ El alcance de los datos corresponde a las empresas de retail en España y Portugal, Grupo Seguros, Viajes El Corte Inglés y Grupo SICOR.

Consumo de combustible¹⁶

Consumo de combustible (MWh)



Consumo de combustible por m² (MWh/m²)



GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

[GRI 303-1] [GRI 303-2] [GRI 303-3] [GRI 303-4] [GRI 303-5] [GRI 306-1]

El uso del agua es uno de los aspectos ambientales en los que el Grupo El Corte Inglés tiene una menor incidencia por la naturaleza de su actividad. Como parte del compromiso del Grupo con la protección del medioambiente actuamos para asegurar un uso sostenible de este recurso en nuestros centros y establecimientos.

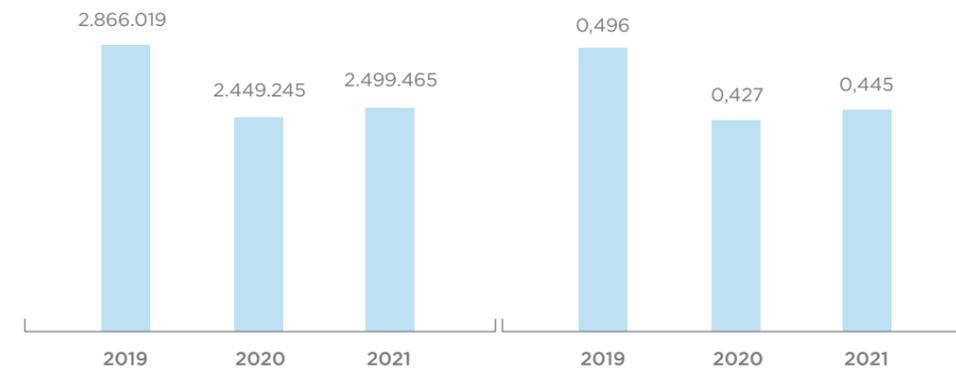
Nuestro compromiso:

Contamos con una Política de Gestión Sostenible del Agua y con recomendaciones para un uso eficiente y responsable de este recurso

El agua que consumimos en los establecimientos del Grupo proviene de la red de abastecimiento pública, que no impacta sobre hábitats protegidos. El agua consumida en el ejercicio 2021 alcanzó los 2.499.465 m³, frente a 2.449.245 m³ en 2020.

Consumo de agua total (m³)

Consumo de agua por m² (m³/m²)



Para preservar la calidad de las aguas vertidas, contamos con una red de equipos de tratamiento biológico de fermentación microbiana y de tratamiento físico de filtrado. El único vertido significativo se produce en las aguas procedentes de los sanitarios de los centros comerciales y oficinas, que en todos los casos se vierten a la red pública urbana correspondiente, en las condiciones especificadas legalmente.

Asimismo, realizamos obras de aprovechamiento interno del agua de rechazo, como el agua de los lavabos de nuestros centros, para ser reintroducida en el circuito.

En el caso de El Corte Inglés Real Estate, al ser la unidad de negocio del Grupo encargada de la promoción, construcción y gestión de activos inmobiliarios, su interacción con el agua adquiere una dimensión mayor. El Corte Inglés Real Estate lleva años trabajando en medidas que permitan el mayor aprovechamiento del agua haciendo uso de dispositivos de ahorro en los puntos de consumo (difusores de grifo, temporizadores, etc.), revisión de volúmenes de descarga y caudales, control continuo de la calidad de las aguas en las torres de refrigeración para minimizar su consumo o ajustes de los protocolos de limpieza y desinfección del agua sanitaria para minimizar el desecho de la misma durante el trabajo.

¹⁶ El alcance de los datos corresponde a las empresas de retail en España y Portugal, Grupo Seguros, Viajes El Corte Inglés y Grupo SICOR.

CERTIFICACIONES AMBIENTALES

[GRI 102-11]

Para garantizar la correcta gestión, entre las diferentes empresas del Grupo existen sistemas de gestión ambiental, que en muchas ocasiones están certificados bajo normas internacionales u otros esquemas de certificación. A través de estos sistemas, el Grupo aplica el principio de precaución, identificando los principales impactos potenciales en el medioambiente y estableciendo los procedimientos adecuados para su prevención y control.

En la tabla siguiente se recogen las principales certificaciones ambientales del Grupo, que se van ampliando cada año.

ÁREA/EMPRESA CERTIFICADA	TIPO CERTIFICADO	ALCANCE CERTIFICADO	ENTIDAD CERTIFICADORA
El Corte Inglés	Sistema de Trazabilidad de Gestión de Residuos Residuo Cero	Establecimientos de: <ul style="list-style-type: none"> Galicia Principado de Asturias Castilla y León Cantabria Aragón Comunidad Foral de Navarra País Vasco Comunidad Valenciana Región de Murcia Cataluña Baleares Andalucía Extremadura Centro comercial de Castellana (Madrid) 	AENOR RC-2019/0001 AENOR RC-2020/0004 AENOR RC-2021/0004 AENOR RC-2021/0007 AENOR RC-2021/0017 AENOR RC-2021/0026 AENOR RC-2022/0008
El Corte Inglés-Grandes Armazéns	Sistema de Trazabilidad de Gestión de Residuos Residuo Cero	Centros comerciales: Lisboa y Gaia. Almacenes: Alcochete (Alcochete) y Olival (Gaia).	AENOR RC-2021/0011
El Corte Inglés Empresas	Sistema de Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001	Comercialización de productos para campañas promocionales, menaje, material fungible y sanitario y vestuario profesional. Comercialización de mobiliario, material y equipamiento para obras a terceros. Almacenamiento y gestión de la distribución de dichas mercancías. Emplazamientos: <ul style="list-style-type: none"> El Corte Inglés Empresas - Suministros, c/ Conde de Peñalver (Madrid) y Las Canteras (Madrid). El Corte Inglés Real Estate - Obras externas, c/ Conde de Peñalver (Madrid) y Las Canteras (Madrid). 	AENOR GA-2007/0668
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	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de viajes de empresas. 	AENOR GA-021/0251
Viajes El Corte Inglés	Huella de carbono CO ₂ 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

TAXONOMÍA DE LA UE

La estrategia de crecimiento de la Unión Europea, cuya hoja de ruta viene dada por el Pacto Europeo Verde, pretende transformar el modelo económico actual en una economía sostenible. En este contexto, el papel que cobran las finanzas sostenibles en la construcción de una economía descarbonizada resulta fundamental para alcanzar los objetivos del Acuerdo de París y de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, potenciado con el Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la UE.

Entre los objetivos principales de este plan surge como hito fundamental la Taxonomía, entendida como un sistema de clasificación común de actividades sostenibles para promover la reorientación de los flujos de capital hacia negocios y tecnologías más sostenibles.

El marco regulatorio de la Taxonomía en la Unión Europea lo constituye el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, y su posterior desarrollo mediante actos delegados. Entre éstos, los de aplicación al ejercicio 2021 son el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 (mitigación y adaptación al cambio climático) y el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 (divulgación de la información).

Para poder categorizar qué actividades económicas resultan sostenibles, la Taxonomía define aquellas actividades que permiten contribuir, de una manera sustancial, a la consecución de seis objetivos ambientales y uno social, considerados fundamentales para propiciar el desarrollo sostenible.

La Taxonomía diferencia las actividades en:

- **Elegibles:** las descritas en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 por su potencial de contribución sustancial al objetivo climático correspondiente (mitigación y/o adaptación), independientemente de si dicha actividad económica cumple alguno o todos los criterios técnicos de selección.
- **Alineadas:** las relativas a actividades elegibles que, aparte de estar incluidas en el citado Reglamento, contribuyen sustancialmente a uno de los objetivos medioambientales y no causa daños significativos sobre los otros objetivos ambientales (protección del agua, economía circular, prevención de la contaminación y biodiversidad), así como cumplir con las salvaguardas sociales mínimas.

Debido a que, hasta la fecha, la Taxonomía de la UE ha desarrollado únicamente los objetivos medioambientales de mitigación y adaptación al cambio climático, los requisitos de reporte para el ejercicio 2021 que establece el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, solo requiere a las organizaciones la identificación de la proporción de sus actividades económicas que resultan elegibles y no elegibles por la Taxonomía en términos de volumen de negocios, CapEx (inversiones en activos fijos) y OpEx (gastos operativos), para estos dos objetivos medioambientales. En ejercicios posteriores, se procederá a analizar el grado de alineamiento de estas actividades con lo dispuesto en el Reglamento.

ANÁLISIS DE ELEGIBILIDAD

La elegibilidad para la Taxonomía debe ser expresada en tres KPI financieros, calculados como la parte de la facturación o volumen de negocios, CapEx y OpEx que se consideran elegibles para la Taxonomía (numerador), dividida por la facturación total del Grupo, CapEx y OpEx definido por Taxonomía (denominador).

Atendiendo al Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de divulgación de la información de Taxonomía, los conceptos y criterios contables tenidos en cuenta a la hora de calcular el numerador y denominador son:

1. Indicador sobre el volumen de negocios. La proporción del volumen de negocios a la que se refiere el artículo 8, apartado 2, letra a), del Reglamento (UE) 2020/852 se ha calculado como la parte del volumen de negocios neto derivado de productos o servicios, incluidos los inmateriales, asociados con actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía (numerador), dividida por el volumen de negocios neto (denominador) como se define en el artículo 2, apartado 5, de la Directiva 2013/34/UE, es decir: “El importe resultante de la venta de productos y de la prestación de servicios, hecha la deducción de las reducciones sobre ventas, así como del impuesto sobre el valor añadido y otros impuestos directamente ligados al volumen de negocios”.

Asimismo, el volumen de negocios a considerar incluye los ingresos reconocidos con arreglo a la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 1, párrafo 82, letra a), adoptada por el Reglamento (CE) n.º 1126/2008 de la Comisión; es decir, ingresos de las actividades ordinarias.

En el cálculo del indicador para el Grupo El Corte Inglés, el denominador integra el importe neto de la cifra de negocios y los ingresos de actividades ordinarias elegibles, conforme a la Taxonomía UE.

2. Indicador sobre las inversiones en activos fijos (CapEx). La proporción de CapEx a la que se refiere el artículo 8, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2020/852 se ha calculado como las inversiones en activos fijos (intangibles y materiales) que esté relacionada con activos o procesos que estén asociados a actividades que se ajustan a la Taxonomía e inversiones relacionadas con medidas individuales, aplicadas y que están operativas en un plazo de 18 meses, que posibiliten o den lugar a reducciones de los gases de efecto invernadero (numerador), entre el total de adiciones a los activos tangibles e intangibles durante el ejercicio considerado antes de depreciaciones, amortizaciones y posibles nuevas valoraciones, incluidas las resultantes de revalorizaciones y deterioros de valor, correspondientes al ejercicio pertinente, con exclusión de los cambios del valor razonable (denominador). El denominador también incluye las adiciones a los activos tangibles e intangibles que resultan de combinaciones de negocios.

Para el Grupo El Corte Inglés, dichas adiciones se encuentran reflejadas en las notas 5 Inmovilizado Material, 6 Inversiones Inmobiliarias y 8 Otros Activos Intangibles de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2021. Se han excluido de este cálculo los arrendamientos que no dan lugar al reconocimiento de un derecho de uso del activo.

3. Indicador sobre los gastos operativos (OpEx). La proporción de OpEx a la que se refiere el artículo 8, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2020/852 contempla en el numerador la parte de los gastos operativos relacionados con activos o procesos asociados a actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía, incluidas formación y otras necesidades de adaptación de los recursos humanos, y costes directos no capitalizados que representan la investigación y el desarrollo; así como los gastos operativos relacionados con la compra de la producción obtenida a partir de actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía, medidas individuales que posibiliten que las actividades objetivo pasen a tener bajas emisiones de carbono o den lugar a reducciones de los gases de efecto invernadero y medidas de renovación de edificios individuales.

Por su parte, el denominador incluye los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material por la empresa o un tercero a quien se subcontraten actividades y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos. Adicionalmente a estos conceptos, los costes de arrendamiento deberán ser computados por las empresas no financieras que apliquen los principios de contabilidad generalmente aceptados nacionales, y no capitalicen activos por derecho de uso.

Para el cálculo de los anteriores indicadores clave se realizó un análisis para la identificación de actividades elegibles en el Grupo El Corte Inglés, habiendo consultado con expertos externos y revisado los criterios de elegibilidad con nuestro verificador externo del EINF2021. Los importes imputados a cada actividad se han obtenido de los registros contables de las empresas del Grupo afectadas; entendiéndose que corresponden a las cuantías de ingresos/inversiones/gastos, de acuerdo a las definiciones anteriores, plenamente vinculados con las actividades elegibles y considerando que los ítems no identificados serían de una cuantía no significativa. Por su parte, los datos de las magnitudes consolidadas afectas (cifra de negocios, inversiones, etc.) se han obtenido de las Cuentas Consolidadas del ejercicio 2021.



El Corte Inglés. Santa Cruz de Tenerife.

