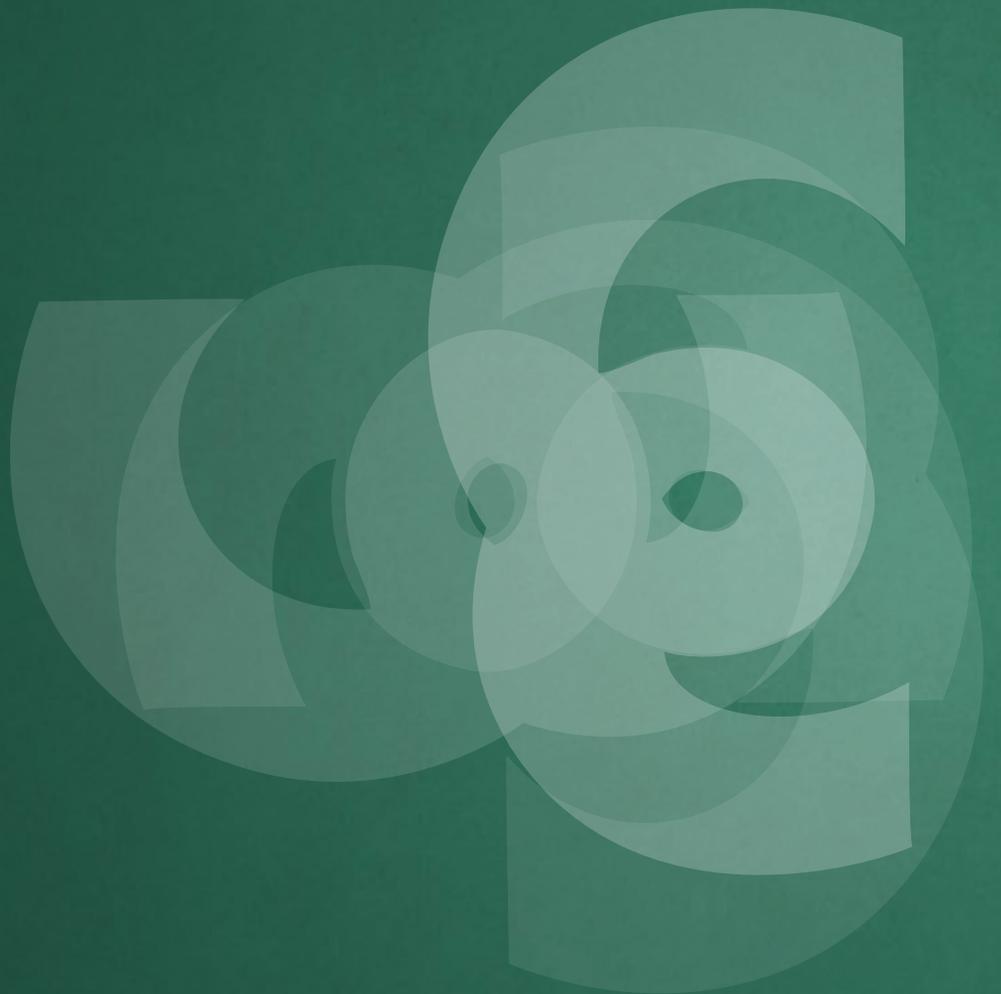


El Corte Inglés

INFORME
NO FINANCIERO
2023-2024



PASIÓN COMPARTIDA

Estrenamos nuevos tiempos. Adoptamos nuevos códigos. Y seguimos emprendiendo un camino sólido y sostenible para construir El Corte Inglés del futuro.

Y todo, con la vocación de satisfacer al cliente y acompañarlo en todo momento, manteniendo nuestros valores de siempre.

Unos valores compartidos con nuestro entorno y una muestra más del empeño de la Compañía por estar a la vanguardia del comercio ofreciendo un entorno amable y comprometido con la sociedad.

ÍNDICE

Pasión compartida	3
Carta de la Presidenta	7
Elaboración de la información	11
El Corte Inglés en 2023: Pasión por el Cliente	12
Nuestro Modelo de Negocio	19
• Principales Cifras Económicas del Grupo El Corte Inglés	25
• Implantación del Grupo El Corte Inglés	26
• Nuestras Líneas de Actividad	30
- Premios y Reconocimientos	30
- Empresas de <i>Retail</i>	31
- Empresas no <i>Retail</i>	45
Nuestro Desempeño ASG	51
• Nuestro Gobierno Corporativo	61
- Nuestros Principios, Valores y Compromisos	62
- Nuestro Modelo de Gobierno Corporativo	68
- Otros asuntos vinculados al Máximo Órgano de Gobierno	83
• El Cliente	91
• Nuestro Equipo	119
• La Cadena de Suministro	153
• Nuestra Relación con la Sociedad	177
• Nuestra Gestión Medioambiental	199
- Economía Circular	202
- Neutralidad Climática	212
- Gestión Sostenible del Agua	225
- Certificaciones Ambientales	226
- Taxonomía de la UE	228
La Gestión de Riesgos y Oportunidades	247
Principios de Reporte y Transparencia	259
Nuestras Campañas	266
Anexos	275
I. Tabla de indicadores no financieros	276
II. Índice de indicadores GRI	300
III. Índice de contenidos de la Ley 11/2018 y del Reglamento (UE) 2020/852 ...	315
Informe de Verificación Independiente	323

CARTA DE LA PRESIDENTA



Estimado lector:

Tengo el honor de presentar el informe no financiero correspondiente al ejercicio 2023-2024. Un año de crecimiento, de transformación y de propósitos cumplidos.

Vivimos un momento de cambio y avances con nuevas ilusiones y perspectivas, permaneciendo fieles a nuestros principios responsables y sostenibles, y siempre con la mirada puesta en facilitar la vida a quienes visitan nuestras tiendas físicas o virtuales. Esta vocación se refleja en el esfuerzo realizado para mejorar nuestra oferta, renovar nuestras tiendas y fortalecer nuestra solidez financiera.

Durante el ejercicio 2023-2024 se ha acometido la remodelación de 25 tiendas de El Corte Inglés, entre las que caben destacar actuaciones integrales como las de Bilbao, A Coruña, Málaga, Talavera de la Reina, Serrano y Pozuelo (estas últimas en Madrid). Asimismo, hemos iniciado importantes proyectos de mejora en otras tiendas como la de Preciados (Madrid), Plaça de Catalunya (Barcelona) o Jerez (Cádiz); en distintos supermercados, como los de Goya (Madrid), Pintor Sorolla (Valencia) o Mesa y López (Gran Canaria), y en distintos espacios del Club del Gourmet.

También en 2023 hemos adquirido el edificio Puerta del Sol, 10, en Madrid, un inmueble emblemático situado en pleno corazón de la capital y anejo a otro establecimiento de El Corte Inglés.

Todos estos esfuerzos y mejoras que realizamos de cara al cliente, toda esta capacidad de transformación y

avance continuo, no serían posibles sin el compromiso y la implicación de nuestros empleados; ellos son el principal activo de nuestra empresa y pieza clave en este proceso. Su implicación, formación y profesionalidad, nos permite mantener la senda de progreso en nuestro objetivo de excelencia.

Un camino que también discurre por la digitalización y la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que agilizan procesos y optimizan tiempos. En este sentido, se han creado nuevas aplicaciones que fomentan el bienestar del empleado, como el acceso a nuestros servicios médicos a través de videoconsultas con nuestros profesionales de la medicina. Nos preocupan las personas y por ello procuramos un entorno laboral saludable y seguro en todas nuestras tiendas e instalaciones.

Además, estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades, la diversidad de los equipos y la formación como parte del desarrollo profesional.

Otro de los pilares sobre los que se sustenta nuestro modelo de negocio son los proveedores, a quienes seleccionamos con esmero y con quienes trabajamos de forma conjunta para ofrecer productos con un alto nivel de calidad, aportando innovación y diferenciación. Todos nuestros proveedores deben estar alineados con las mejores prácticas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza); por ello les exigimos que se adhieran a unos estándares éticos acordes con nuestras políticas corporativas. Además, auditamos las condiciones sociales y laborales de las fábricas que elaboran nuestras marcas propias.