Actividades de la Taxonomía UE	Descripción de la actividad UE	Actividades en el Grupo El Corte Inglés
4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	Construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.	Facturación de electricidad generada en edificaciones con instalaciones de paneles solares fotovoltaicos.
5.5. Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen	Recogida y transporte por separado de residuos no peligrosos en fracciones individuales o mixtas con vistas a su preparación para la reutilización o el reciclado.	Actividades afines del programa de economía circular "Residuo Cero".
6.5. Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	Adquisición, financiación, alquiler, leasing y explotación de vehículos clasificados en las categorías M1 y N1, que entran en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 715/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, o en la categoría L (vehículos de dos y tres ruedas y cuatriciclos).	Leasing/renting de vehículos de categorías afectas.
6.6. Servicios de transporte de mercancías por carretera	Adquisición, financiación, leasing, alquiler y explotación de vehículos de las categorías N1, N2 o N3 incluidos en el ámbito de aplicación de la norma EURO VI, etapa E, o su sucesora, para los servicios de transporte de mercancías por carretera.	Adquisición y alquiler/arrendamiento operativo de equipos de transporte de categorías afectas.
7.1. Construcción de edificios nuevos	Promoción de proyectos de construcción de edificios residenciales y no residenciales reuniendo los medios financieros, técnicos y físicos necesarios para la realización de tales proyectos con vistas a su venta posterior y construcción de edificios residenciales o no residenciales completos, por cuenta propia para su venta o a comisión o por contrato.	Inversiones asociadas a los proyectos de construcción de edificaciones del Grupo.
7.2. Renovación de edificios existentes	Obras de construcción e ingeniería civil o preparación de tales obras.	Inversiones y operaciones asociadas a proyectos de renovación y mantenimiento de edificaciones e infraestructuras del Grupo.
7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	Medidas individuales de renovación que consisten en la instalación, el mantenimiento o la reparación de equipos de eficiencia energética.	Inversiones y gastos asociados a instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética de establecimientos del Grupo (como, por ejemplo, cambios en: acumuladores e interacumuladores, bombas de recirculación, etc.).
7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios.	Instalación y explotación de puntos de recarga eléctrica de vehículos.
7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable, <i>in situ</i> .	Instalaciones fotovoltaicas.
7.7. Adquisición y propiedad de edificios	Adquisición de bienes raíces y ejercicio de los derechos de propiedad de esos bienes.	Inversiones, ingresos y gastos asociados al arrendamiento y los derechos de uso (registrados bajo la NIIF16), de espacios en edificios propiedad o bajo dominio de empresas del Grupo.
8.1. Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	Almacenamiento, manipulación, gestión, circulación, control, visualización, conmutación, intercambio, transmisión o tratamiento de datos a través de centros de datos, incluida la computación en el borde.	Inversiones asociadas al CPD en Alcalá de Henares y a proyectos de desarrollo informático. Gastos operativos por servicios en CPD, hosting y alojamiento en Cloud, entre otros. Y facturaciones realizadas, principalmente, por servicios de hosting.

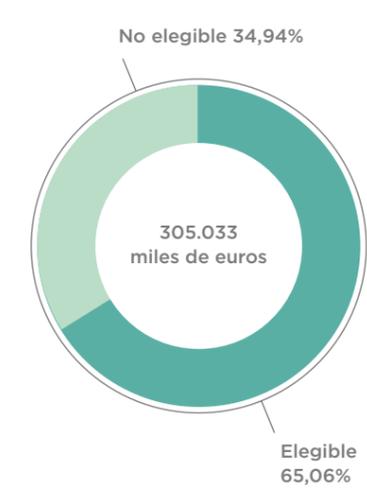
A partir del perímetro de sociedades que consolidan en el Grupo El Corte Inglés en el ejercicio 2021, el análisis realizado arroja los resultados presentados a continuación. En este sentido, cabe destacar que, con la finalidad de evitar la doble contabilidad, en el caso de identificar alguna actividad realizada por el Grupo El Corte Inglés en el ejercicio 2021 que, de acuerdo a los criterios anteriores, pudiese ser considerada como elegible por diferentes actividades taxonómicas, se ha considerado la actividad principal de la misma para el reporte de los indicadores financieros asociados.

El **0,14%** del volumen de negocios, el **65,06%** del CapEx y el **28,10%** del OpEx del Grupo El Corte Inglés son elegibles por Taxonomía, lo que evidencia, en términos ponderados, una baja representación de las actividades del Grupo El Corte Inglés en el listado de actividades del Reglamento Delegado de Taxonomía, en relación con los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático. En cualquier caso, esto no implica que las actividades desarrolladas por el Grupo sean consideradas como perjudiciales para el medioambiente, sino que su contribución a la adaptación y mitigación al cambio climático, tal y como se define por la Taxonomía de la UE, no es considerada como sustancial.

Volumen de negocios



CapEx



OpEx



De forma detallada, en la siguiente tabla se muestra el desglose de los indicadores financieros calculados.

Actividades económicas sostenibles por Taxonomía	Volumen de negocios (%)	CapEX (%)	OpEX (%)
A - ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA	0,14%	65,06%	28,10%
4-Energía	0,0003%		
4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	0,0003%		
5-Suministro de agua, act. saneamiento, gestión de residuos y descontaminación		0,1310%	
5.5. Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen		0,1310%	
6-Transporte		0,0384%	0,7035%
6.5. Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros			0,2402%
6.6. Servicios de transporte de mercancías por carretera		0,0384%	0,4633%
7-Construcción de edificios y promoción inmobiliaria	0,0904%	26,7127%	18,4553%
7.1. Construcción de edificios nuevos		0,1493%	18,4284%
7.2. Renovación de edificios existentes		25,6851%	0,0269%
7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética		0,3262%	
7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)		0,0089%	
7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable		0,5431%	
7.7. Adquisición y propiedad de edificios	0,0904%		
8-Información y comunicación	0,0497%	38,1749%	8,9411%
8.1. Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	0,0497%	38,1749%	8,9411%
B - ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA	99,86%	34,94%	71,90%
TOTAL (A+B)	100,00%	100,00%	100,00%

La futura publicación de los criterios técnicos de selección para el resto de los objetivos ambientales y sociales ampliará, en próximos ejercicios, el reporte de Taxonomía realizado por las organizaciones, haciendo extensible la consideración “sostenible” a otras actividades, como pueden ser otras actividades realizadas por el Grupo El Corte Inglés.

En este sentido, cabe destacar que la principal contribución del Grupo El Corte Inglés al desarrollo sostenible, por el tipo de actividades que desarrolla, pone el foco en el fomento de la transición hacia una economía circular, haciendo esperable la obtención de unos resultados más notorios para este objetivo contemplado por Taxonomía.



Moda mujer. El Corte Inglés. Burgos.



La Gestión de Riesgos y Oportunidades

[GRI 102-11] [GRI 102-15] [GRI 102-29] [GRI 102-30] [GRI 102-33] [GRI 102-34]
[GRI 102-44] [GRI 201-2] [GRI 403-2]

En una empresa global y diversificada como El Corte Inglés, resulta indispensable realizar una identificación, evaluación y control de riesgos eficaz, para así poder responder adecuadamente ante aquellos que puedan impactar sobre el negocio.

Para esto contamos con un Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos con el que monitorizamos y clasificamos los riesgos actuales o emergentes para actuar en consecuencia, subsanando los posibles efectos negativos y aprovechando las oportunidades que puedan surgir de este análisis.

Este sistema es implantado y supervisado periódicamente por la Comisión de Auditoría y Control y es responsabilidad del Consejo de Administración.

En el ejercicio 2021, los principales avances en materia de Control y Gestión de Riesgos han sido:

- Implantación de mejoras en el método de valoración del nivel de criticidad de los riesgos.
- Identificación y monitorización continua de algunos riesgos corporativos a través de cuadros de mando con indicadores clave.
- Consolidación del grupo de trabajo para la gestión coordinada de los distintos modelos de control y gestión de riesgos vigentes en el Grupo y que son monitorizados en una plataforma informática común (SAP GRC).
- Mejoras en la identificación y definición de riesgos y controles de “Tecnologías de la Información” y monitorización continua a través de la herramienta tecnológica corporativa SAP GRC.
- Consolidación del método del modelo de control y gestión de riesgos de Seguridad de la Información, a través de SAP GRC.
- Puesta en marcha de la actualización del Mapa de Riesgos Corporativo y de diversas filiales del Grupo.
- Análisis y seguimiento recurrente de los riesgos más significativos identificados por diversas publicaciones nacionales e internacionales de referencia para valorar su posible impacto en nuestro Mapa de Riesgos.
- Formación y concienciación continua a los directivos y empleados en materia de control y gestión de riesgos.

Además, nos encontramos en un entorno de negocios en permanente cambio y adaptación, que nos lleva a estar en un proceso de mejora continua, actuando sobre aspectos como la estructura formal del Plan de Continuidad del Negocio, las políticas y procedimientos de control relacionados con el acceso y la segregación de funciones, las medidas operativas de ciberseguridad, los cambios en la regulación aplicable, etc.

Durante el ejercicio 2021 se han mantenido 4 reuniones del Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos en las que se toman decisiones en relación al Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos.

PRINCIPALES RIESGOS

Una vez identificados los riesgos, estos son clasificados por nivel de importancia en función del posible impacto económico, reputacional y/o de responsabilidad que puedan causar, así como el grado de probabilidad de que se materialicen. De acuerdo con los modelos de referencia más utilizados, clasificamos los riesgos en cuatro grandes categorías:

Principales categorías de riesgos

Estratégicos	Operativos	Financieros	De cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Entorno sociopolítico* • Transformación digital y omnicanalidad • Diálogo con clientes y otros grupos de interés* • Sostenibilidad y Reto Demográfico* • Cambio climático* • Gestión del Patrimonio Inmobiliario 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadena de suministro y logística* • Mercancía para la venta • Sistemas y Tecnología: disponibilidad, integridad y seguridad • Recursos Humanos y Gestión del Talento* 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiación • Fiscalidad Responsable* • Información Financiera y de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normativa interna • Cumplimiento Regulatorio: <ul style="list-style-type: none"> • Normativa penal • Normativa transversal

* Riesgos con marcado impacto ASG (Medioambientales, Sociales y de Gobierno)

Tras la identificación, clasificación y análisis de cada riesgo, se definen los procedimientos necesarios para permitir su identificación temprana, mediante indicadores clave que posibiliten evitar su concreción o reducir sus efectos adversos en el caso de que se materializaran. Nuestro sistema se alinea con el Modelo ERM-COSO (Enterprise Risk Management-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

ESTRATÉGICOS

Entorno sociopolítico

Un riesgo muy importante es la posible pérdida de poder adquisitivo del cliente, como resultado de las crisis económicas y por el aumento de las desigualdades sociales. Esto se ha visto acentuado en la actualidad por el impacto del Covid en el contexto económico nacional y mundial.

Los cambios en el entorno político, legal y regulatorio pueden tener también un impacto significativo sobre las operaciones del Grupo cuya actividad principal es la distribución de bienes de consumo y servicios. Algunos ejemplos son: una presión fiscal mayor que reduciría la capacidad adquisitiva de los consumidores, una nueva regulación que redujera el horario comercial, cambios en los límites de pagos en efectivo o cambios en la normativa laboral, entre otros.

Para actuar con rapidez, el Grupo analiza los distintos escenarios para tomar decisiones que reduzcan, en la medida de lo posible, los efectos adversos en las principales variables que afectan directamente al negocio.

Debido a la crisis sanitaria, el riesgo sociopolítico ha tenido un impacto sin precedentes en el turismo mundial, lo que ha afectado de forma muy significativa a la actividad de Viajes El Corte Inglés, que ha trabajado para promover un turismo seguro y responsable que cumpla todas las medidas sanitarias recomendadas.

Por último, la evolución de la pandemia es un factor que el Grupo está monitorizando de forma continua. En función de las circunstancias de cada momento, las distintas áreas de la compañía actúan coordinadamente para dar respuesta de la forma más ágil y adecuada.

Transformación digital y omnicanalidad

Los cambios tecnológicos han ido facilitando la entrada de nuevos operadores con políticas comerciales muy agresivas, descuentos en precios y gran flexibilidad para hacer cambios. La crisis sanitaria, además, ha obligado a otros muchos competidores a participar y/o fortalecer su venta *online*.

La situación originada por la pandemia ha acelerado la digitalización y la omnicanalidad del Grupo, para hacer frente a las restricciones y medidas implantadas, sobre todo al inicio. El Corte Inglés aprovecha sus ventajas competitivas, como las ubicaciones preferentes en muchas localidades y la contrastada calidad del servicio para dar respuesta a las necesidades de los clientes, adaptándose lo más rápido posible en función de la disponibilidad de los recursos en cada momento.

El Grupo cuenta con herramientas adecuadas para afrontar el rápido proceso de transformación digital y está permanentemente buscando la innovación a través de nuevas tecnologías y mediante alianzas con socios estratégicos y plataformas digitales.

Diálogo con clientes y otros grupos de interés

El diálogo fluido con clientes y otros grupos de interés es un generador de valor y de confianza hacia nuestra empresa. Por esta razón, contamos con herramientas de control como un modelo de medición de potenciales riesgos reputacionales, monitorización continua de medios y redes sociales, y realización de encuestas, entre otras, con el fin de facilitar mensajes alineados y coherentes que generen confianza en nuestros grupos de interés.

Fruto de este diálogo y en línea con la vocación de mejora continua, El Corte Inglés ha identificado oportunidades potenciales en otros sectores de actividad para ofrecer un surtido más amplio de productos y servicios para todos sus grupos de interés. Pueden consultarse los avances de este ejercicio en el capítulo de Nuestro Modelo de Negocio de este informe.

Sostenibilidad y reto demográfico

La gestión sostenible es un concepto amplio donde se analizan y se monitorizan diversas actividades. El objetivo es lograr un desempeño responsable en cada uno de nuestros negocios. Entre los riesgos tenidos en cuenta en esta categoría se incluyen los relacionados con el cumplimiento de estándares de RSC, con la adecuada gestión medioambiental y la eficiencia energética.

Por otro lado, la disminución de los habitantes en algunas ciudades españolas y la jubilación del “baby boom”, con una pérdida importante de capacidad adquisitiva, hacen del reto demográfico otro riesgo importante. Este aspecto se tiene en cuenta en la estrategia del negocio y, para mitigarlo, se llevan a cabo acciones de corto, medio y largo plazo, como por ejemplo, la adecuación de la oferta a los nuevos perfiles, la creación de nuevos servicios, y variedad del surtido y de ofertas, entre otras medidas.

Cambio climático

Somos conscientes de que los efectos del cambio climático pueden tener consecuencias para el aprovisionamiento y para la venta, por lo que buscamos de forma continua la reducción de los impactos sobre el medioambiente y la adaptación a los efectos del cambio climático.