La suma de todos: nuestros clientes, nuestros empleados y nuestros proveedores, nos han permitido alcanzar los objetivos previstos y crecer en todas nuestras variables económicas, consiguiendo un ejercicio 2023-2024 exitoso y con amplias perspectivas de futuro.

Con un volumen global de ingresos de 16.333 millones de euros, lo que supone un incremento del 5,4% sobre el año anterior, el Grupo ha logrado en el periodo 2023-2024 el mejor ejercicio de los últimos 15 años. El Ebitda ha aumentado un 13,6% hasta alcanzar los 1.081 millones de euros, mientras que el beneficio neto se ha situado en 479,57 millones. Y lo que es más importante, el beneficio recurrente ha ascendido hasta los 359,27 millones, lo que significa un crecimiento del 73,7% sobre el ejercicio precedente. Esta solidez financiera se ha visto avalada también por una continua reducción de la deuda, en sintonía con la calificación de *investment grade*.

En el ejercicio 2023-2024, el *retail* ha registrado un importante crecimiento en todas las áreas de actividad, desde hogar o electrónica, a deporte y ocio. No obstante, este crecimiento se ha hecho especialmente visible en todas las áreas relacionadas con la moda y con la alimentación.

En moda, El Corte Inglés se ha consolidado como un generador de tendencias con colecciones en las que destaca la calidad y el diseño. En esta línea, se han renovado las marcas propias de deportes: Boomerang, incorporando nuevos tejidos y diseños orientados al *running*, yoga y *fitness*; Mountain Pro, con prendas técnicas para la práctica del deporte al aire libre; y Verhunt, marca especializada en ropa y accesorios de caza.

En alimentación cabe señalar el gran posicionamiento de nuestros productos frescos y la elevada presencia de las mejores marcas como elementos diferenciadores.

Además del *retail* y con la reputación de la marca El Corte Inglés, el Grupo ha mantenido un crecimiento sostenido en sus otras áreas de actividad. Por volumen de negocio destaca el Grupo Viajes El Corte Inglés, convertido en un referente del sector turístico tanto a nivel nacional como internacional. Con más de 700 delegaciones de viaje y una visión *omnicanal* de su actividad, cuenta con una amplia propuesta de productos tanto vacacionales como para empresas ofreciendo un servicio diferencial y experiencias de alto valor para el viajero.

La unidad de servicios financieros, integrada por Financiera El Corte Inglés y por el área de Seguros, donde mantenemos alianzas con socios de referencia en sus respectivos sectores, ha conseguido cumplir todas las expectativas. La nueva Tarjeta El Corte Inglés que lanzamos el año pasado y que permite su utilización universal, es decir, en cualquier lugar del mundo, ha tenido una gran acogida por parte de los usuarios. Y en el área de Seguros, el desarrollo de nuevos productos de ahorro e inversión, así como la creación de una agencia de valores, ha permitido dar respuesta a un nuevo tipo de cliente.

Los buenos resultados conseguidos durante el ejercicio 2023-2024 en todas las áreas de actividad son consecuencia de un acertado modelo de gestión que mira hacia el presente y piensa en el futuro. En este sentido, hemos llevado a cabo operaciones corporativas orientadas a la optimización de activos y al aprovechamiento de oportunidades.

Ha sido un año de mucha actividad y mucho trabajo, un ejercicio del que nos sentimos satisfechos. Hemos logrado los objetivos previstos y hemos sentado las bases para comenzar una nueva etapa de crecimiento y mejora de rentabilidad. Pero, sobre todo, ha sido un año en el que hemos vuelto a demostrar que El Corte Inglés es un grupo empresarial de principios y valores sólidos, socialmente responsable y comprometido con todos sus grupos de interés.

Mantenemos un comportamiento ético que nos permite avanzar en el negocio de forma transparente, eficaz y sostenible, y contamos con una política de tolerancia cero frente a la corrupción y el fraude. Todo ello enmarcado en las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Un año más, hemos renovado nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas; asumimos los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; estamos en sintonía con los objetivos del Pacto Verde de la Unión Europea y el Convenio Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático de 2015; y estamos vinculados al Código Ético Mundial para el Turismo, desarrollado por la Organización Mundial del Turismo.

Además, asumimos como propios los retos que figuran en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, especialmente aquellos que están rela-

cionados con nuestra actividad: Salud y bienestar; Educación de calidad; Igualdad de género; Trabajo decente y crecimiento económico; Reducción de las desigualdades; Producción y consumo responsable; Acción por el clima; y Alianzas para lograr los objetivos.

En nuestro propósito de contribuir a crear un futuro mejor en un entorno sostenible, seguimos avanzando con éxito en el Plan Director de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa a cinco años que está actualmente en vigor (2021-2025).

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

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

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

Marta Álvarez
Presidenta

ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

El presente “Estado de Información No Financiera” (EINF2023) se formula como un documento separado que forma parte del “Informe de Gestión Consolidado del Grupo El Corte Inglés” del ejercicio 2023/24.

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 EINF2023 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. el 29 de mayo de 2024.

Este documento es de elaboración anual y hace referencia a la actividad de El Corte Inglés, S.A. (con NIF A28017895 y domicilio social en la calle Hermosilla, 112, de Madrid), así como de sus sociedades dependientes¹ (en adelante, Grupo El Corte Inglés o “el Grupo”), durante el ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de marzo de 2023 y el 29 de febrero de 2024 (en adelante, ejercicio 2023). En este Informe se incluyen los hechos relevantes ocurridos con posterioridad al cierre del ejercicio hasta la fecha de su aprobación.

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, los resultados, la 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, poniendo el foco en aquellos asuntos identificados como materiales.

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 los Anexos se presentan tablas con los indicadores no financieros, así como los indicadores en referencia a GRI y los requeridos por la Ley 11/2018 y del Reglamento (UE) 2020/852, de Taxonomía UE, con referencia a cada uno de los apartados del presente EINF2023.

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. 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.

Durante el ejercicio 2024 el Grupo está trabajando en el alineamiento del reporte a los requerimientos de la nueva Directiva Europea de Divulgación de Información Sobre Sostenibilidad (Directiva (UE) 2022/2464, Corporate Sustainability Reporting Directive, o CSRD, por sus siglas en inglés). Esta nueva directiva tiene como objetivo homogeneizar la información de sostenibilidad que deberán divulgar las empresas, equiparando la información sobre sostenibilidad con la información financiera. De igual modo, se están analizando los requerimientos de divulgación exigidos por los nuevos estándares de reporte (European Sustainability Reporting Standards, o ESRS, por sus siglas en inglés), que determinarán los criterios comunes de presentación de la información. La adopción de estos estándares permitirá la comparabilidad de los informes de sostenibilidad de las distintas compañías, y dotará de una mayor claridad y transparencia al mercado.

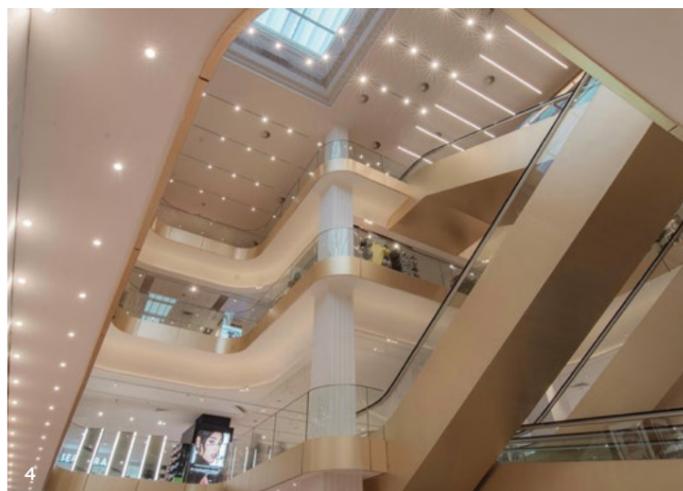
¹ Entendiendo como tales las sociedades mercantiles en las que el Grupo El Corte Inglés ostenta un porcentaje de participación superior al 50%. Su relación y detalle se expone en el Punto 1. Actividad y datos de identificación de la Sociedad, de la Memoria Consolidada del ejercicio anual 2023.