En el ámbito del aprovisionamiento, podría materializarse el riesgo, bien directamente como una reducción de algunas materias primas esenciales para la producción, bien indirectamente por cambios climáticos drásticos, como la reducción de tierra fértil. Actualmente, el Grupo diversifica entre los circuitos de compra corto y largo, para mitigar la dependencia excesiva de países expuestos en mayor medida a estos cambios climáticos que ya están materializándose.

Respecto a la venta, los cambios meteorológicos obligan a adaptar la oferta comercial a la nueva estacionalidad. Esta situación se mitiga con la gestión pormenorizada de los surtidos y del nivel de stocks por temporada.

En el capítulo de Medioambiente se expone, de forma detallada, el análisis de riesgos y oportunidades en materia de cambio climático.

Gestión del patrimonio inmobiliario

La gestión de los inmuebles busca la optimización de los mismos para la inversión, explotación, mantenimiento y, en su caso, desinversión. Para ello es importante tener en cuenta la fase del ciclo inmobiliario en la que nos encontramos y los cambios que esto implica (liquidez, precios, plazos de ejecución de operaciones, entre otros). El patrimonio inmobiliario es uno de nuestros grandes activos por lo que trabajamos para identificar oportunidades vinculadas a la mejora de la calidad y perspectivas de nuestra cartera inmobiliaria.

Este riesgo se ha incrementado tras la crisis sanitaria por la evidente disminución de actividad de los establecimientos durante este periodo y por la reducción de operaciones inmobiliarias en la actualidad. No obstante, a medida que la situación tiende a ir mejorando, las operaciones inmobiliarias y la operatividad de los inmuebles se va recuperando.

OPERATIVOS**Cadena de suministro y logística**

Los cambios en los hábitos de consumo del cliente, cada vez más omnicanal (demanda entregas inmediatas) y socialmente más responsable, impactan en la compra y la logística del Grupo. Estos hábitos se han acentuado en los últimos ejercicios con la llegada del Covid-19, que ha incrementado la venta *online*, lo que ha supuesto un reto para la logística (especialmente de última milla y logística inversa). Por este motivo, el Grupo está comprometido y explora las oportunidades que puedan surgir ante este nuevo escenario. Fruto de ello ha sido la creación de la nueva línea de negocio El Corte Inglés Logística Avanzada.

Nuestra cadena de suministro incluye múltiples tipos de mercancía, diferentes orígenes y destinos; una gestión eficiente es clave para los resultados operativos y financieros de la compañía.

Para controlar los riesgos vinculados a esta situación contamos con una gestión transversal de los diferentes modelos logísticos, coordinando y optimizando todas las áreas involucradas con una planificación y previsión de demanda y aprovisionamiento de los puntos de venta a través de herramientas de última tecnología.

Mercancía para la venta

Los riesgos relacionados con la mercancía dispuesta para la venta, incluyen aspectos como su valoración, la rotación, la posible obsolescencia, las variaciones en la demanda de determinados productos y la pérdida desconocida (hurtos, mermas o errores), entre otros.

Para el control y la gestión de este riesgo se llevan a cabo diversas acciones como pueden ser la automatización de la valoración de las existencias, el análisis continuo de rotación de mercancía, la revisión de surtidos en función de la venta o la implantación de etiquetas de radiofrecuencia (RFID) en la cadena de suministro.

Sistemas y tecnología: disponibilidad, integridad y seguridad

Desde el punto de vista operativo, es necesario controlar y mitigar situaciones como la pérdida de disponibilidad por fallos en los equipos o sistemas, la capacidad para continuar con las operaciones ante desastres naturales o conflictos sociales, y los incrementos de los tiempos de respuesta de los sistemas, ya que pueden suponer importantes implicaciones económicas, reputacionales e incluso legales.

Este riesgo se ha visto agravado por el Covid-19: el personal de oficinas ha tenido que trabajar a distancia y el negocio de venta *online* creció exponencialmente en un plazo muy corto. Desde el primer momento el Grupo fue consciente de la exposición a estos riesgos e hizo el seguimiento oportuno y la gestión de los mismos con equipos expertos.

Desde el plano de protección de las infraestructuras informáticas, los Centros de Procesamiento de Datos (CPD) permiten mantener la continuidad del servicio mediante planes de contingencia. Estos planes implican, entre otras cosas, la redundancia del CPD, de las comunicaciones, de los servicios críticos y de la información, incluyendo pruebas periódicas de verificación de su capacidad y eficacia.

Se realizan actuaciones de control y gestión de estos riesgos, que se describen con más detalle en el apartado "Seguridad de la información y ciberseguridad" en el capítulo de Nuestro Gobierno de este mismo informe.

Recursos humanos y gestión del talento

El compromiso de los trabajadores con los objetivos y la cultura corporativa, así como su valoración y expectativas de desarrollo profesional, son aspectos fundamentales en la gestión de recursos humanos. El ámbito de actuación de esta área también incluye la gestión de derechos y obligaciones de los empleados, así como la relación con trabajadores de empresas subcontratadas.

Adicionalmente, es imprescindible cumplir con todo lo previsto en la Ley sobre Prevención de Riesgos Laborales (PRL). Con la crisis sanitaria, mitigar este riesgo ha sido prioritario en todo momento, para ello se han implantado procedimientos específicos de protección de la salud, tanto para empleados como para clientes, proveedores y colaboradores. Estos riesgos relacionados con la salud se controlaron a través de múltiples medidas puestas en marcha desde el Comité de Alertas Sanitarias.

La necesidad del teletrabajo a causa de las distintas restricciones de movilidad ha influido en la forma de trabajar, llevándose a cabo una adaptación en todas las áreas del Grupo para dar respuesta a esta circunstancia y minimizar los posibles riesgos asociados. Este hecho es otro de los ejemplos donde El Corte Inglés ha sabido ver las oportunidades de los cambios de nuestro entorno haciendo del teletrabajo una fuente de mejora en las condiciones de los trabajadores atendiendo a una mayor flexibilidad laboral y una elevada eficiencia.

FINANCIEROS

Financiación

Las actividades del Grupo están expuestas a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado (incluyendo tipo de cambio, tipo de interés y de precio), riesgo de crédito y de liquidez.

La gestión de estos se centra en reducir la incertidumbre inherente a estos mercados, tratando de minimizar los efectos potenciales adversos que puedan tener consecuencias negativas para la rentabilidad del Grupo. Además, somos conscientes del impulso que están teniendo las finanzas sostenibles y, a través de equipos multidisciplinares, se trabaja para minimizar riesgos y maximizar las oportunidades que puedan surgir.

Fiscalidad responsable

Bajo este concepto se recogen las actuaciones del Grupo frente a los riesgos derivados de la posible adopción de decisiones incorrectas de naturaleza fiscal que pudieran originar pasivos contingentes, sanciones, activos fiscales a largo plazo con dificultades de recuperación, etc. Los grupos de interés presionan, de forma cada vez más activa, por una gestión solidaria de la tributación a nivel local, autonómico, nacional e internacional.

El Grupo tiene implantados diversos controles, tanto automáticos como manuales y de naturaleza preventiva y de detección.

Información financiera y de gestión

La calidad de la información es fundamental para que pueda ser utilizada de forma efectiva y eficiente en la toma de decisiones. Por tanto, resulta imprescindible que el Grupo trabaje con información correcta, tanto financiera como de gestión.

Desde el área Financiera y de Análisis y Control de Gestión, el Grupo ha puesto en marcha proyectos destinados a disponer de información fiable en el momento oportuno. El incremento de los requerimientos de información no financiera desde distintos ámbitos representa un riesgo en el cual se trabaja mejorando la gestión de la información demandada, de su calidad y de su comunicación.

En relación con la Información Financiera, El Corte Inglés tiene implantado un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) alineado con los requerimientos de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

DE CUMPLIMIENTO

Ante la amplitud de normativas aplicables, el Grupo cuenta con la Función de Cumplimiento que trabaja con toda la compañía para la identificación, análisis, evaluación, medición y supervisión de los diferentes riesgos de esta naturaleza. El área de Cumplimiento desarrolla su labor a través de dos grandes bloques de actuación:

- Normativa interna
- Legislación:
 - Normativa penal: centrada en todos los riesgos de incumplimiento según la tipificación recogida en el Código Penal.
 - Normativa transversal: analiza todos los riesgos asociados a las normativas específicas, externas y/o internas, que afectan a las distintas áreas del Grupo.

Para conocer las actuaciones específicas en esta materia, ir al apartado de Función de Cumplimiento del capítulo de Nuestro Gobierno en este informe.



Principios de Reporte y Transparencia

PRINCIPIOS SEGUIDOS EN LA ELABORACIÓN DEL PRESENTE INFORME

Para la elaboración del presente informe se ha utilizado como marco internacional de referencia la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los principios y contenidos definidos en su versión GRI Standards bajo la opción esencial. También se han considerado los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, del cual El Corte Inglés es socio adherido desde 2002, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Asimismo, este informe responde a las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores recogidas en la Guía para la elaboración del informe de gestión de las entidades cotizadas, así como la ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad.

Los principios seguidos para la confección del presente informe han sido:

Principios de contenido	Participación de los grupos de interés	El Grupo El Corte Inglés mantiene un diálogo continuo con sus grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación, con el objetivo de conocer y responder a sus demandas y expectativas.
	Contexto de sostenibilidad	El Grupo está plenamente comprometido con la sostenibilidad y la RSC. Esto se refleja en el Plan Director de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2021-2025, que integra la sostenibilidad como uno de los ejes estratégicos de la compañía.
	Materialidad	Durante el ejercicio 2021, el Grupo ha actualizado su análisis de materialidad, con el objeto de garantizar que los temas materiales identificados estén alineados con las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
	Exhaustividad	Se abordan los temas relevantes identificados en el análisis de materialidad reflejando también los impactos asociados.
Principios de calidad	Precisión	Se ofrece información en términos cualitativos y cuantitativos para que todos los grupos de interés puedan valorar y analizar el desempeño del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad y la RSC.
	Equilibrio	La información facilitada refleja los aspectos del desempeño por el Grupo El Corte Inglés de tal manera que permite una evaluación razonada de la actividad desarrollada.
	Claridad	Se presenta la información de forma comprensible, ordenada y accesible para todos los grupos de interés.
	Comparabilidad	Principalmente se ha seguido el estándar internacional de reporte GRI que incluye indicadores que permiten realizar comparaciones respecto al ejercicio anterior y a otras compañías del sector adheridas a este estándar, así como poder evaluar el desempeño del Grupo en determinadas cuestiones relevantes.
	Fiabilidad	El Informe No Financiero es verificado por un tercero independiente.
	Puntualidad	Anualmente el Grupo El Corte Inglés publica el EINF correspondiente a cada ejercicio económico que pone a disposición de todos sus grupos de interés en su página web corporativa, en los idiomas español e inglés.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[GRI 102-44] [GRI 102-47]

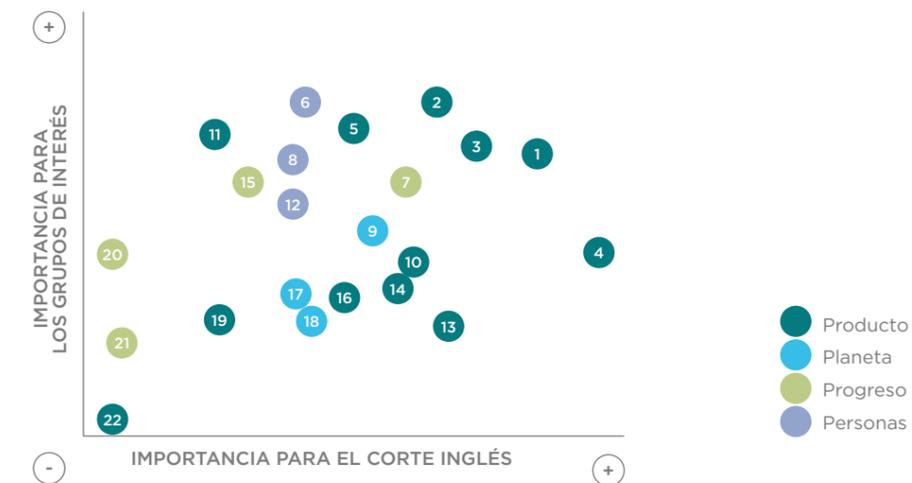
Siguiendo los principios establecidos por el estándar GRI, el Informe No Financiero da respuesta a las expectativas y requerimientos de información que los grupos de interés del Grupo El Corte Inglés han identificado como aspectos relevantes del Grupo.

Partiendo del análisis de materialidad realizado en el año 2019, en los dos años sucesivos se han realizado actualizaciones del mismo para alinear los resultados con las expectativas del contexto actual.

- El análisis de materialidad realizado en 2019 consistió en la realización de entrevistas a sus grupos de interés internos y externos, una revisión del marco regulatorio y las tendencias del sector, así como de los requerimientos de índices de sostenibilidad y estándares de reporte de información no financiera.
- En el ejercicio 2020 se evaluó el impacto que podría suponer la crisis sanitaria del Covid-19 en los asuntos materiales y en el ejercicio 2021 se revisaron los cambios en los requerimientos de las agencias de *rating*, tendencias regulatorias y las expectativas de los grupos de interés.

Los asuntos materiales identificados de mayor relevancia para el Grupo El Corte Inglés en el ejercicio 2021 aparecen recogidos a continuación junto con el nivel de importancia interna y externa. Dichos asuntos se han agrupado en torno a los cuatro pilares de actuación del Grupo El Corte Inglés en materia de sostenibilidad: Producto, Planeta, Progreso y Personas.