EL CORTE INGLÉS EN 2023: PASIÓN POR EL CLIENTE

PASIÓN POR NUESTRO NEGOCIO

Ilusión y esfuerzo en todo lo que hacemos. Una marca de confianza con la mirada puesta en facilitar la vida de las personas. Una pasión que nos guía para avanzar por un camino sólido y sostenible que construya El Corte Inglés del futuro.

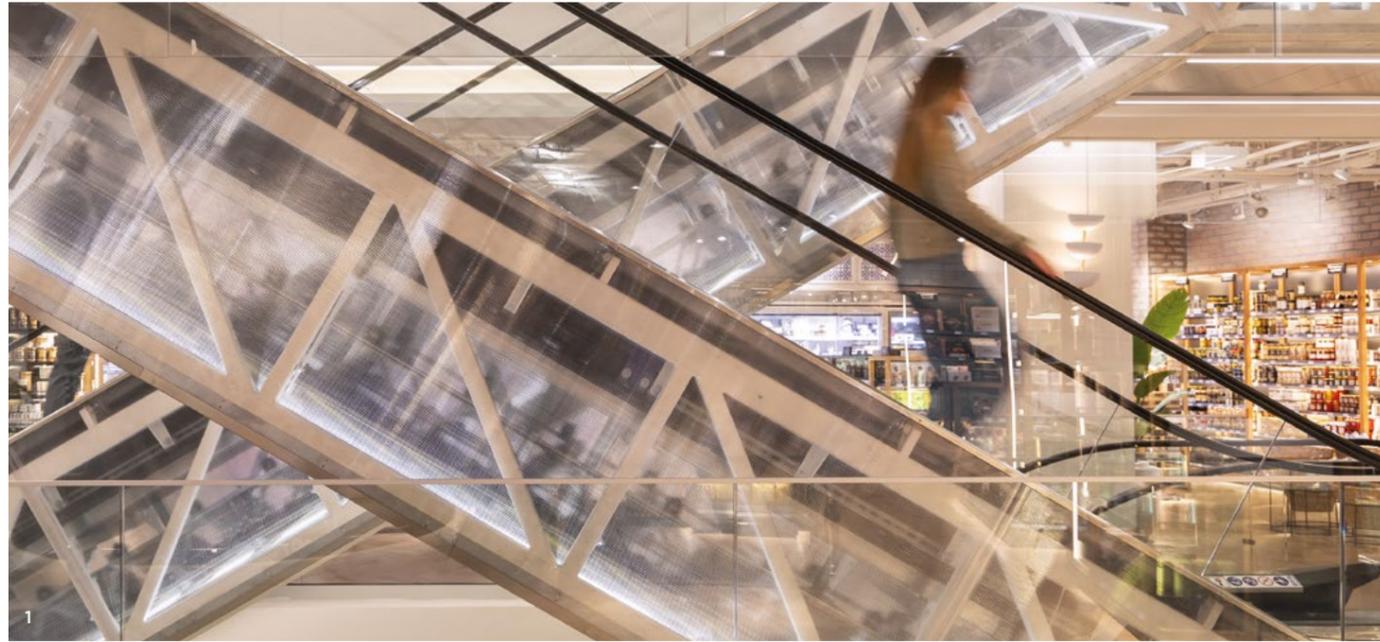
- 1. Nueva terraza en El Corte Inglés de Pozuelo, Madrid.
- 2. El Corte Inglés de Jerez.
- 3. El Corte Inglés de Serrano, Madrid.
- 4. Atrio de El Corte Inglés de Pozuelo, Madrid.
- 5. El Corte Inglés de Castellana, Madrid.



PASIÓN POR EL CLIENTE

Es el corazón del negocio, nuestra razón de ser. Nos adaptamos a los nuevos tiempos y adoptamos nuevos códigos, con la vocación de satisfacer al cliente, para acompañarlo en todo momento, manteniendo nuestros valores de siempre. La entrega y la cercanía de nuestros empleados son clave para cuidar la confianza que depositan en nosotros.

1. Atrio de El Corte Inglés de Pozuelo, Madrid.
2. Servicio Personal Shopper en El Corte Inglés de Castellana, Madrid.
3. Cafetería en El Corte Inglés de Bilbao.
4. El Corte Inglés de Serrano, Madrid.
5. Campaña Bienvenidos.
6. Reforma Supercor de Boadilla, Madrid.
7. Gourmet Experience de El Corte Inglés de Málaga.
8. Zapatería de El Corte Inglés de Princesa, Madrid.



PASIÓN POR EL PRODUCTO

La pasión por el detalle nos lleva a seleccionar y diseñar con esmero nuestro amplio surtido. Nuestras firmas propias ofrecen un elemento diferenciador de calidad, estilo e innovación. Somos la casa de las marcas y, por eso, contamos con productos y soluciones que ayuden a satisfacer las necesidades actuales y futuras de las personas. Apostamos por la calidad y la producción responsable de la mano de nuestros socios indispensables, los proveedores.



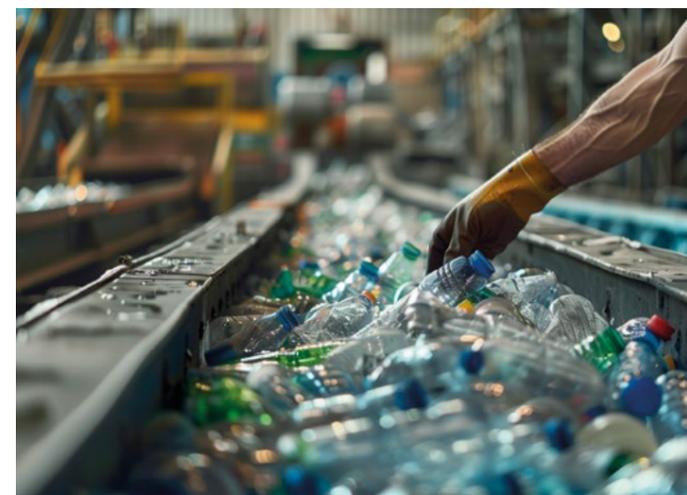
PASIÓN POR LAS TIENDAS

Nuevas tiendas para acoger nuevos tiempos. Reformamos y transformamos nuestros centros con el deseo de continuar avanzando. Nuestras tiendas son el lugar donde se dan cita las últimas tendencias, la tecnología, la gastronomía tradicional y la innovadora, pero, sobre todo, es donde construimos con ilusión nuevas experiencias y recuerdos.



PASIÓN POR EL ENTORNO

Todo ello con una vocación apasionada por crear riqueza y valor compartido para la sociedad y el entorno con el que nos relacionamos.



1. Reforma de El Corte Inglés de Bilbao.
2. Tintoretto en El Corte Inglés de José Mesa y López, Las Palmas.
3. Zapatería en El Corte Inglés de Bilbao.
4. Reforma del Supermercado de El Corte Inglés de A Coruña.



Nuestro Modelo de Negocio

[GRI 3-3]

El Corte Inglés mantiene un modelo de negocio orientado a lograr la satisfacción del cliente, siempre desde el avance y la adecuación continua a las nuevas demandas y necesidades de la sociedad. Esto permite aunar sus más de 80 años de historia empresarial con una visión nueva, de amplias miras y capacidad de transformación. Bajo esta perspectiva y con unos sólidos principios éticos, responsables y sostenibles, El Corte Inglés ha sabido dar la respuesta que se espera de una empresa que es referente del comercio de calidad, al mismo tiempo que entra en una nueva era de transformación y de cambio, con tiendas reformadas y atractivas, con nuevas marcas y productos novedosos, y con una decidida apuesta por la sostenibilidad.

En el foco de todo ello está el cliente y la voluntad de El Corte Inglés de ser una empresa que piensa en las personas, ofreciendo un amplio abanico de facilidades adecuadas a cada momento y situación. Por eso, nuestros establecimientos comerciales están siendo renovados, convirtiéndose en espacios atractivos, muy visuales, confortables y experienciales. Es una muestra más del empeño de la Compañía por estar a la vanguardia del comercio ofreciendo un entorno amable y que transmite novedad. En este avance por cubrir las nuevas inquietudes del cliente, El Corte Inglés mantiene una atención personalizada y especializada, reforzando su carácter más humano, sin por ello renunciar a las últimas tecnologías presentes y futuras. De este modo, establecemos una comunicación permanente con los clientes y ponemos a su disposición diferentes canales para responder a sus expectativas. Todo ello nos permite mantener una sólida relación basada en la confianza mutua a largo plazo.