Matriz de Materialidad 2021



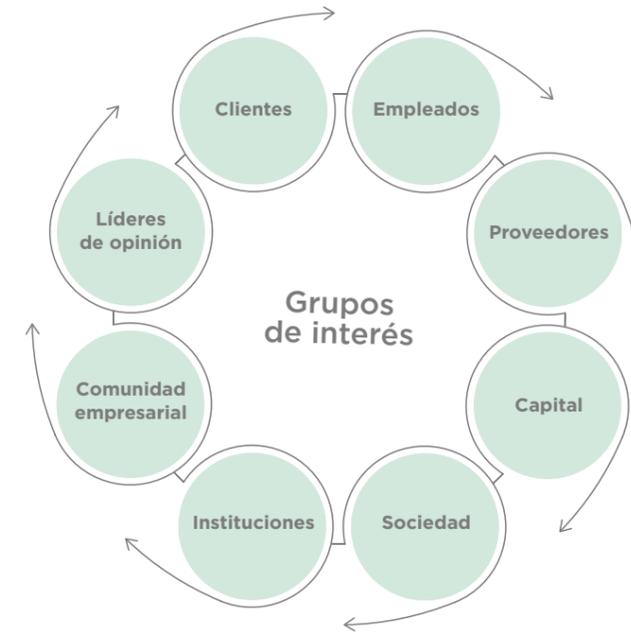
Universo	Ámbito	Aspectos materiales	
Producto	Bienestar y satisfacción del cliente	4. Atención al cliente y excelencia en el servicio 11. Fidelización de clientes	
	Cumplimiento Normativo	3. Ciberseguridad y seguridad de la información 1. Confidencialidad y protección de datos 14. Normativa de consumo	
	Productos y servicios responsables	5. Seguridad de producto 13. Adaptación, promoción, información transparente y fomento de hábitos de consumo responsable 16. Ecodiseño e innovación sostenible de productos y servicios 22. Criterios ASG de las inversiones (específico Grupo Seguros El Corte Inglés)	
	Gestión responsable de la cadena de suministro	2. Derechos Humanos en la cadena de suministro 19. Logística sostenible 10. Trazabilidad y criterios de sostenibilidad en la cadena de suministro	
	Planeta	Cambio Climático	9. Riesgos del cambio climático
		Economía Circular	17. Envases y embalajes sostenibles 18. Residuo Cero
	Progreso	Buen Gobierno y Transparencia	7. Buenas prácticas de gobierno corporativo y comportamiento ético
		Desempeño responsable e impacto socioeconómico de la actividad	20. Desempeño económico responsable 15. Fiscalidad responsable
		Marca	21. Identidad de Marca
Personas	Equipo comprometido	6. Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión 8. Conciliación laboral, personal, familiar y corresponsabilidad 12. Seguridad y salud	

El Grupo El Corte Inglés tiene previsto acometer durante el ejercicio 2022 una revisión exhaustiva del análisis de materialidad, aplicando un enfoque de “doble materialidad”. A través de este enfoque será posible evaluar cómo los asuntos identificados impactan sobre el desempeño del Grupo, y cómo el Grupo El Corte Inglés impacta sobre su entorno y la sociedad.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

[GRI 102-3] [GRI 102-43]

El Grupo El Corte Inglés establece un diálogo permanente con sus grupos de interés para poder conocer y dar una respuesta adecuada a sus necesidades y expectativas, con el fin último de mantener una relación de confianza con ellos. Las cuestiones surgidas de esta comunicación se han tenido en cuenta durante el proceso de elaboración del presente informe y han contribuido en la definición de la estrategia del Grupo.



Clientes	Consumidores de nuestros productos y servicios: nuestra razón de ser.
Líderes de opinión	Medios de comunicación, analistas y prescriptores digitales. Son nuestra vía más rápida para comunicar al resto de grupos de interés.
Comunidad empresarial	Asociaciones y organismos empresariales nacionales e internacionales con los que compartimos experiencias.
Instituciones	Gobiernos y representantes de instituciones locales, regionales, estatales e internacionales con las que trabajamos por una sociedad mejor.
Empleados	Nuestro equipo es el gran activo con el que cuenta el Grupo para desarrollar su actividad.
Proveedores	Las firmas comerciales y empresas con las que establecemos relaciones comerciales de largo recorrido basadas en la ética y en la confianza.
Capital	Personas físicas, jurídicas y entidades con intereses de capital. Nos aportan los recursos financieros que nos permiten crecer de forma sostenible. En este bloque incluimos también a las agencias de <i>rating</i> , esenciales para definir y gestionar nuestra agenda.
Sociedad	Comunidades locales, ONG, ámbito académico, asociaciones sociales y medioambientales.

En el Grupo El Corte Inglés utilizamos una amplia gama de canales de comunicación para hacer llegar nuestras novedades y noticias más relevantes a cada uno de nuestros grupos de interés:

- Servicio de atención al cliente
- Redes Sociales
- Web corporativa
- Web y *app* comerciales de El Corte Inglés
- Canal ético
- Buzón de reclamaciones
- Encuestas
- Foros
- Eventos
- *Newsletters*

Además, El Corte Inglés mantiene desde 2005 un diálogo estable y permanente con un grupo de trabajo de partes interesadas en el que están representadas organizaciones de consumidores, sindicatos, organizaciones, ONG y representantes del mundo académico. Este Grupo ha tenido 2 reuniones formales en el ejercicio 2021.

El 17 de febrero de 2022 se celebró, vía *streaming*, la 3ª Jornada de Participación Activa de Partes Interesadas del ejercicio 2021. El objetivo principal de esta jornada fue presentarles los focos estratégicos en sostenibilidad y RSC del Grupo El Corte Inglés. A esta jornada virtual asistieron más de 200 representantes de más de 40 organizaciones y pudieron formular preguntas a los organizadores a través de un chat. Posteriormente se envió a todos los participantes una breve encuesta de satisfacción de la jornada, obteniendo una valoración global muy positiva, con puntuación de 4,5 puntos sobre 5. Los comentarios recibidos y las preguntas formuladas constituyen una herramienta muy valiosa para reforzar nuestra estrategia en sostenibilidad y RSC.

CANALES DE COMUNICACIÓN Y CONTACTO

En línea con el compromiso del Grupo por mantener un diálogo fluido con sus grupos de interés, a continuación, se detallan varios canales de comunicación a disposición de los mismos.



CONTACTO GLOBAL

Grupo El Corte Inglés
Hermosilla, 112
28009 Madrid
www.elcorteingles.es

CANALES ESPECÍFICOS DE COMUNICACIÓN

Comercio electrónico

Teléfono:
900 373 111
A su disposición los 365 días del año

Correo electrónico:
clientes@elcorteingles.es

Información general sobre El Corte Inglés

Teléfono:
900 373 900
De lunes a sábado de 9:00 a 22:00h
Domingos de 10:00 a 21:00h

Correo electrónico:
servicio_clientes@elcorteingles.es

Medios de comunicación, patrocinio y mecenazgo

Servicio exclusivo para los medios de comunicación y para temas relacionados con patrocinio y mecenazgo

Teléfono de centralita:
914 018 500
De lunes a viernes de 9:30 a 14:00h y de 16:00 a 18:30h

Correo electrónico comunicación:
comunicacionelcorteingles@elcorteingles.es

Correo electrónico patrocinio:
patrocinio@elcorteingles.es

Por último, cabe destacar que para integrar a todos los colectivos y como parte de nuestro compromiso con la no discriminación, contamos con una línea telefónica específica para clientes con discapacidad, a través de la cual les ofrecemos atención preferente gratuita. Este teléfono está habilitado en el número 900 293 611, y está disponible de lunes a domingo de 9:00 a 22:00h.

NUESTRAS CAMPAÑAS

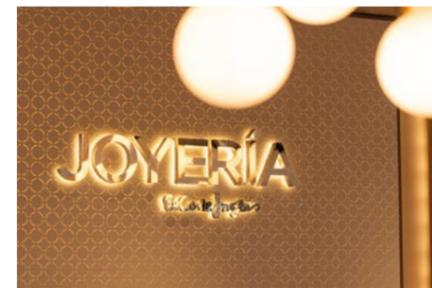
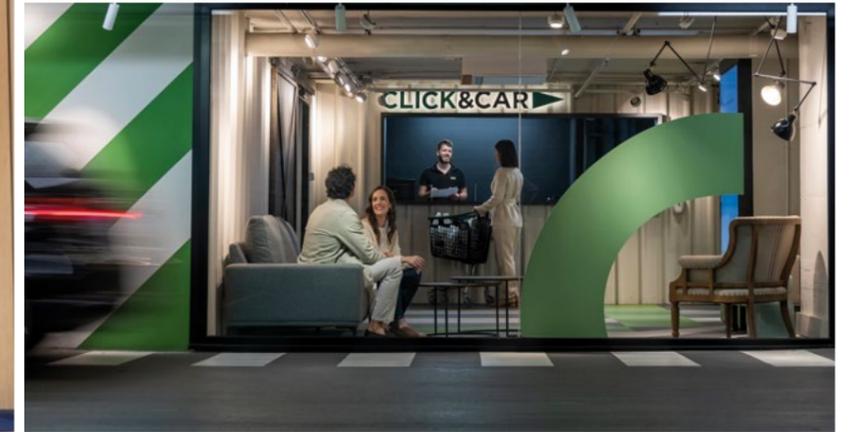
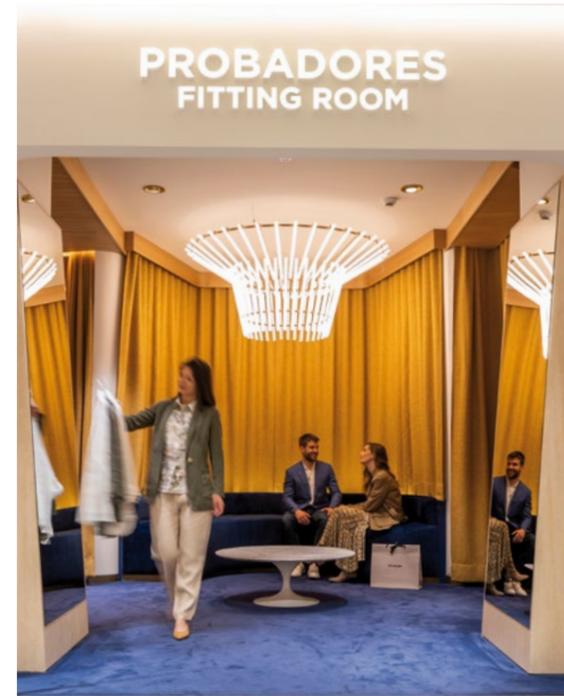
Somos conscientes de que nuestras campañas de publicidad alcanzan a millones de personas, y por ello, nos esforzamos a la hora de proyectarlas, diseñarlas y desarrollarlas como parte de nuestro compromiso con el mundo que nos rodea.



NUESTRAS TIENDAS, EN CONSTANTE EVOLUCIÓN

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes una experiencia incomparable de compra. Para conseguirlo, hemos puesto en marcha en el último año numerosas renovaciones en nuestras tiendas así como innovadoras implantaciones.

Algunas de estas mejoras se pueden disfrutar ya en Barcelona, Burgos, Madrid, Badajoz, Sevilla, Tenerife, Mallorca, Bilbao, Las Palmas, Girona, Córdoba y Marbella.





SORPRENDER CON EXPERIENCIAS ÚNICAS

Visitar nuestras tiendas es mucho más que disfrutar de un servicio de la máxima calidad; también queremos que sea un viaje experiencial, dejar una huella en los clientes que nos visitan.



Anexos

I. TABLA DE INDICADORES NO FINANCIEROS

NUESTRO GOBIERNO

INDICADOR	Mujeres	Hombres
Remuneración media por sexo de los miembros del Consejo de Administración Ejercicio 2021		
Remuneraciones vinculadas al ejercicio del cargo de consejero	1.375.982€	735.849€
Sueldos y salarios*	321.052€	830.706€
Retribución media sin indemnizaciones	1.697.034€	1.566.555€
Indemnizaciones	-	-
Retribución media 2021	1.697.034€	1.566.555€
Remuneración media por sexo de los miembros del Consejo de Administración Ejercicio 2020		
Retribución media 2020*	1.558.149€	1.257.358€
Remuneración media por sexo de los miembros del Consejo de Administración Ejercicio 2019		
Retribución media 2019	1.150.849€	2.812.057€

*: No incluye el importe del Plan de Incentivos del CEO.

EL CLIENTE

INDICADOR	2021	2020	2019
Calidad y seguridad del producto			
Número de auditorías de seguridad alimentaria en centros comerciales	1.200	882	1.194
Gestión de incidencias de clientes			
Número de incidencias	485.022	784.395	307.317

NUESTRO EQUIPO¹⁷

INDICADOR	2021	2020	2019
Distribución de la plantilla por sexo			
Mujer	50.544	51.646	55.542
Hombre	29.260	29.168	29.701
Total	79.804	80.814	85.243

INDICADOR	2021	2020	2019
Distribución de la plantilla por país			
España	74.728	75.902	79.839
Portugal	3.372	3.164	3.355
México	999	961	1.152
China	157	173	186
Chile	117	127	162
Bangladesh	74	84	85
India	52	57	58
Colombia	52	53	72
Grecia	41	40	46
Argentina	30	32	36
Vietnam	29	34	36
Polonia	26	30	38
Marruecos	21	25	26
Turquía	21	21	24
Perú	19	20	28
Hong Kong	13	16	15
Panamá	11	12	18
Estados Unidos	10	23	23
Ecuador	10	11	13
Francia	8	10	10
Italia	6	7	7
Uruguay	5	9	10
República Dominicana	3	3	4
Bulgaria	-	-	-
Total	79.804	80.814	85.243
Distribución de la plantilla por rangos de edad			
Menos de 30 años	9.908	8.684	12.427
De 30 a 50 años	46.097	47.323	49.571
Más de 50 años	23.799	24.807	23.245
Total	79.804	80.814	85.243
Distribución de la plantilla por grupos profesionales			
Directivos y gerentes	-	92	112
Mandos y coordinadores	-	11.594	11.804
Técnicos	-	3.737	3.982
Profesionales	-	58.485	58.827
Personal base	-	6.906	10.518
Total	-	80.814	85.243

¹⁷ Los datos correspondientes al ejercicio 2021, para los indicadores de plantilla que guardan relación con la distribución por grupo profesional, están incluidos en el capítulo de Nuestro Equipo. La reclasificación de grupos profesionales realizada por el Grupo en 2021 para adaptarse a lo dispuesto en el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, ha implicado la consideración de la categoría de Directivos y gerentes dentro del grupo profesional de Mandos, no siendo posible el comparativo de los datos de 2021 con los ejercicios anteriores debido a la dificultad de recalcular los datos correspondientes de los ejercicios 2020 y 2019.

INDICADOR		2021	2020	2019
Distribución de la plantilla por colectivos				
Comercial		58.256	62.550	67.732
Administración		11.809	8.795	9.812
Servicios		9.739	9.469	7.699
Total		79.804	80.814	85.243
Distribución de la plantilla por líneas de negocio				
Empresas de <i>retail</i>		68.956	71.262	77.350
Grupo Viajes		5.641	5.879	6.329
Grupo Seguros		1.601	1.438	1.347
Grupo SICOR		3.419	2.069	N/A
Otras		187	166	217
Total		79.804	80.814	85.243
Distribución de la plantilla por intervalos de antigüedad				
Menos de 5 años		19.451	16.756	21.836
De 5 a 15 años		16.674	19.839	22.694
Más de 15 años		43.679	44.219	40.713
Total		79.804	80.814	85.243
Distribución de la plantilla por tipo de contrato y sexo				
Contrato indefinido	Mujer	47.280	49.049	49.537
	Hombre	26.977	27.360	26.529
Contrato temporal	Mujer	3.264	2.597	6.005
	Hombre	2.283	1.808	3.172
Distribución de la plantilla por tipo de contrato y rango de edad				
Contrato indefinido	Menos de 30 años	6.957	6.225	6.611
	De 30 a 50 años	43.776	45.566	46.542
	Más de 50 años	23.524	24.618	22.913
Contrato temporal	Menos de 30 años	2.951	2.458	5.816
	De 30 a 50 años	2.321	1.759	3.029
	Más de 50 años	275	188	332
Distribución de la plantilla por tipo de contrato y grupo profesional				
Contrato indefinido	Directivos y gerentes	-	92	112
	Mandos y coordinadores	-	11.562	11.726
	Técnicos	-	3.689	3.793
	Profesionales	-	56.800	55.953
	Personal base	-	4.266	4.482
Contrato temporal	Directivos y gerentes	-	0	0
	Mandos y coordinadores	-	32	78
	Técnicos	-	48	189
	Profesionales	-	1.685	2.874
	Personal base	-	2.640	6.036

INDICADOR		2021	2020	2019	
Distribución de la plantilla por tipo de jornada y sexo					
Jornada completa	Mujer	30.790	31.509	33.151	
	Hombre	25.594	26.191	26.159	
Jornada parcial	Mujer	19.754	20.137	22.391	
	Hombre	3.666	2.977	3.542	
Distribución de la plantilla por tipo de jornada y rango de edad					
Jornada completa	Menos de 30 años	5.735	5.670	7.599	
	De 30 a 50 años	32.227	32.678	33.858	
	Más de 50 años	18.422	19.352	17.853	
Jornada parcial	Menos de 30 años	4.173	3.013	4.828	
	De 30 a 50 años	13.870	14.647	15.713	
	Más de 50 años	5.377	5.454	5.392	
Distribución de la plantilla por tipo de jornada y grupo profesional					
Jornada completa	Directivos y gerentes	-	91	107	
	Mandos y coordinadores	-	10.796	10.942	
	Técnicos	-	3.071	3.247	
	Profesionales	-	39.451	39.092	
	Personal base	-	4.419	5.922	
Jornada parcial	Directivos y gerentes	-	1	5	
	Mandos y coordinadores	-	798	862	
	Técnicos	-	666	735	
	Profesionales	-	19.034	19.735	
	Personal base	-	2.487	4.596	
Promedio anual de contratos por tipo de contrato, jornada y sexo¹⁸					
Contrato indefinido	Jornada completa	Mujer	28.880	29.721	29.842
		Hombre	24.135	24.496	24.495
	Total	53.015	54.216	54.337	
Jornada parcial	Mujer	18.893	19.542	20.808	
	Hombre	2.771	2.567	2.699	
	Total	21.664	22.110	23.508	
Contrato temporal	Jornada completa	Mujer	1.648	2.108	3.452
		Hombre	1.246	1.469	2.006
		Total	2.895	3.577	5.458
	Jornada parcial	Mujer	1.230	1.240	2.344
		Hombre	861	559	1.114
		Total	2.091	1.799	3.458

¹⁸ Los datos de promedio anual de contratos fueron reportados por primera vez para el ejercicio 2019. Por este motivo, no se incluyen para el ejercicio 2018, debiendo de compararse el evolutivo con los datos de plantilla a cierre del ejercicio 2018. De igual modo, para los datos de promedios se han considerado todos los empleados de manera ponderada en función del tiempo que han formado parte de la plantilla. Así, el total, será la suma de los desgloses.

INDICADOR			2021	2020	2019	
Promedio anual de contratos por tipo de contrato, jornada y rango de edad¹⁸						
Contrato indefinido	Jornada completa	Menos de 30 años	3.595	4.005	4.270	
		De 30 a 50 años	31.021	31.024	32.108	
		Más de 50 años	18.398	19.187	17.959	
		Total	53.015	54.216	54.337	
	Jornada parcial	Menos de 30 años	2.325	2.177	2.464	
		De 30 a 50 años	13.600	14.192	15.278	
		Más de 50 años	5.739	5.741	5.766	
		Total	21.664	22.110	23.508	
	Contrato temporal	Jornada completa	Menos de 30 años	1.476	1.932	3.075
De 30 a 50 años			1.278	1.487	2.172	
Más de 50 años			141	158	211	
		Total	2.895	3.577	5.458	
Jornada parcial		Menos de 30 años	1.432	1.285	2.702	
		De 30 a 50 años	577	466	655	
		Más de 50 años	82	48	102	
		Total	2.091	1.799	3.458	
Promedio anual de contratos por tipo de contrato, jornada y grupo profesional¹⁸						
Contrato indefinido	Jornada completa	Directivos y gerentes	-	97	115	
		Mandos y coordinadores	-	10.819	11.102	
		Técnicos	-	3.065	3.310	
		Profesionales	-	37.844	37.226	
		Personal base	-	2.391	2.584	
		Total	-	54.216	54.337	
	Jornada parcial	Directivos y gerentes	-	4	8	
		Mandos y coordinadores	-	863	953	
		Técnicos	-	678	708	
		Profesionales	-	19.133	19.986	
		Personal base	-	1.432	1.852	
		Total	-	22.110	23.508	
	Contrato temporal	Jornada completa	Directivos y gerentes	-	0	0
			Mandos y coordinadores	-	32	54
			Técnicos	-	50	131
			Profesionales	-	1.755	2.349
			Personal base	-	1.740	2.924
			Total	-	3.577	5.458
Jornada parcial		Directivos y gerentes	-	0	0	
		Mandos y coordinadores	-	3	28	
		Técnicos	-	1	42	
		Profesionales	-	417	479	
		Personal base	-	1.378	2.910	
		Total	-	1.799	3.458	

INDICADOR			2021	2020	2019				
Empleados con discapacidad									
Total			1.367	1.223	1.393				
Detalle de las bajas no voluntarias por decisión unilateral desglosadas por sexo									
Mujer			373	306	759				
Hombre			397	296	545				
Total			770	602	1.304				
Detalle de las bajas no voluntarias por decisión unilateral desglosadas por rangos de edad									
Menos de 30 años			164	50	115				
De 30 a 50 años			389	310	707				
Más de 50 años			217	242	482				
Total			770	602	1.304				
Detalle de las bajas no voluntarias por decisión unilateral desglosadas por grupo profesional									
Directivos y gerentes			-	0	9				
Mandos y coordinadores			-	161	274				
Técnicos			-	47	83				
Profesionales			-	351	834				
Personal base			-	43	104				
Total			-	602	1.304				
Promedio de horas de formación por grupo profesional y sexo									
Directivos y gerentes	Promedio horas Mujer		-	96,9	2,9				
	Promedio horas Hombre		-	10,2	36,5				
	Total horas formación		-	1.371	3.917				
Mandos y coordinadores	Promedio horas Mujer		-	18,1	27,6				
	Promedio horas Hombre		-	14,3	26,3				
	Total horas formación		-	176.187	305.041				
Técnicos	Promedio horas Mujer		-	20,2	29,7				
	Promedio horas Hombre		-	17,7	27,5				
	Total horas formación		-	71.859	115.080				
Profesionales	Promedio horas Mujer		-	11,0	13,8				
	Promedio horas Hombre		-	9,9	14,4				
	Total horas formación		-	607.906	798.197				
Personal base	Promedio horas Mujer		-	27,1	25,5				
	Promedio horas Hombre		-	17,5	18,8				
	Total horas formación		-	154.550	234.981				
Remuneración media bruta por grupo profesional									
	2021			2020			2019		
	M	H	Media	M	H	Media	M	H	Media
Directivos y gerentes	-	-	-	192.960	256.905	254.725	200.209	269.920	268.070
Mandos y coordinadores	-	-	-	34.268	44.670	40.830	35.106	45.647	42.659
Técnicos	-	-	-	31.856	35.710	33.278	31.268	35.509	34.749
Profesionales	-	-	-	19.304	20.833	19.744	19.752	21.121	20.183
Personal base	-	-	-	15.289	14.909	15.140	15.640	15.258	15.503
Total	-	-	-	20.848	28.047	23.368	20.973	28.156	24.055

INDICADOR	2021	2020	2019		
Remuneración media bruta por edad¹⁹					
Menos de 30 años	-	15.749	15.943		
De 30 a 50 años	-	21.738	22.158		
Más de 50 años	-	28.809	29.909		
Total	-	23.368	23.473		
Distribución de mujeres por grupo profesional					
Directivos y gerentes (%)	-	5,4	4,5		
Mandos y coordinadores (%)	-	37,4	37,1		
Técnicos (%)	-	62,9	62,9		
Profesionales (%)	-	69,9	71,2		
Personal base (%)	-	59,3	64,3		
Distribución de mujeres por rango de edad					
Menos de 30 años (%)	57,1	56,4	60,6		
De 30 a 50 años (%)	66,1	66,7	67,9		
Más de 50 años (%)	60,5	61,2	61,6		
Empleados con derecho a baja por paternidad					
Empleados con derecho a la baja de maternidad/paternidad y que lo ejercieron (%)	83,1	96,2	96,7		
Índice de reincorporación al trabajo (%)	74,4	77,6	79,1		
Índice de retención (1 año después) (%)	73,9	85,3	86,4		
Tasa de absentismo (enfermedad común + accidente no laboral) por empresa y sexo²²					
	M (21)	H (21)	T (21)	TOTAL (20)	TOTAL (19)
El Corte Inglés ²⁰	6,92	4,50	5,99	6,74	4,74
El Corte Inglés-Grandes Almacenes	0,00	0,00	0,01	-	-
Supercor	6,26	5,82	6,09	7,21	5,54
Sfera	-	-	-	3,78	4,67
Centro de Seguros y Servicios	10,64	6,76	9,49	8,44	4,59
Seguros El Corte Inglés	6,39	1,97	4,75	4,13	3,16
Viajes El Corte Inglés	3,94	3,99	3,95	4,27	3,70
Club de vacaciones	1,34	0,37	1,13	-	-
Tourmundial	4,27	2,38	3,81	-	-
Número de horas de absentismo (enfermedad común + accidente no laboral)					
Total	6.798.241,66	8.889.500,97			
Número de horas de absentismo por accidente laboral					
Total	238.663,41	235.271,8			
Número de casos de accidente relacionados con el trabajo con baja laboral					
Mujer	768	800	930		
Hombre	635	546	642		
Total	1.403	1.346	1.572		

¹⁹ A diferencia de ejercicios anteriores, los datos de remuneraciones medias para el ejercicio 2021 son proporcionados por empresas del Grupo El Corte Inglés, dentro del capítulo Nuestro Equipo.

²⁰ A diferencia de los ejercicios 2019 y 2020, los datos correspondientes al ejercicio 2021 de El Corte Inglés incluye los datos relativos a Sfera tras la integración de esta información en los sistemas de El Corte Inglés.

INDICADOR	2021	2020	2019		
Número de fallecimientos como resultado de accidentes relacionados con el trabajo²¹					
Mujer	0	0	0		
Hombre	0	2	0		
Total	0	2	0		
Número de casos de enfermedades relacionadas con el trabajo					
Mujer	10	19	29		
Hombre	7	7	19		
Total	17	26	48		
Número de fallecimientos como resultado de enfermedades relacionadas con el trabajo					
Mujer	0	0	0		
Hombre	0	0	0		
Total	0	0	0		
Ratios de accidentabilidad laboral por empresa y sexo ²²					
1) Frecuencia: (Nº casos/horas trabajadas) *1.000.000	M (21)	H (21)	T (21)	TOTAL (2020)	TOTAL (2019)
El Corte Inglés	10,58	13,96	11,90	11,85	12,94
El Corte Inglés-Grandes Almacenes	4,72	8,02	5,71	18,57	-
Supercor	19,52	21,42	20,36	18,47	28,14
Sfera	-	-	-	2,92	10,42
Centro de Seguros y Servicios	2,22	1,67	2,05	0,00	1,15
Seguros El Corte Inglés	0,00	0,00	0,00	3,46	7,99
Viajes El Corte Inglés	0,52	0,66	0,55	1,70	2,32
Club de vacaciones	0,00	0,00	0,00	-	-
Tourmundial	0,00	0,00	0,00	-	-
2) Gravedad: (Días perdidos/horas laborables) *1.000	M (21)	H (21)	T (21)	TOTAL (2020)	TOTAL (2019)
El Corte Inglés	0,27	0,31	0,29	0,27	0,26
El Corte Inglés-Grandes Almacenes	0,39	0,77	0,50	0,49	0,26
Supercor	0,30	0,33	0,31	0,31	0,50
Sfera	-	-	-	0,02	0,16
Centro de Seguros y Servicios	0,01	0,01	0,01	0,00	0,02
Seguros El Corte Inglés	0,00	0,00	0,00	0,09	0,05
Viajes El Corte Inglés	0,01	0,01	0,01	0,08	0,06
Club de vacaciones	0,00	0,00	0,00	-	-
Tourmundial	0,00	0,00	0,00	-	-

²¹ Los dos casos de fallecimiento registrados en 2020 fueron ocasionados por accidentes cardiovasculares.