Estrenamos nuevos tiempos y esta transformación no sólo se trasluce en el esfuerzo realizado por renovar las tiendas; también se deja ver en las nuevas firmas que se incorporan a nuestros espacios comerciales y que marcan tendencia, en los productos pioneros que se exponen en los centros, y en nuestras marcas propias que exhiben propuestas novedosas e innovadoras.

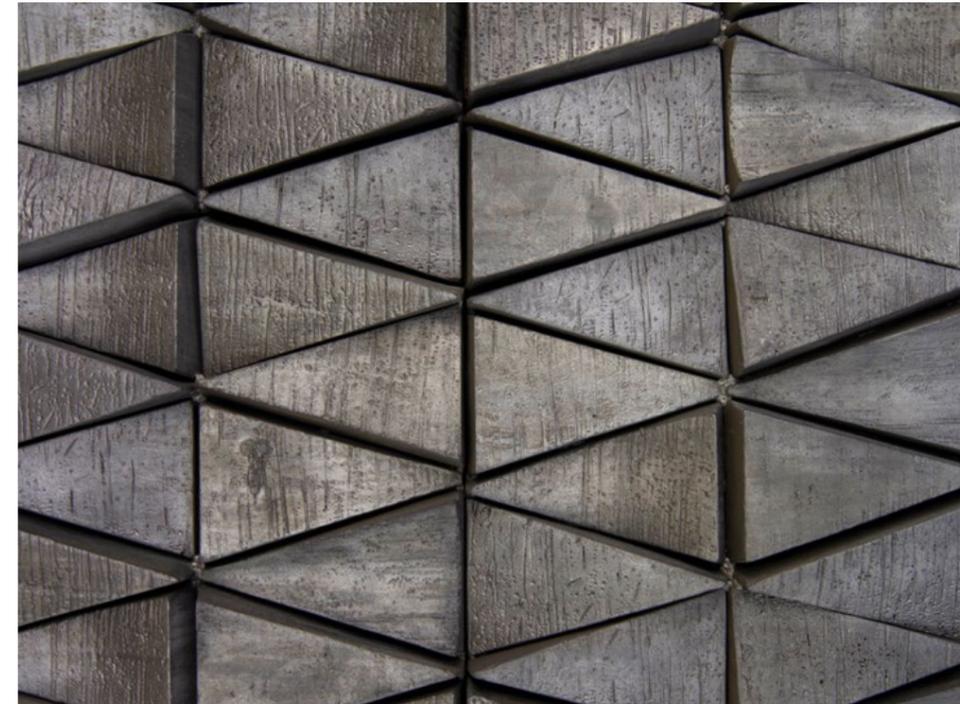
Y al entrar en una nueva era, ampliamos también nuestro *target* de clientes, conectando con la GenZ a través de nuevas formas de comunicación, empleando sus propios códigos y un lenguaje *ad-hoc*. En octubre de 2023 lanzamos una nueva campaña, NEW, dirigida a este tipo de público, que tendrá continuidad a lo largo de 2024.

Asimismo, se ha lanzado un nuevo canal de comunicación con el cliente a través de WhatsApp, lo que posibilita la recepción y consulta de catálogos promocionales y ofertas específicas adecuadas a cada perfil de usuario, facilitando la compra *online*. También, en el área de Hogar, se cuenta con catálogos interactivos y códigos QR en las comunicaciones con los potenciales compradores, lo que afianza el concepto de *omnicanalidad*.

Toda esta dedicación al cliente y esta capacidad de transformación, no serían posibles sin la implicación de nuestros empleados. Su compromiso y esfuerzo avalan un modelo de negocio orientado a lograr la satisfacción de quien confía en nosotros. La experiencia y el conocimiento de nuestros equipos profesionales nos permiten seguir avanzando en el camino de la excelencia. Un camino de evolución que también transita por la digitalización. De hecho, en el ámbito interno, se han desarrollado nuevas herramientas para propiciar un mejor bienestar a nuestros empleados; se ha creado una aplicación denominada Mi Servicio Sanitario que permite reservar citas médicas presenciales con nuestros profesionales de la medicina, y se ha implementado un servicio de videollamadas para que cualquier empleado, independientemente de su ubicación, pueda acceder directamente a los servicios médicos sin necesidad de desplazarse.

Este compromiso de El Corte Inglés con el avance, la transformación y la digitalización, nos ha llevado a abrir nuevas dinámicas de trabajo, así como formas innovadoras de relación y comunicación con los clientes, empleados y proveedores.

Con los proveedores mantenemos una relación de confianza mutua que nos permite ofrecer altos estándares de calidad, productos novedosos, contar con los últimos lanzamientos del mercado y desarrollar proyectos conjuntos que nos aportan innovación y diferenciación. Por ello seleccionamos cuidadosamente a nuestros socios comerciales y les exigimos que se adhieran a unos estándares éticos acordes a nuestras políticas corporativas.



El Corte Inglés de Princesa, Madrid.

Este marco de exigencia en todos nuestros ámbitos de actuación nos permite avanzar en nuestro propósito empresarial con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Un propósito con el que los accionistas están plenamente comprometidos y que los lleva a impulsar un sólido modelo empresarial para seguir creciendo como referente del comercio de calidad.

El Corte Inglés es, además, un grupo empresarial que se siente implicado y vinculado con la sociedad, una marca que inspira y genera confianza, y una palanca que contribuye al desarrollo económico y social de los entornos en los que opera. Impulsa la producción local y colabora con numerosas causas sociales, culturales, deportivas y medioambientales, además de apoyar a diversas instituciones, organizaciones y otros agentes sociales.

EL RETAIL COMO PUNTO DE PARTIDA

El *retail* ha sido y es el eje sobre el que se sustenta el modelo de negocio y el desarrollo empresarial de El Corte Inglés. Es el punto de partida que le ha permitido convertirse en uno de los grandes grupos empresariales en España y crecer en otro tipo de actividades como los viajes, los seguros o la seguridad.

La relevancia del *retail* queda patente en la renovación de las 25 tiendas de El Corte Inglés que se han acometido a lo largo del ejercicio 2023, incluyendo remodelaciones completas

como la de los centros de Bilbao, A Coruña, Málaga o Pozuelo (Madrid); los supermercados de Goya (Madrid), Pintor Sorolla (Valencia) o Mesa y López (Gran Canaria), la zona de Hogar de Talavera de la Reina, y los nuevos espacios de Club de Gourmet o de platos preparados que se han renovado o incorporado en diversos establecimientos, entre otras. Todas estas actuaciones de mejora, así como otras que están en marcha (Preciados, en Madrid, o Jerez en Cádiz), ponen también de manifiesto la implicación de la empresa con el entorno local, lo que lleva a desarrollar estrategias de marketing adaptadas a las necesidades y preferencias específicas de cada una de las regiones en las que estamos presentes.

Además de todas estas actuaciones, durante el ejercicio se ha adquirido el madrileño edificio de Puerta del Sol, 10, un inmueble emblemático situado en pleno corazón de la capital y anejo a otro establecimiento de El Corte Inglés.

En 2023 el *retail* ha experimentado un importante crecimiento en todas las áreas de actividad. La moda es uno de los grandes motores de los establecimientos comerciales en los que conviven relevantes firmas nacionales e internacionales con nuestras marcas propias. Estas últimas están en constante proceso de mejora presentando las últimas novedades del mercado y marcando tendencia con un estilo propio y diferenciado. En este sentido, durante 2023 se han renovado las marcas propias de deportes: Boomerang (con nuevos tejidos y diseños orientados al *running*, yoga y *fitness*), Mountain Pro (con prendas técnicas para la práctica del deporte al aire libre) y Verhunt (marca especializada en prendas y accesorios de caza).

El Corte Inglés es un creador de moda y generador de tendencias, pero también es el gran escaparate de las marcas en moda, hogar y decoración, belleza, deporte, electrónica y electrodomésticos, ocio y entretenimiento, y alimentación, entre otros. Y todo ello, tanto en el entorno físico como en el *online*.