²² A diferencia de los ejercicios 2019 y 2020, los datos correspondientes al ejercicio 2021 de El Corte Inglés incluye los datos relativos a Sfera tras la integración de esta información en los sistemas de El Corte Inglés. Los datos correspondientes a Sfera para el ejercicio 2020 están calculados hasta el mes de octubre de 2020. Debido a la disponibilidad de los datos en la herramienta corporativa del Grupo no es posible reportar los datos agregados para todo el ejercicio, quedando los datos correspondientes a partir de esa fecha incorporados a El Corte Inglés. Asimismo, El Corte Inglés incorpora desde el 1 de octubre de 2019 los datos relativos a Bricor.

3) Incidencia: (Nº casos/plantilla) *100	M (21)	H (21)	T (21)	TOTAL (2020)	TOTAL (2019)
El Corte Inglés	1,15	1,76	1,37	1,42	1,47
El Corte Inglés-Grandes Armazéns	4,72	8,03	5,71	3,40	1,47
Supercor	2,11	2,47	2,26	2,06	2,96
Sfera	-	-	-	0,27	1,02
Centro de Seguros y Servicios	0,22	0,18	0,21	0,00	0,13
Seguros El Corte Inglés	0,00	0,00	0,00	0,38	1,16
Viajes El Corte Inglés	0,08	0,11	0,08	2,76	0,18
Club de vacaciones	0,00	0,00	0,00	-	-
Tourmundial	0,00	0,00	0,00	-	-

Empleados cubiertos por convenio colectivo en cada país en 2021 ²³

Países	Porcentaje de plantilla cubierta
España	100%
Portugal	100%
México	-
China	-
Chile	-
Bangladesh	-
India	-
Colombia	-
Grecia	-
Argentina	-
Vietnam	-
Polonia	-
Marruecos	-
Turquía	-
Perú	-
Hong Kong	-
Panamá	-
Estados Unidos	-
Ecuador	-
Francia	100%
Italia	100%
Uruguay	-
República Dominicana	-
Bulgaria	-

²³ En los países en los que existe la figura de convenio colectivo, todos los empleados del Grupo El Corte Inglés presente en aquellos países están cubiertos por dichos convenios. Estos son, España, Portugal, Francia e Italia.

SOCIEDAD

	2021					
	Tributos soportados (miles de euros)			Tributos recaudados (miles de euros)		
	Impuestos sobre beneficios pagados	Resto de tributos	Cuotas S.S. por cuenta de la empresa	Retención IRPF a los trabajadores	Cotización a la S.S. por cuenta de los trabajadores	Tributos recaudados excluida retención IRPF a los trabajadores
Alemania	-	-	-	-	-	8,7
Arabia Saudí	6,4	-	-	-	-	-
Argentina	0,1	-	28,1	6,4	30,0	91,1
Bangladesh	-	-	-	129,7	-	67,4
Brasil	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	-	-	4,1
Chile	19,1	83,1	70,3	84,4	160,2	183,1
China (Shanghai)	38,5	-	1.277,3	-	-	499,5
Colombia	11,7	86,2	43,7	7,1	19,9	93,1
Costa Rica	-	-	-	-	-	-
Ecuador	-	16,3	15,4	0,4	11,2	1,6
España	20.443,4	158.569,9	494.618,3	215.210,6	98.157,9	709.720,6
Francia	-	30,2	64,5	19,7	36,8	1.088,1
Grecia	-	6,3	140,4	32,1	99,8	1.011,1
Hong Kong	-3,4	-	-115,9	-	-	-
India	0,3	2,4	0,4	-	-	-
Irlanda	-	-	-	-	-	3,6
Italia	2,5	3,8	18,4	9,9	3,5	13,0
Luxemburgo	-	-	-	-	-	1,0
Malta	-	-	-	-	-	1,8
Marruecos	-	2,4	56,6	97,8	15,0	1,8
México	1.236,5	943,5	989,8	688,0	377,1	75,4
Países Bajos	-	-	-	-	-	6,8
Panamá	-	39,8	46,5	61,2	43,7	11,2
Perú	8,3	81,3	27,2	26,9	-	-
Polonia	-	-	61,0	13,9	63,7	109,4
Portugal	-4.655,5	1.100,1	12.347,8	9.566,4	8.877,4	42.359,8
R. Dominicana	0,7	2,2	1,8	6,1	0,5	5,6
Reino Unido	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	-	-	-	-	-
Rumania	-	-	-	-	-	1,2
Suecia	-	-	-	-	-	1,3
Turquía	-	0,1	149,6	.	.	.
Uruguay	2,7	13,0	5,5	6,5	9,2	7,7
USA	0,8	59,3	26,6	46,2	26,0	215,6
Total	17.101,9	161.040,0	509.873,3	226.013,4	107.932,0	755.583,6

	2020					
	Tributos soportados (miles de euros)			Tributos recaudados (miles de euros)		
	Impuestos sobre beneficios pagados	Resto de tributos	Cuotas S.S. por cuenta de la empresa	Retención IRPF a los trabajadores	Cotización a la S.S. por cuenta de los trabajadores	Tributos recaudados excluida retención IRPF a los trabajadores
Argentina	1,1	50,1	42,4	13,1	51,7	70,9
Bangladesh	-	0,8	-	-	-	-
Chile	11,2	70,8	84,2	79,7	414,0	160,4
China	32,3	49,6	798,1	-	-	506,0
Colombia	11,8	158,5	45,5	3,3	20,2	28,4
Ecuador	-	22,8	18,2	0,3	14,8	5,7
España	22.825,5	157.166,5	480.169,3	203.936,9	140.637,8	544.373,8
Francia	-	9,6	38,1	23,5	29,6	50,8
Grecia	-	6,4	117,6	21,0	92,7	450,6
Hong Kong	25,6	0,1	41,0	-	-	-
India	-	-	0,4	-	-	-
Italia	4,8	8,9	26,4	17,5	7,4	6,1
Marruecos	-	2,2	59,2	-	-	-
México	886,3	427,7	810,0	717,6	303,2	7,3
Panamá	204,2	62,4	57,7	9,0	20,8	-
Perú	5,4	111,7	40,3	24,2	-	30,2
Polonia	-	-	55,8	12,7	56,5	159,5
Portugal	5.802,2	1.498,0	10.676,8	7.842,0	5.116,1	34.667,5
R. Dominicana	-	5,4	2,3	5,7	0,7	8,4
Turquía	-	0,1	106,8	-	-	-
Estados Unidos	1,8	64,4	34,4	56,2	33,8	157,6
Uruguay	3,2	18,5	5,0	4,5	9,5	3,6
Total	29.792,9	159.734,6	493.229,6	212.767,2	146.808,6	580.686,6

	2021				
	miles de euros				
	Ingresos procedentes de ventas a terceros	Ingresos de transacciones intragrupo con otros países	Resultado antes de impuestos y ajustes de consolidación	Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	Impuestos sobre Sociedades devengado
Alemania	-	-	-	-	-
Arabia Saudí	-	-	-	17,2	-
Argentina	2.728,5	39,2	-389,1	2.099,6	-
Bangladesh	-	-	-	-	-
Brasil	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	-	-
Chile	18.069,3	746,4	-1.050,9	4.801,0	19,4
China (Shanghai)	95,5	8.087,8	303,7	22,9	-75,4
Colombia	5.379,5	28,4	-361,6	528,8	90,2
Costa Rica	-	-	-	-	-
Ecuador	1.462,9	5,0	-196,0	420,7	-
España	12.224.884,9	984.615,8	319.104,1	7.691.703,3	-38.690,8
Francia	2.124,6	-	-241,7	18,1	-
Grecia	5.183,0	-	-262,1	1.596,1	-
Hong Kong	29,8	2.304,9	26,5	128,9	-3,4
India	-	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	-	-
Italia	422,9	-	-111,7	6,3	-1,8
Luxemburgo	-	-	-	-	-
Malta	-	-	-	-	-
Marruecos	-	-	-	-	-
México	134.124,7	1.058,2	5.964,9	46.103,4	-12,3
Países Bajos	-	-	-	-	-
Panamá	1.904,2	12,7	-696,1	1.386,7	-345,1
Perú	5.437,5	16,9	-139,3	628,1	-168,2
Polonia	2.031,7	-	-1.826,6	1.443,4	0
Portugal	515.138,8	4.683,4	26.097,4	314.709,7	14,9
R. Dominicana	422,6	1,0	-117,1	198,3	-
Reino Unido	-	-	-	0,3	-
Rusia	-	-	-	0,2	-
República Checa	-	-	-	-	-
Rumania	-	-	-	-	-
Suecia	-	-	-	-	-
Turquía	-	-	-	-	-
Uruguay	591,9	41,0	-32,0	408,8	-2,7
USA	3.205,5	1.688,4	99,3	2.065,7	-1,7
Total	12.923.237,6	1.003.328,9	346.171,7	8.068.287,2	-39.176,8

	2020				
	miles de euros				
	Ingresos procedentes de ventas a terceros	Ingresos de transacciones intragrupo con otros países	Resultado antes de impuestos y ajustes de consolidación	Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	Impuestos sobre Sociedades devengado
Argentina	1.591,4	49,8	-948,8	1.597,3	-73,4
Chile	13.484,8	1.408,6	-1.771,0	5.282,3	74,4
China	133,4	8.572,0	330,9	25,3	19,3
Colombia	3.630,5	37,8	-346,2	619,4	-35,4
Ecuador	1.247,1	15,0	-225,7	431,5	0,0
España	10.176.724,9	781.469,7	-2.373.623,0	7.975.041,2	-53.170,9
Francia	797,0	0,0	-215,6	23,9	0,0
Grecia	2.767,1	0,0	-1.315,6	1.585,2	0,0
Hong Kong	93,5	2.823,9	140,1	201,8	-7,0
Italia	180,9	0,0	-190,8	10,5	-2,5
México	92.916,6	909,7	-11.623,1	49.595,3	4.696,8
Panamá	1.875,3	55,1	-422,1	1.346,9	31,3
Perú	3.031,8	17,9	-694,1	837,7	29,5
Polonia	1.454,8	0,0	-1.928,7	1.786,7	0,0
Portugal	397.663,0	3.862,4	-85.815,8	335.266,5	756,5
R. Dominicana	353,4	9,6	-92,0	203,3	-3,4
Estados Unidos	1.283,9	1.334,9	-830,8	2.466,6	-15,1
Uruguay	549,0	20,7	-138,3	392,4	-3,2
Total	10.699.778,4	800.587,1	-2.479.710,6	8.376.713,8	-47.703,1

II. ÍNDICE DE INDICADORES GRI

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES				
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
102-1 Nombre de la organización	Elaboración de información (p. 9)			
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2. Nuestro modelo de negocio (p. 17) 2.3. Nuestras líneas de actividad (p. 29) 3. El cliente (p. 79) 3. Nuestro equipo (p. 99)			
102-3 Localización de la sede	Canales de comunicación y contacto (p. 205)			
102-4 Ubicación de las operaciones	2. Implantación del Grupo El Corte Inglés (p. 25-26) 3.2.3. Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131)			
102-5 Propiedad y forma jurídica	Elaboración de información (p. 9)			
102-6 Mercados servidos	2. Implantación del Grupo El Corte Inglés (p. 25-26) 2.3. Nuestras líneas de actividad (p. 29)			
102-7 Tamaño de la organización	2. Nuestro modelo de negocio (p. 17) 2.3. Nuestras líneas de actividad (p. 29) 3.2.2. Nuestro equipo en cifras (p. 100) 6. Tabla I Indicadores no financieros (p. 216)			
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	3.2.2. Nuestro equipo en cifras (p. 100) Diálogo social y representación sindical (p. 111) 6. Tabla I Indicadores no financieros (p. 216)		6	8.5 10.3
102-9 Cadena de suministro	3.2.3. Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131) 3.2.2. Nuestro equipo en cifras (p. 100)			
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Carta de la presidenta (p. 5) 2. Nuestro modelo de negocio (p. 17) Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131) Elaboración de información (p. 9)			
102-11 Principio o enfoque de precaución	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134) 3.3 Nuestra gestión medioambiental (p. 161) Certificaciones ambientales (p. 182) 4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191)			

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
102-12 Iniciativas externas	3. Nuestro desempeño ASG (p. 51) Estrategia y Política Fiscal corporativa (p. 146)	Principales estatutos en los que El Corte Inglés está suscrito: <ul style="list-style-type: none"> • Pacto Mundial de Naciones Unidas • Principios Rectores sobre las empresas y Derechos Humanos • Convenios y Recomendaciones Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo • Derechos del Niño y Principios Empresariales • Código Ético Mundial para el Turismo • Objetivos de Desarrollo Sostenible • Fashion Industry Charter on Climate Action de Naciones Unidas 		
102-13 Afiliación a asociaciones	Participación activa en organizaciones e instituciones (p. 158)			
ESTRATEGIA				
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta de la Presidenta (p. 5)			
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta de la Presidenta (p. 5) 2. Nuestro modelo de negocio (p. 17) A.1 Función de Cumplimiento (p. 68) Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131) 3. Nuestro desempeño ASG (p. 51) 4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191)			
ÉTICA E INTEGRIDAD				
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	3.1.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60)	La CNR establece las necesidades de formación de los miembros del Consejo de Admón. en materia de Buen Gobierno Corporativo, y, en este sentido, se desarrollan acciones formativas.	10	16.3
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3.1.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		10	16.3