Una de las actuaciones más destacadas del ejercicio ha sido la incorporación de una boutique de alta relojería y joyería TimeVallée, con marcas de prestigio internacional, en la tienda de Castellana, en Madrid.

Con esta vocación de ser útil al cliente y lograr su satisfacción, El Corte Inglés es también un espacio de experiencias donde el usuario puede degustar la mejor propuesta culinaria y elegir entre un amplio abanico de posibilidades gastronómicas, solicitar un asesoramiento personalizado en moda, recibir un tratamiento de belleza, asistir a una firma de libros, una exposición u otro tipo de evento cultural, participar en un programa de entretenimiento infantil, o asistir a un taller de tecnología, entre otras muchas actividades.

UNA AMPLIA PROPUESTA DE SERVICIOS

Desde ese espíritu de mejora constante, de visión a largo plazo y de adecuación a los nuevos requerimientos de la sociedad, El Corte Inglés ha ido ampliando su propuesta de servicios al cliente, tanto en *retail* como en *no retail*. Hoy, el Grupo El Corte Inglés es una potente corporación empresarial que incluye grandes almacenes, tiendas de moda, una cadena de supermercados, servicios financieros, agencias de viajes y servicios de seguridad, entre otros negocios.

Dentro de esta estrategia se enmarcan diversos acuerdos con otras empresas líderes en sus respectivos ámbitos de actuación.

Por volumen de negocio en el área de *no retail*, destaca el Grupo Viajes El Corte Inglés, convertido en un referente del sector turístico tanto a nivel nacional como internacional. Este posicionamiento lo ha conseguido gracias a su concepción de empresa *omni-cliente*, con una propuesta de valor adaptada a cada cliente, tanto particulares como corporativos; a su visión *omnicanal*, con atención personalizada a través de agencias físicas, web, atención telefónica y asesores personales de viaje; a su orientación multi-mercado, con presencia internacional y capacidad para continuar su expansión; y a su propuesta multiproducto, con un amplio porfolio de ofertas y experiencias de alto valor para el viajero. Todo ello conforma un grupo de sólida reputación que abarca desde la *touropерación*, hasta los viajes vacacionales, los corporativos, la organización de convenciones y congresos, y la venta de entradas a espectáculos, entre otros negocios.

La unidad de servicios financieros, integrada por Financiera El Corte Inglés y por el área de Seguros, es un ejemplo de mejora continua en propuestas y facilidades al cliente gracias a las alianzas con socios de referencia en sus respectivos sectores. El lanzamiento de la nueva Tarjeta El Corte Inglés que permite su utilización universal, es decir, en cualquier lugar del mundo, ha tenido una aceptación muy positiva por parte de los usuarios.

También y como parte de la diversificación del Grupo El Corte Inglés, se han impulsado otra serie de negocios como Energía El Corte Inglés, la nueva compañía de luz del Grupo que provee de energía a particulares, con un servicio de calidad y compromiso de eficiencia energética.



Seguros El Corte Inglés de Jerez.

UN CRECIMIENTO SOSTENIDO Y SOSTENIBLE

La mejora continua de los procesos de gestión, la introducción de nuevas tecnologías y sistemas y la solidez de los principios que mueven a El Corte Inglés han permitido que el ejercicio 2023 sea el mejor de los últimos 15 años. Con un volumen global de ingresos de 16.333 millones de euros, lo que supone un incremento del 5,4% respecto al ejercicio anterior, el Grupo ha logrado crecer en todas las áreas de negocio. El Ebitda ha alcanzado los 1.081 millones de euros, un 13,6% más que en el ejercicio precedente, y un beneficio neto de 479,57 millones. Esta robustez financiera se ha visto avalada también por una continua reducción de la deuda, lo que ha permitido al Grupo la consecución de la calificación de *investment grade*, a pesar de no ser una sociedad cotizada.

El crecimiento sostenido que el Grupo El Corte Inglés mantiene en los últimos años está acompañado de un avance continuo en sostenibilidad. El compromiso de la Compañía con las mejores prácticas en materia social, ambiental y de Gobierno Corporativo (ASG) está reflejado en todo el compendio de políticas corporativas que ha desarrollado, así como en el Plan Director de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa a cinco años que está actualmente en vigor (2021-2025).

Con estas líneas maestras, el Grupo ha registrado importantes avances en aspectos como la economía circular, el incremento de la oferta de productos sostenibles, la eficiencia energética y las auditorías sociales y medioambientales que se realizan en fábricas e instalaciones textiles que producen marcas propias. Además, colabora con numerosas iniciativas que impulsan la concienciación y sensibilización social sobre consumo responsable. Fruto de estos esfuerzos y mejoras, la agencia de *rating* MSCI, especializada en temas de sostenibilidad, ha concedido a El Corte Inglés la calificación AA.

Todo ello forma parte del compromiso de vinculación con la sociedad y con el entorno que El Corte Inglés mantiene desde sus orígenes; una vocación de cercanía con las personas que se refleja en todas y cada una de sus áreas de actividad.



El Corte Inglés de Pozuelo, Madrid.

PRINCIPALES CIFRAS ECONÓMICAS DEL GRUPO EL CORTE INGLÉS

[GRI 2-4] [GRI 2-6]

El Grupo El Corte Inglés ha cerrado el ejercicio 2023 con un volumen global de ingresos de 16.333 millones de euros², lo que supone un incremento del 5,4% respecto al ejercicio anterior, logrando crecer en todas las áreas de negocio. El Ebitda ha alcanzado los 1.081 millones de euros, un 13,6% más que en el ejercicio precedente, mientras que el beneficio neto se ha situado en 479,57 millones. La buena evolución del negocio y los aciertos en la gestión se han reflejado también en una disminución de la deuda financiera neta, situándose en el nivel más bajo de los últimos 15 años, con 2.059 millones de euros. Esta robustez financiera y las buenas perspectivas de futuro han permitido al Grupo obtener la calificación de *investment grade*, a pesar de no ser una sociedad cotizada, lo que la convierte en la única empresa del sector con esta distinción.

Durante el ejercicio se ha producido un hecho destacado: En noviembre de 2023, El Corte Inglés llegó a un acuerdo con la mayoría de las entidades financieras de la financiación sindicada para la firma de la primera extensión de los vencimientos por un año adicional, manteniendo sustancialmente las condiciones cualitativas y cuantitativas.

Las principales cifras de este ejercicio 2023 en las distintas líneas de negocio se ven reflejadas a continuación:

Volumen global de ingresos Grupo El Corte Inglés

Ej. 2023	Ej. 2022	Ej. 2021*
16.333,04	15.494,11	12.989,54

	Cifra de negocios			Ebitda		
	Ej. 2023	Ej. 2022**	Ej. 2021	Ej. 2023	Ej. 2022**	Ej. 2021
Empresas de <i>retail</i> ³	12.351,09	11.920,04	11.325,67	840,20	755,71	699,67
Grupo Viajes El Corte Inglés	1.926,89	1.676,94	472,12	92,83	50,31	(56,78)
Otras líneas de negocio	267,27	273,85	304,70	25,31	30,46	41,64
Ajustes y eliminaciones de consolidación	(105,10)	(116,77)	(105,92)	122,87	114,89	119,75
Grupo El Corte Inglés	14.440,15	13.754,05	11.996,57	1.081,21	951,37	804,28

Importes en millones de euros.

* En el ejercicio 2021, a efectos comparativos, se ha ajustado la misma cifra del ejercicio 2022 de las Explotaciones Directas de Lujo y Digital, Explotaciones Ajenas, Venta de localidades y Recargas Telecor.

** Cifras reexpresadas por cambio de criterio.

² Dentro de la cifra de volumen global de ingresos se incluyen, principalmente, en relación a la actividad de Veci Travel Group, los ingresos brutos de productos de transporte, combinado ajeno, cruceros y otros, mientras que en la cifra de negocios se recogen por el neto.

³ En el ejercicio 2022 se incorpora la empresa Ízaro Films, anteriormente en "Otras líneas de negocio", procediéndose a reclasificar los importes correspondientes del ejercicio 2021.

IMPLANTACIÓN DEL GRUPO EL CORTE INGLÉS

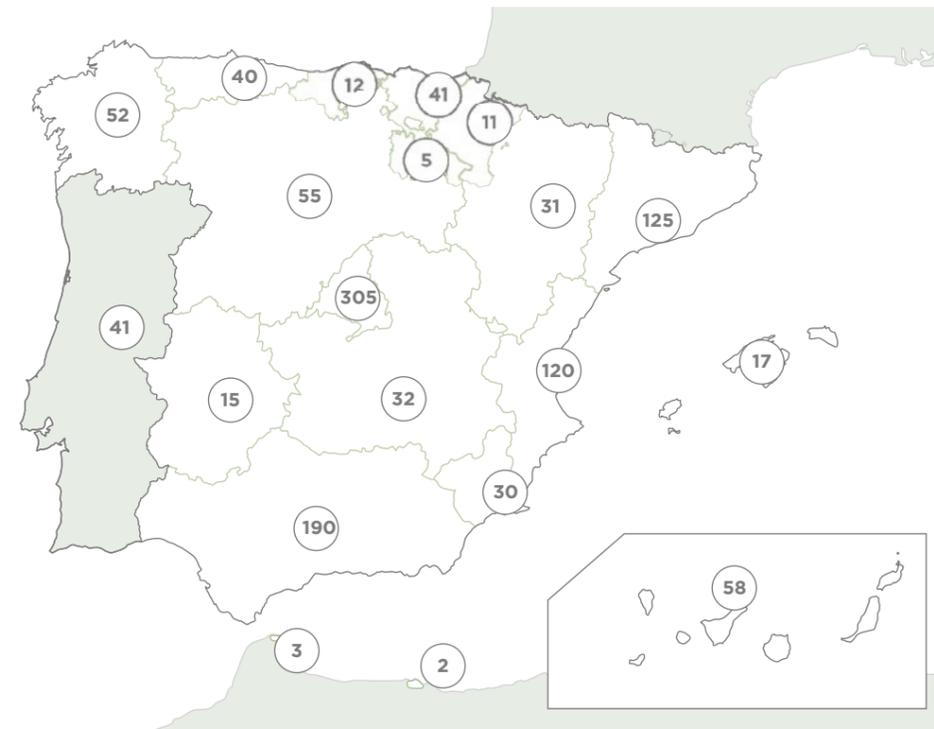
[GRI 2-1] [GRI 2-4] [GRI 2-6]

Puntos de venta por líneas de negocio	Ejercicio 2023/24			Total	Total ejercicio 2022/23*
	España	Portugal	Otros países		
Retail	592	21	342	955	935
El Corte Inglés	404	15	342	761	740
Grandes Almacenes El Corte Inglés	72	2		74	76
Supermercados El Corte Inglés	52	2		54	54
Salas Hipercon	35			35	37
Sfera	172	10	342	524	490
• Tiendas propias	103	8	55	166	164
• Córneros en C.C. El Corte Inglés	69	2		71	75
• Franquicias			287	287	251
Outlets	50	1		51	55
T. Sportown	6			6	11
T. TMJ	2			2	2
Delegaciones El Corte Inglés Empresas	15			15	15
Supercor supermercados	188	6		194	195
Grupo Viajes El Corte Inglés	540	19	162	721	733
• Delegaciones (en C.C. y calle)	400	15	162	577	569
• Otros puntos de venta (<i>Inplants, outplants...</i>)	140	4		144	164
Grupo SICOR (Delegaciones Comerciales)	12	1		13	13
Editorial CERA	1			1	1
TOTAL PUNTOS DE VENTA	1.145	41	504	1.690	1.682

* Descontados los Puntos de Venta de Bricor.

Número total de tiendas propias y delegaciones en:

España:	1.145
Portugal:	41



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

País	Tiendas Propias Sfera	Franquicias Sfera	Grupo Viajes
Chile	-	62	19
Colombia	-	-	17
Costa Rica	-	7	-
Chipre	-	2	-
Ecuador	-	-	3
El Salvador	-	13	-
Emiratos Árabes	-	3	-
Estados Unidos	-	-	3
Guatemala	-	10	-
Irlanda	-	22	-
México	55	-	106
Nicaragua	-	3	-
Panamá	-	11	5
Paraguay	-	12	-
Perú	-	45	7
Catar	-	1	-
Suiza	-	53	-
Tailandia	-	43	-
Uruguay	-	-	2
Total	55	287	162

Mercados en los que nuestros productos y servicios están presentes

África	América	Asia	Europa	Oceanía
Angola	Argentina	Arabia Saudí	Alemania	Australia
Argelia	Brasil	Bahrein	Andorra	
Camerún	Canadá	Bangladesh	Austria	
Chad	Chile	China	Bélgica	
Congo	Colombia	Corea Del Sur	Bulgaria	
Costa de Marfil	Costa Rica	Dubai	Bosnia	
Etiopía	Cuba	Emiratos Árabes Unidos	Croacia	
Gambia	Ecuador	Filipinas	Chipre	
Ghana	El Salvador	Hong Kong	Dinamarca	
Guinea Bissau	Estados Unidos	India	España	
Guinea Ecuatorial	Guadalupe	Irán	Eslovaquia	
Kenia	Haití	Israel	Eslovenia	
Mali	Honduras	Japón	Estonia	
Marruecos	Islas Vírgenes USA	Jordania	Finlandia	
Níger	Jamaica	Kazajistán	Francia	
Nigeria	México	Líbano	Grecia	
Senegal	Nicaragua	Malasia	Hungría	
Sudáfrica	Panamá	Mauritania	Irlanda	
Tanzania	Paraguay	Mongolia	Italia	
Túnez	Perú	Omán	Letonia	
Zimbabue	República Dominicana	Pakistán	Lituania	
	Trinidad y Tobago	Catar	Macedonia del Norte	
	Uruguay	Tailandia	Malta	
	Venezuela		Noruega	
			Países Bajos	
			Polonia	
			Portugal	
			Reino Unido	
			República Checa	
			Rumanía	
			Rusia	
			Suecia	
			Suiza	
			Turquía	

NUESTRAS LÍNEAS DE ACTIVIDAD

[GRI 2-6] [GRI 3-3]

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Diversas organizaciones, tanto nacionales como internacionales, han reconocido el éxito del Grupo a través de la actividad de sus empresas. Gracias a los valores y a la fortaleza de la marca El Corte Inglés, a la capacidad de innovación y a la experiencia con el cliente que han sido merecedoras de numerosos galardones en diferentes ámbitos y se han obtenido los siguientes reconocimientos:

Sexta marca <i>retail</i> más fuerte del mundo	El Corte Inglés se encuentra en la lista de las 10 marcas de <i>retail</i> más fuertes a nivel global, según un estudio elaborado en 2023 por la consultora Brand Finance.
Global Powers of Retailing 2023	El Corte Inglés se ha situado entre las cien mayores firmas del sector <i>retail</i> a nivel mundial, según el informe 'Global Powers of Retailing 2023' de Deloitte.
2ª empresa mejor valorada en el Ranking Merco Empresas	El Corte Inglés ha sido elegida como la segunda empresa de distribución mejor valorada a nivel reputacional y entre las 15 con mejor reputación en el ranking global de Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa 2023).
Multimarca favorita en <i>Retail Performance Ranking 2023</i>	El Corte Inglés es la multimarca favorita de los consumidores, según <i>Retail Performance Ranking</i> realizado por EY-Parthenon, sobre las marcas y valores que priorizan los consumidores españoles.
Índice Español de Innovación (IEI)	El Corte Inglés ha sido reconocida como una de las empresas españolas mejor valoradas por su innovación en 2023, según el Índice Español de Innovación elaborado por el Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Universidad Carlos III y Neovantas.
'Éxito Empresarial' de Advice Strategic Consultants	El Corte Inglés ha sido considerada una de las grandes empresas españolas con mejor reputación en España en 2023, según el informe 'Éxito Empresarial' elaborado por Advice Strategic Consultants.
Servicio de Atención al Cliente del Año para Viajes El Corte Inglés	Premio 'Servicio de Atención al Cliente del Año 2024' en la categoría de Viajes en la 13ª edición del Certamen de los Líderes en Servicio.
Premio 'SUPERCUIDADORES 2023' para SICOR Teleasistencia	En la 9ª edición de los Premios SUPERCUIDADORES 2023, SICOR Teleasistencia fue ganador del Premio Supercuidador 2023 en la categoría de Sector Sociosanitario.