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
GOBERNANZA				
102-18 Estructura de gobernanza	3.1.2. Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 63)			
102-19 Delegación de autoridad	3.1.2. Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 63)			
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3.1.2. Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 63)			
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Diálogo con los grupos de interés (p. 203)			16.7
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	3.1.2. Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 63)			5.5 16.7
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	3.1.2. Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 63)			16.6
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	B. Comisión de Nombramientos y Retribuciones (p. 70)			5.5 16.7
102-25 Conflictos de intereses	3.1.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60)			16.6
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	3.1. Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 63) 3.1.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60)			
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	B. Comisión de Nombramientos y Retribuciones (p. 70)			
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	B. Comisión de Nombramientos y Retribuciones (p. 70)			
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	A. Comisión de Auditoría y Control (p. 66) A.1 Función de Cumplimiento (p. 68) C. Comisión de Sostenibilidad (p. 72) 3.3. Nuestra gestión medioambiental (p. 161) 4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191)	Memoria Consolidada Grupo El Corte Inglés: Nota 25		16.7
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	A.1 Función de Cumplimiento (p. 68) A. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales (p. 75) 4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191)			
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	A. Comisión de Auditoría y Control (p. 66) A.1 Función de Cumplimiento (p. 68) C. Comisión de Sostenibilidad (p. 72)			

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	C. Comisión de Sostenibilidad (p. 72)			
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	A.1 Función de Cumplimiento (p. 68) 4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191)			
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191)			
102-35 Políticas de remuneración	Remuneración del Consejo de Administración y de la Alta Dirección (p. 71) B. Comisión de Nombramientos y Retribuciones (p. 70) 6. Anexo. Tabla I "Indicadores no financieros. Nuestro Gobierno" (p. 216)	Memoria Consolidada Grupo El Corte Inglés: Nota 24.2		
102-36 Proceso para determinar la remuneración	Remuneración del Consejo de Administración y de la Alta Dirección (p. 71) Modelo de retribución (p. 116)			
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Modelo de retribución (p. 116)	En nuestro Grupo estamos sujetos a la Negociación Colectiva, con representación sindical en los diferentes sectores de nuestra actividad, donde se determina la retribución en sus distintos conceptos. Todo ello con conocimiento de nuestros Comités de Empresa.		16.7
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
102-40 Lista de grupos de interés	Diálogo con los grupos de interés (p. 203)			
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Diálogo social y representación sindical (p. 111)		3	8.8
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Diálogo con los grupos de interés (p. 203)			
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Diálogo social y representación sindical (p. 111) Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134) Diálogo con los grupos de interés (p. 203)			
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191) Análisis de materialidad (p. 201)			

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Elaboración de información (p. 9)			
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Elaboración de información (p. 9)			
102-47 Lista de temas materiales	Análisis de materialidad (p. 201)			
102-48 Reexpresión de la información	2.1. Principales cifras económicas del Grupo El Corte Inglés (p. 24) Elaboración de información (p. 9)			
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Elaboración de información (p. 9)			
102-50 Periodo objeto del informe	Elaboración de información (p. 9)			
102-51 Fecha del último informe		16 de junio 2021.		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Elaboración de información (p. 9)	Anual		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Diálogo con los grupos de interés (p. 203)			
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5. Principios de reporte y transparencia (p. 199)			
102-55 Índice de contenidos GRI	6. Anexo - Tabla II Índice de Indicadores GRI (p. 229)			
102-56 Verificación externa	7. Informe de verificación externa (p. 251)			

CONTENIDOS TEMÁTICOS

TEMAS ECONÓMICOS

Desempeño económico

103 Enfoque de gestión	Carta de la Presidenta (p. 5) 3.2.4. Generación de valor económico y social (p. 145) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	3.2.4. Generación de valor económico y social (p. 145) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)			8.1 8.2 9.1 9.4 9.5
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191)			13.1

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
201-3 Obligaciones del Plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Remuneración del Consejo de Administración y de la Alta Dirección (p. 71) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Gobierno" (p. 216) Ver Memoria Anual Consolidada			
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	3.2.4. Aportaciones a las arcas públicas (p. 148) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)			
Presencia en el mercado				
103 Enfoque de gestión	2. Nuestro modelo de negocio (p. 17) 2.3. Nuestras líneas de actividad (p. 29)			
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Modelo de retribución (p. 116)			1.2 5.1
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		El principal país donde opera el Grupo El Corte Inglés es España. Por ello, la mayor parte del equipo directivo es de nacionalidad española.		8.5
Impactos económicos indirectos				
103 Enfoque de gestión	Nuestro equipo en cifras (p. 100)			
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	3.2.4. Vinculación con la sociedad (p. 151) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)			5.4 9.1 9.4 11.2
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3.2.4. Vinculación con la sociedad (p. 151) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)			1.2 1.4 3.8 8.2 8.3 8.5
Prácticas de adquisición				
103 Enfoque de gestión	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131)			8.3
Anticorrupción				
103 Enfoque de gestión	A.1 Función de Cumplimiento (p. 68) A. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales (p. 75)			

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	A. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales (p. 75)	Riesgos significativos tipificados: <ul style="list-style-type: none"> Corrupción privada Corrupción pública Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo Financiación ilegal partidos políticos Corrupción en transacciones comerciales internacionales Alteración precios en concursos y subastas públicas 		
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	A. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales (p. 75)	Número de empleados formados en procedimientos anticorrupción afectados por normativas de Prevención de Blanqueo de Capitales: 2.936 (92,9%): <ul style="list-style-type: none"> Mandos: 208 Coordinadores: 8 Profesionales: 2.720 	10	16.5
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	A.1 Función de Cumplimiento (p. 68)	De las 10 notificaciones recibidas, en 8 no se han evidenciado irregularidades, 1 ha supuesto un plan de mejora para mitigar el riesgo y 1 ha sido desestimada.	10	16.5
Competencia desleal				
103 Enfoque de gestión	A.1 Función de Cumplimiento (p. 68)			
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		Durante 2021 no se han recibido sanciones económicas por incumplimiento de la normativa en relación con cuestiones de competencia desleal, anti competencia y prácticas monopolísticas.		16.3
Fiscalidad				
103 Enfoque de gestión	Estrategia y Política Fiscal corporativa (p. 146)			
207-1 (2019) Enfoque fiscal	Estrategia y Política Fiscal corporativa (p. 146)			1.1 1.3 10.4 17.1 17.3
207-2 (2019) Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Estrategia y Política Fiscal corporativa (p. 146) 6. Anexo. I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)			1.1 1.3 10.4 17.1 17.3
207-3 (2019) Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Estrategia y Política Fiscal corporativa (p. 146) 6. Anexo. I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)			1.1 1.3 10.4 17.1 17.3
207-4 (2019) Presentación de informes país por país	6. Anexo. I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 153 y 225)	Información complementaria contenida en la Memoria Consolidada del ejercicio 2021: Nota 22		1.1 1.3 10.4 17.1 17.3

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
TEMAS AMBIENTALES				
Materiales				
103 Enfoque de gestión	Plan de Packaging sostenible (p. 163)			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Plan de Packaging sostenible (p. 163)		7	8.4 12.2
301-2 Insumos reciclados	Circularidad (p. 163)		8	8.4 12.2 12.5
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Plan de Packaging sostenible (p. 163)		8	8.4 12.2 12.5
Energía				
103 Enfoque de gestión	B. Consumo y eficiencia energética (p. 179)			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	B. Consumo y eficiencia energética (p. 179)		7 y 8	7.2 7.3 8.4 12.2 13.1
302-3 Intensidad energética	B. Consumo y eficiencia energética (p. 179)		8	7.3 8.4 12.2 13.1
302-4 Reducción del consumo energético	Indicadores de desempeño (p. 175) B. Consumo y eficiencia energética (p. 179)		8 y 9	7.3 8.4 12.2 13.1
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	B. Consumo y eficiencia energética (p. 179)		8 y 9	7.3 8.4 12.2 13.1
Agua				
103 Enfoque de gestión	Gestión sostenible del agua (p. 181)			
303-1 (2018) Interacción con el agua como recurso compartido	Gestión sostenible del agua (p. 181)			
303-2 (2018) Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Gestión sostenible del agua (p. 181)			
303-3 (2018) Extracción de agua	Gestión sostenible del agua (p. 181)		7 y 8	6.3 6.4 6.A 6.B 12.4
303-4 (2018) Vertido de agua	Gestión sostenible del agua (p. 181)			
303-5 (2018) Consumo total de agua en la organización	Gestión sostenible del agua (p. 181)			
Biodiversidad				
103 Enfoque de gestión		El Grupo El Corte Inglés tiene ubicadas sus instalaciones en terrenos considerados urbanos y sin impactos significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad por lo que consideramos este indicador no material. Considerando la actividad empresarial del Grupo El Corte Inglés este indicador no es material.		
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas				

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		Considerando la actividad empresarial del Grupo El Corte Inglés este indicador no es material.		
304-3 Hábitats protegidos o restaurados		Considerando la actividad empresarial del Grupo El Corte Inglés este indicador no es material.		
304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		Considerando la actividad empresarial del Grupo El Corte Inglés este indicador no es material.		
Emisiones				
103 Enfoque de gestión	Indicadores de desempeño (p. 175)			
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Indicadores de desempeño (p. 175)		7 y 8	3.9 12.4 13.1 14.3 15.2
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Indicadores de desempeño (p. 175)		7 y 8	3.9 12.4 13.1 14.3 15.2
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Indicadores de desempeño (p. 175)		7 y 8	3.9 12.4 13.1 14.3 15.2
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Indicadores de desempeño (p. 175)		7 y 8	13.1 14.3 15.2
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Indicadores de desempeño (p. 175)		7 y 8	14.3 15.2
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		El Grupo El Corte Inglés no presenta emisiones SAO.	7 y 8	3.9 12.4
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		El Grupo El Corte Inglés no presenta emisiones de NOx y SOx, así como tampoco presenta contaminación lumínica o acústica relevante para responder a este apartado de la Ley.	7 y 8	3.9 12.4 14.3 15.2
Efluentes y residuos				
103 Enfoque de gestión	Residuo Cero (p. 165)			
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Residuo Cero (p. 165)		8	3.9 6.3 6.4 6.6 11.6 12.4 12.5 14.1
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Residuo Cero (p. 165)		8	3.9 6.3 11.6 12.4 12.5
306-3 Residuos generados	Residuo Cero (p. 165)		8	3.9 6.3 6.6 11.6 12.4 12.5 14.1 15.1
306-4 Residuos no destinados a eliminación	Residuo Cero (p. 165)		8	3.9 11.6 12.4 12.5

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
306-5 Residuos destinados a eliminación	Residuo Cero (p. 165)		8	3.9 6.6 11.6 12.4 12.5 14.2 15.1 15.5
Cumplimiento ambiental				
103 Enfoque de gestión	A.1 Función de Cumplimiento (p. 68)			
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Durante 2021 y 2020 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación a temas medioambientales. En este sentido, El Corte Inglés cuenta con un seguro civil para cubrir sus riesgos ambientales. Memoria Consolidada Grupo El Corte Inglés: Nota 25	8	16.3
Evaluación ambiental de proveedores				
103 Enfoque de gestión	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)			
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		8	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		8	
TEMAS SOCIALES				
Empleo				
103 Enfoque de gestión	Atracción y retención del talento (p. 104)			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Atracción y retención del talento (p. 104) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Detalle de las bajas no voluntarias" (p. 221)		6	5.1 8.5 8.6 10.3
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Otros beneficios sociales (p. 120)	Todos los empleados gozan de los mismos beneficios, con independencia del modelo de contrato.		3.2 5.4 8.5
401-3 Permiso parental	Medidas de flexibilidad laboral, conciliación y desconexión digital (p. 113)		6	5.1 5.4 8.5
Relaciones trabajador-empresa				
103 Enfoque de gestión	Diálogo social y representación sindical (p. 111)			
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Diálogo social y representación sindical (p. 111)		3	8.8

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Salud y Seguridad en el trabajo				
103 Enfoque de gestión	Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (p. 125) Programas de Formación (p. 106)			
403-1 (2018) Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (p. 125)			8.8
403-2 (2018) Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (p. 125) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216) 4. La gestión de Riesgos y oportunidades (p. 191)			3.3 3.9 8.8
403-3 (2018) Servicios de salud en el trabajo	Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (p. 125)			3.3 3.9 8.8
403-4 (2018) Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Observatorio del bienestar del empleado (p. 116) Respuesta a la crisis sanitaria (p. 126)			8.8 16.7
403-5 (2018) Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Programas de Formación (p. 106) Formación de los empleados en materia de seguridad y salud laboral (p. 127)			8.8
403-6 (2018) Fomento de la salud de los trabajadores	Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (p. 126) Observatorio del bienestar del empleado (p. 116)			3.3 3.5 3.7 3.8
403-8 (2018) Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (p. 126)			8.8
403-9 (2018) Lesiones por accidente laboral	Indicadores de seguridad (p. 127) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)			3.6 3.9 8.8 16.1
403-10 (2018) Dolencias y enfermedades laborales	Indicadores de seguridad (p. 127) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)			3.3 3.4 3.9 8.8 16.1
Formación y enseñanza				
103 Enfoque de gestión	3.2.2. Nuestro equipo (p. 99)			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Programas de Formación (p. 106) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro equipo" (p. 216)		6	4.3 4.4 4.5 5.1 8.2 8.5 10.3
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Programas de Formación (p. 106)			8.2 8.5
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Evaluación del desempeño y planes de carrera (p. 110)		6	5.1 8.5 10.3