EMPRESAS DE RETAIL

El negocio de *retail* ha consolidado la fortaleza de la marca El Corte Inglés hasta convertirse en un referente nacional e internacional. La amplia experiencia en el comercio nos ha llevado a crear un conjunto de empresas que comparten la vocación por situar al cliente en el centro de toda su actividad.

El Corte Inglés ha sido capaz de evolucionar al ritmo de los nuevos tiempos y tendencias, manteniéndose fiel a los principios que lo caracterizan: calidad, variedad de surtido, servicio, innovación y garantía.



Colección Woman Limited. El Corte Inglés de Málaga.

EL CORTE INGLÉS

2,7 millones de referencias de productos publicadas en las webs

825,4 millones de visitas a las páginas webs y apps

+ de 30 Países donde se comercializan nuestras marcas propias

El Corte Inglés es una empresa cercana y de confianza, que se adapta a los clientes conforme van cambiando sus hábitos. Artículos de moda, belleza, hogar y decoración, electrónica y electrodomésticos, ocio y entretenimiento, deportes o alimentación, se pueden encontrar tanto en nuestras tiendas físicas como en la web o en la app. Un universo único donde confluyen lo físico y lo digital.

Nuestros establecimientos se encuentran repartidos por toda España, lo que nos permite impulsar el producto local y adaptarnos a las preferencias de los clientes en cada una de las regiones en las que estamos presentes, ayudándonos a estrechar la relación con el entorno.

El Corte Inglés representa el 80,4% de las ventas del Grupo, que la convierte en la Compañía con mayor peso específico. En 2023 alcanzó una cifra de negocios de 11.604,18 millones de euros.

La inquietud por seguir avanzando nos ha llevado a renovar varios de nuestros centros y a abrir nuevos espacios de restauración y *pop-ups*, con el ánimo de ofrecer experiencias innovadoras.

Esta vocación por adaptarnos a los nuevos tiempos ha impulsado el estreno de “NEW”, la campaña dirigida a la generación Z. Una nueva forma de relacionarnos con el público más joven a través de conceptos innovadores y experiencias que nos permiten presentar todo el portfolio de productos hablando con los códigos de la GenZ.

Conscientes del alcance que tienen las campañas publicitarias, en las fechas más señaladas del año, El Corte Inglés lanzó en la Navidad de 2023, el *spot* de “La Planta 2 ½”. Esta campaña, la más esperada y emblemática del calendario, ha batido récord de visualizaciones, convirtiéndose en la campaña mejor valorada de El Corte Inglés, en cuanto a notoriedad.

Cercanía a nuestros clientes

- **Nuevo canal de comunicación con los clientes:** WhatsApp ha irrumpido para mejorar la experiencia de compra y recibir y consultar los catálogos promocionales.
- **Digitalización** total del **servicio de Tax Free** para clientes internacionales.
- Servicio en el centro Serrano 47 (Madrid) de **Tax Free Lounge** y Global Blue, para la devolución inmediata del IVA a turistas internacionales.
- **Servicios omnicanales:** Consulta al Experto, Click&Car, Recogida en Tienda, Entrega en el Día y reserva de citas previas.

Con la vocación de avanzar y facilitar la vida de las personas, a lo largo de 2023, hemos incorporado novedades en todas nuestras áreas de actividad, que han permitido mejorar la experiencia de compra tal y como se refleja a continuación.

ÁREAS DE ACTIVIDAD

MODA Y ACCESORIOS

- **Woman y Lloyd's**, las marcas propias de mujer han consolidado su posicionamiento en el mercado con una atractiva propuesta comercial y con el apoyo de campañas como “Ya es Primavera” y “Otoño-Invierno”, que han contado con la imagen de personas de reconocida relevancia. En las tiendas se ha incorporado nueva cartelería para ayudar a identificar las características de las prendas.
- **Emidio Tucci y Dustin**, las marcas propias de hombre, han centrado los esfuerzos en adaptar el espacio y mejorar la implantación de la mercancía para diferenciarse y conectar mejor con los distintos tipos de clientes a los que se dirigen.
- Para las nuevas generaciones, **Easy Wear y Green Coast** han apostado por un estilo muy juvenil tanto en las prendas como en las tiendas, utilizando las redes sociales como canal de comunicación. Además, han incorporado en la cartelería información sobre los atributos técnicos de las prendas, para ayudarles a la hora de elegir su ropa. **Tintoretto** es otra de las marcas propias dirigida al público joven femenino que ofrece una línea de productos *premium* con una calidad superior y con diseños exclusivos.
- Nuestra marca de moda infantil **Coconut** ha potenciado la calidad y el diseño de los productos, acompañada de una nueva imagen de los córneres de nuestras tiendas, donde se han agrupado las distintas categorías (bebé, infantil y ceremonia) para encontrar todo en un único espacio.
- **Sfera**, que cuenta con establecimientos propios a pie de calle y con córneres en los centros de El Corte Inglés, es la marca propia con mayor presencia internacional. Apuesta por las últimas tendencias con diseños contemporáneos e innovación cons-



El Corte Inglés de Jerez.

tante en sus colecciones para mujer, hombre y niños. Sus prendas y accesorios están también disponibles a través de sus propios canales *online*, web y *app* específicas de la marca.

- **Unit**, la marca propia que ofrece prendas para toda la familia, que hasta ahora se encontraba principalmente en Hipercor, ha abierto 2 nuevas tiendas, una en el supermercado de El Corte Inglés de Marbella y otra en un centro comercial de Rivas Vaciamadrid (Madrid).
- En la división de lencería y baño, la marca propia **Énfasis** ha apostado por diferentes líneas de producto con un cuidado diseño y calidad de las prendas. Por otra parte, se ha cambiado la imagen de marca con un nuevo *packaging* que aporta mayor valor a su propuesta.
- Las marcas propias de accesorios **Latouche** y **Jo&Mr.Joe** se han reordenado para ofrecer al cliente un estilo *new classic*, con nueva imagen en las tiendas para agrupar el producto y mejorar la experiencia de compra. Además, como novedad, la marca Tintoretto ha lanzado su propia colección de accesorios.
- En cuanto a **marcas externas**, se han incorporado nuevas firmas, se ha inaugurado una espectacular boutique de alta relojería y joyería de la firma TimeVallée en el centro de Castellana (Madrid). También, en algunos de los centros se han creado *pop-ups* y nuevos espacios de marcas de lujo para hombre y mujer.

BELLEZA

- Se ha apostado por mejorar los espacios dedicados a la **Salud y Belleza**, con una estética más cuidada e innovadora.
- En colaboración con operadores externos, se han inaugurado nuevos córneres de **Salud y Bienestar** con la apertura de clínicas dentales, de fisioterapia, salones de estética y peluquería que se incorporan a los que ya había en algunos de nuestros establecimientos.
- Se ha lanzado por primera vez el Calendario de Adviento de Belleza en el que han participado algunas de las principales marcas de perfumería y cosmética.

GRAN CONSUMO

- Este año se ha lanzado “**¿Qué necesitas hoy?**”, una nueva campaña orientada a resolver las necesidades de los clientes desde una perspectiva cercana y funcional, poniendo en valor la satisfacción del cliente. La nueva línea visual es limpia, sencilla y proyecta calidad, orden, elegancia y cercanía.
- Se ha transformado el supermercado Supercor de Sotogrande (Cádiz) en el **primer Supermercado El Corte Inglés a pie de calle**, con un surtido de más de 15.000 referencias, una amplia variedad de productos frescos y una gran diversidad de productos locales. Entre sus propuestas diferenciales se encuentran La Bodega, el espacio de Platos Preparados y el de Nutrición y Bienestar, así como córneres de marcas especializadas.
- Hemos puesto en marcha la línea “**Listo para llevar**”, una selección de productos específicos de *take away* entre los que se encuentran productos elaborados en nuestro obrador, como sándwiches, platos preparados o bollería, y otros de diferentes proveedores que complementan la oferta. En estos espacios se pueden encontrar, además, menús promocionales y *packs* de productos.