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Diversidad e igualdad de oportunidades				
103 Enfoque de gestión	3.1 Nuestro gobierno Corporativo (p. 59) 3.2.2. Nuestro equipo (p. 99)			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Consejo de Administración (p. 65) Nuestro equipo en cifras (p. 100) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro equipo" (p. 216)		6	5.1 5.5 8.5
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Modelo de retribución (p. 116) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro equipo" (p. 216)		6	5.1 8.5 10.3
No discriminación				
103 Enfoque de gestión	3.2.2 Nuestro equipo (p. 99) 3.1.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60)			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	3.1.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión (p. 121)	En 2020 se recibieron 20 solicitudes de caso de acoso en España, de las cuales, se tramitaron solo 15.		5.1 8.8
Libertad de asociación y negociación colectiva				
103 Enfoque de gestión	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)			
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		3	8.8
Trabajo infantil				
103 Enfoque de gestión	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)			
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		5	8.7 16.2
Trabajo forzoso u obligatorio				
103 Enfoque de gestión	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)			
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		4	8.7
Prácticas en materia de seguridad				
103 Enfoque de gestión	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)			
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)			16.1

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Evaluación de Derechos Humanos				
103 Enfoque de gestión	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)			
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)	En el ejercicio 2020 no se recibió ninguna denuncia relativa a Derechos Humanos en la Cadena de Suministro por ninguno de los dos canales de denuncias de ECI (Canal Ético y el de amfori BSCI). En 2019 se recibieron 2 denuncias que se gestionaron con la aplicación de la diligencia debida".	1 y 2	
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		1	
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		2	
Comunidades locales				
103 Enfoque de gestión	3.2.4. Nuestra relación con la sociedad (p. 143)			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	3.2.4. Nuestra relación con la sociedad (p. 143) Vinculación con la sociedad (p. 151)		1	
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		1 y 2	1.4 2.3
Evaluación social de los proveedores				
103 Enfoque de gestión	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		2	5.2 8.8 16.1
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)		2	5.2 8.8 16.1
Política pública				
103 Enfoque de gestión	A. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales (p. 75)			
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes político		De acuerdo a lo establecido en el Código Ético del Grupo El Corte Inglés, ninguna empresa del Grupo ha realizado contribuciones a partidos políticos y/o sus representantes en el ej. 2021.	10	16.5

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Salud y seguridad de los clientes				
103 Enfoque de gestión	3.2.1. Calidad y seguridad (p. 88)			
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	3.2.1. Calidad y seguridad (p. 88) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. El Cliente" (p. 216)			
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Durante el ej. 2021 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación a cuestiones sobre la seguridad y salud de los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores.		16.3
Marketing y etiquetado				
103 Enfoque de gestión	C. Calidad y seguridad (p. 88) Transparencia en la comunicación comercial (p. 97)			
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	C. Calidad y seguridad (p. 88)			12.8
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		Durante el ej. 2021 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación al etiquetado, presentación y/o información de los productos y/o servicios puestos a disposición de los consumidores.		16.3
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Durante el ej. 2021 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación a comunicaciones de marketing y/o comerciales.		16.3
Privacidad del cliente				
103 Enfoque de gestión	Gestión de incidencias (p. 95) Protección de datos (p. 96)			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Gestión de incidencias (p. 95) Protección de datos (p. 96) 3.1.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60)			16.3 16.10
Cumplimiento socioeconómico				
103 Enfoque de gestión	A.1 Función de Cumplimiento (p. 68)			
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		Durante el ej. 2021 no se han recibido sanciones económicas por incumplimiento de la normativa en relación con cuestiones sociales y económicas.		16.3

III. ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y DEL REGLAMENTO (UE) 2020/852 - TAXONOMÍA

Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Modelo de negocio		
Descripción del modelo de negocio del Grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	Carta de la Presidenta (p. 5) 2. Nuestro modelo de negocio (p. 17) 2.3. Nuestras líneas de actividad (p. 29) 3.2.1. El cliente (p. 79) 3.2.2. Nuestro equipo (p. 99) 2.2. Implantación del Grupo El Corte Inglés (p. 25-26) Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131)
Información sobre cuestiones medioambientales		
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	3.3. Nuestra gestión medioambiental (p. 161)
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Análisis de riesgos climáticos (p. 174) 4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191) A. Comisión de Auditoría y Control (p. 66) A.1 Función de Cumplimiento (p. 68)

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
General	Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad	3.3. Nuestra gestión medioambiental (p. 161) 4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191) A. Comisión de Auditoría (p. 66) A.1 Función de cumplimiento (p. 68) C. Comisión de Sostenibilidad (p. 72)	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	C. Comisión de Sostenibilidad (p. 72) 3.3. Nuestra gestión medioambiental (p. 161) Certificaciones ambientales (p. 182)	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	A. Comisión de Auditoría (p. 66) A.1 Función de Cumplimiento (p. 68) C. Comisión de Sostenibilidad (p. 72) 3.3. Nuestra gestión medioambiental (p. 161) 4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191)	
	Aplicación del principio de precaución	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134) 3.3. Nuestra gestión medioambiental (p. 161)	
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	A.2 Función de Control y Gestión de Riesgos (p. 69)	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medioambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	3.3 Nuestra Gestión medioambiental (p. 161) B. Consumo y eficiencia energética (p. 179)	
	Medidas para prevenir la contaminación.	3.3 Nuestra Gestión medioambiental (p. 161) Indicadores de desempeño (p. 175)	
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Plan de Packaging Sostenible (p. 163) Residuo Cero (p. 165)	
Uso sostenible de los recursos	Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Gestión sostenible del agua (p. 181)	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Plan de Packaging Sostenible (p. 163)	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	B. Consumo y eficiencia energética (p. 179)	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	B. Consumo y eficiencia energética (p. 179)	
	Uso de energías renovables	B. Consumo y eficiencia energética (p. 179)	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	Indicadores de desempeño (p. 175)	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	3.3 Nuestra Gestión medioambiental (p. 161) Indicadores de desempeño (p. 175)	
	Metas de reducción de emisiones GEI	Indicadores de desempeño (p. 175)	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad		El Grupo El Corte Inglés tiene ubicadas sus instalaciones en terrenos considerados urbanos y sin impactos significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad por lo que consideramos este indicador no material.
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		El Grupo El Corte Inglés tiene ubicadas sus instalaciones en terrenos considerados urbanos y sin impactos significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad por lo que consideramos este indicador no material.
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	Remuneración del Consejo de Administración y de la Alta Dirección (p. 71) B. Comisión de Nombramientos y Retribuciones (p. 70) Atracción y retención del talento (p. 104) Otros beneficios sociales (p. 120) 3.2.2. Nuestro Equipo (p. 99)	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191) A.2 Función de Control y Gestión de Riesgos (p. 69) A.1 Función de Cumplimiento (p. 68)	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Consejo de Administración (p. 65) Nuestro equipo en cifras (p. 100) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	3. Nuestro equipo en cifras (p. 100) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	3. Nuestro equipo en cifras (p. 100) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Atracción y retención del talento (p. 104) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216) Detalle de las bajas no voluntarias (p. 221)	
	Remuneraciones medias por sexo, edad y grupo profesional o igual valor	Modelo de retribución (p. 116) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)	
	Brecha Salarial	Modelo de retribución (p. 116)	
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Modelo de retribución (p. 116) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)	
	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo	Remuneración del Consejo de Administración y de la Alta Dirección (p. 71) B. Comisión de Nombramientos y Retribuciones (p. 70) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Gobierno" (p. 216)	Ver Memoria Anual Consolidada
	Medidas de desconexión laboral	Diálogo social y representación sindical (p. 111)	
	Empleados con discapacidad	Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión (p. 121) Diálogo social y representación sindical (p. 111)	
	Organización del tiempo de trabajo	Diálogo social y representación sindical (p. 111)	
	Número de horas de absentismo	Diálogo social y representación sindical (p. 111)	
	Medidas para facilitar la conciliación	Medidas de flexibilidad laboral, conciliación y desconexión digital (p. 111)	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Un entorno de trabajo seguro y saludable (p. 124) 4. La gestión de Riesgos y oportunidades (p. 191) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)	
	Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo	Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (p. 125) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)	
	Enfermedades profesionales	Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (p. 125) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Relaciones sociales	Organización del diálogo social	Diálogo social y representación sindical (p. 111)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	Diálogo social y representación sindical (p. 111) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)
	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (p. 125) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)
Formación	Políticas de formación	3.2.2 Nuestro Equipo (p. 99) Programas de Formación (p. 106) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)
	Horas totales de formación por categorías profesionales	Programas de Formación (p. 106) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Nuestro Equipo" (p. 216)
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3.2.2 Nuestro equipo (p. 99) 3.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión (p. 121) Nuestra relación con la sociedad (p. 143) Accesibilidad en nuestro negocio (p. 149)
Igualdad	Medidas de igualdad entre hombres y mujeres	Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión (p. 121) 3.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60)
	Planes de igualdad	3.2.2 Nuestro equipo (p. 99) 3.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión (p. 121)
	Medidas para promover el empleo	Atracción y retención del talento (p. 104) Programas de Formación (p. 106)
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	3.2.2 Nuestro equipo (p. 99) 3.1.1 Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) 3.2.2 Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión (p. 121)
	Política contra la discriminación y gestión de la diversidad	3.2.2 Nuestro equipo (p. 99) 3.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión (p. 121)
Respeto a los Derechos Humanos		
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)

Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191) A.2 Función de Control y Gestión de riesgos (p. 69) A.1 Función de cumplimiento (p. 68) Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)
	Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos	3.1.1 Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)
	Denuncias por casos de vulneraciones de Derechos Humanos	3.1.1 Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT	3.1.1 Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión (p. 121) Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	A. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales (p. 75)
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191) A.2 Función de Control y Gestión de riesgos (p. 69) A.1 Función de cumplimiento (p. 68) Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales (p. 75)

Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Corrupción y soborno	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales (p. 75) 3.1.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60)
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales (p. 75)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Participación activa en organizaciones e instituciones (p. 158) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225) Vinculación con la sociedad (p. 151)
Información sobre la sociedad		
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131) 3.2.4 Nuestra relación con la sociedad (p. 143)
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	4. La gestión de riesgos y oportunidades (p. 191) Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131) A.1 Función de Cumplimiento (p. 68)
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Vinculación con la sociedad (p. 151) Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	3 Vinculación con la sociedad (p. 151) Una cadena de suministro global y diversificada (p. 131) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)
	Relaciones mantenidas en las comunidades locales	Diálogo con los grupos de interés (p. 203) Nuestra relación con la sociedad (p. 143)
	Acciones de asociación y patrocinio	Participación activa en organizaciones e instituciones (p. 158) Generación de valor económico y social (p. 145) Vinculación con la sociedad (p. 151) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros. Sociedad" (p. 225)

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Subcontratación y proveedores	Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134)	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las misma	Diligencia debida en la cadena de suministro (p. 134) 3.1.1 Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60)	
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	Calidad y seguridad (p. 88) Transparencia en la comunicación comercial (p. 97) Gestión de incidencias (p. 95) Protección de datos (p. 96) 3.1.1. Nuestros principios, valores y compromisos (p. 60) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros - El Cliente" (p. 216)	
	Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas	Gestión de incidencias (p. 95)	
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	Generación de valor económico y social (p. 145) Estrategia y Política Fiscal corporativa (p. 146) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros - Sociedad" (p. 225)	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Generación de valor económico y social (p. 145) Estrategia y Política Fiscal corporativa (p. 146) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros - Sociedad" (p. 225)	
	Subvenciones públicas recibidas	Aportaciones a las arcas públicas (p. 148) Estrategia y Política Fiscal corporativa (p. 146) 6. Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros - Sociedad" (p. 225)	
CONTENIDO DEL REGLAMENTO UE (2020/852) - TAXONOMÍA			
Requerimientos del Reglamento		Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Taxonomía climática	Actividades económicas elegibles y no elegibles	Taxonomía de la UE (p. 183)	Metodología propia de El Corte Inglés de acuerdo al art. 8 del Reglamento (UE) 2020/852, de Taxonomía, y los Reglamentos Delegados (Acto Delegado (UE) 2021/2139 Clima) y Acto Delegado (UE) 2021/2178 (Divulgación).
	Elegibilidad	Taxonomía de la UE (p. 183)	Conciliación de la información reportada con la información contable (CC.AA.).

Informe de verificación externa

Informe de Verificación Independiente del Informe No Financiero Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el 28 de febrero de 2022

EL CORTE INGLÉS, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES



Ernst & Young, S.L.
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME NO FINANCIERO CONSOLIDADO

A los accionistas de El Corte Inglés, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Informe No Financiero Consolidado adjunto (en adelante INF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 28 de febrero de 2022, de El Corte Inglés, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo.

El contenido del INF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en los anexos "Índice de contenidos de la Ley 11/2018 y del Reglamento UE 2020/852" e "Índice de indicadores GRI" incluidos en el INF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del INF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de El Corte Inglés, S.A. El INF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) en su opción esencial, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en los anexos "Índice de contenidos de la Ley 11/2018 y del Reglamento UE 2020/852" e "Índice de indicadores GRI" del citado INF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el INF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de El Corte Inglés, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del INF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.



El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del INF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el INF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el INF del ejercicio anual finalizado el 28 de febrero de 2022 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Principios de reporte y transparencia" considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el INF del ejercicio anual finalizado el 28 de febrero de 2022.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el INF del ejercicio anual finalizado el 28 de febrero de 2022.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el INF del ejercicio anual finalizado el 28 de febrero de 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático por primera vez para el ejercicio anual finalizado el 28 de febrero de 2022 siempre que el Informe No Financiero Consolidado adjunto se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el Informe No Financiero Consolidado adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los Administradores de El Corte Inglés, S.A. han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en el apartado de "Taxonomía de la UE" del INF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el INF El Corte Inglés, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 28 de febrero de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI en su opción esencial así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en los anexos "Índice de contenidos de la Ley 11/2018 y del Reglamento UE 2020/852" e "Índice de indicadores GRI" del citado Informe No Financiero.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2022 Núm. 01/22/13455
SELO CORPORATIVO: 30,00 EUR

.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....

ERNST & YOUNG, S.L.

Alberto Castilla Vida

17 de junio de 2022

El Corte Inglés