El Corte Inglés de Pozuelo, Madrid.

GASTRONOMÍA Y RESTAURACIÓN

- En 2023, el **Club del Gourmet** celebró su 40 aniversario, llevándose a cabo ediciones especiales de algunos productos, así como promociones y sorteos para clientes y un nuevo *packaging* para conmemorar la efeméride.
- En este ejercicio han continuado las remodelaciones de los espacios Club del Gourmet iniciadas en años anteriores, como las llevadas a cabo en los centros de Pamplona, El Capricho (Marbella), Málaga, Sotogrande (Cádiz), Palma de Mallorca, Sanchinarro y Pozuelo (en Madrid), Jerez (Cádiz) y Salamanca para adecuarse a la nueva imagen y mejorar la experiencia de compra. Este año se ha inaugurado el nuevo espacio del Club del Gourmet en el centro de Talavera de la Reina (Toledo).
- En el ámbito de **Platos Preparados**, se han reformado 11 espacios más que se suman a los de años anteriores y se han implantado por primera vez en 3 establecimientos Supercor. Cada Navidad se incorpora un espacio exclusivo y temporal en la web de El Corte Inglés para la venta *online* de los platos preparados del catálogo especial.



El Corte Inglés de Bilbao.

HOGAR Y DECORACIÓN

- Nuestras tiendas físicas y *online* proponen al cliente encontrar en un único espacio todo lo necesario para su hogar. En **Menaje y Decoración** se ha apostado por productos fabricados con vidrio y poliéster reciclado, algodón orgánico o materiales compostables, todos ellos más respetuosos con el medioambiente. También se han incorporado a la oferta productos fabricados mediante procesos manuales, valorando lo artesano.

- Continuamos impulsando nuestra marca propia El Corte Inglés en **Muebles**, con diseños personalizados que se adaptan a las necesidades de los clientes, utilizando materiales naturales como el lino, algodón o el roble natural. Se han creado implantaciones muy experienciales en nuestras tiendas, con una imagen cuidada que recrea distintos ambientes en función de las diferentes campañas.
- Ofrecemos, además, un amplio abanico de servicios, como el asesoramiento en decoración, la personalización de determinados productos, la entrega y montaje de muebles, la retirada del antiguo, así como distintas modalidades de financiación.
- Desde el punto de vista de la sostenibilidad, hemos potenciado los productos con certificación FSC y PEFC en la categoría de **Terraza y Jardín**, que garantiza que los materiales proceden de bosques gestionados de forma sostenible.
- Un año más hemos participado en **Casa Decor**, una exposición anual de diseño y decoración de interiores, con un espacio único diseñado por Decor Studio, el estudio de decoración de El Corte Inglés.
- Se ha potenciado la *omnicanalidad* a través de catálogos interactivos, así como la inclusión de códigos QR en las comunicaciones con los clientes, lo que afianza el concepto de *omnicanalidad*.

OCIO Y ENTRETENIMIENTO

- Se han renovado los espacios de **Cultura y Ocio** de las tiendas de Pozuelo (Madrid), Marbella y Bilbao, creando espacios únicos, con una imagen actual y acogedora, donde se presenta una gama de productos muy diferencial y de alta calidad.
- En línea con nuestro propósito de acercar la cultura a la sociedad hemos organizado en nuestros centros encuentros con artistas, así como presentaciones de discos y libros, en los que los clientes han podido interactuar con los autores.
- Nuestras jugueterías han incorporado nuevos juguetes solidarios y sostenibles, así como una nueva línea de verano bajo el concepto “¡Sal a jugar!”. También se han llevado a cabo diversas actividades para los más pequeños, como “pintacaras”, talleres infantiles o charlas didácticas.
- Una de las actividades más destacadas vinculadas a la infancia fue la celebración de los 100 años de historia de Disney, con especial relevancia en el centro de Castellana (Madrid), donde se instaló un espacio interactivo de 700 m² en su parking exterior, con diez salas donde los más pequeños podían jugar con sus personajes preferidos de Disney.

DEPORTES

- Algunas de nuestras tiendas han renovado la imagen de la planta de Deportes dotándola de una estética más deportiva y dinámica.
- Nuestras marcas propias **Boomerang** y **Mountain Pro** han apostado por su renovación. La primera, más enfocada al *running*, *yoga* y *fitness*, ha incorporado nuevos tejidos, patrones y colores. En el caso de Mountain Pro, ha introducido tejidos técnicos y nuevas prendas para practicar deportes en el exterior en condiciones climáticas adversas.
- Por otra parte, la marca propia **Verhunt**, especializada en prendas y accesorios de caza, ha renovado su imagen y ha incluido innovadores diseños y acabados que se adaptan a la comodidad y seguridad requerida para los aficionados a esta actividad. Algunas de estas referencias cuentan con atributos sostenibles con certificados OEKO-TEX (control de sustancias nocivas) y BCI (abastecimiento responsable de algodón).
- Continuamos colaborando en diferentes competiciones y carreras populares en las que la recogida de dorsales se realiza en nuestras plantas de deporte, con el fin de proporcionar todo lo necesario a los visitantes y promover un estilo de vida saludable. En este sentido, nuestra marca Boomerang fue la encargada del diseño de la camiseta oficial para la San Silvestre Vallecana, la carrera más multitudinaria de España, así como de realizar diferentes sorteos para la comunidad de *runners*, en el marco del acuerdo de patrocinio firmado con El Corte Inglés.



Colección Verhunt. El Corte Inglés de Jerez.

MASCOTAS

- Se ha inaugurado el espacio “**Contigo Cuidados**”, un vanguardista establecimiento de estética para mascotas situado en nuestro centro de Castellana (Madrid). Este nuevo concepto dispone de un equipo de expertos profesionales para el cuidado de perros y gatos; ofrece un completo servicio de peluquería, cuidado dental, tratamientos de spa y servicios de ozonoterapia. Además, cuenta con una boutique con productos diferenciales, como bebederos y comederos, camas y transportines, ropa y juguetes, entre otros.
- Hemos vuelto a promover **Perrotón**, la carrera solidaria organizada en Madrid en la que los participantes pueden correr junto a sus mascotas caninas. Además de dar visibilidad a la actividad, nuestros centros se convierten en lugar de referencia para recoger los *welcome pack* de la competición.

ELECTRÓNICA Y ELECTRODOMÉSTICOS

- Hemos ampliado los espacios gestionados por las marcas externas con las que colaboramos, como Apple, Samsung, Motorola o Google. El cliente puede encontrar las últimas novedades, propuestas diferenciadas, probar los aparatos y ser asesorados por especialistas.
- Nuestras tiendas han acogido talleres de tecnología en colaboración con diferentes marcas para presentar las últimas novedades, especialmente en el ámbito de la fotografía y electrónica.
- En algunos de nuestros centros se ha puesto en marcha una nueva implantación para la división de electrodomésticos.

Nuestra apuesta por el desarrollo sostenible nos lleva a realizar una selección minuciosa y responsable de nuestros productos. Esto se extiende tanto a las marcas propias como a las externas, con el fin de disponer de un surtido con atributos de sostenibilidad, tal como se detalla en el capítulo “El Cliente” de este informe.

INTERNACIONALIZACIÓN DE NUESTRAS MARCAS

Estamos presentes en más de 30 países a través de nuestras marcas propias y continuamos avanzando para impulsar nuestra presencia internacional. Para ello, nos apoyamos en socios estratégicos de cada país, que se convierten en escaparates de nuestra oferta en moda, hogar y gran consumo.

En alimentación, el proyecto más destacado en 2023 ha sido el lanzamiento de nuestras marcas propias en países de Centroamérica (El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Costa Rica), con una selección de productos de El Corte Inglés y El Corte Inglés Selection. También se ha afianzado la presencia de nuestras marcas en los diferentes mercados internacionales en los que ya estábamos presentes, como en México, donde se ha incrementado el número de referencias y nuestra enseña Club del Gourmet ha adquirido especial relevancia en el sector del lujo en este país. En otros países como Bélgica, Ara-

bia Saudí o Paraguay nuestras marcas son ya perfectas embajadoras de la gastronomía española, al haberse aumentado notablemente el número de productos comercializados.

Sfera, nuestra firma de moda y accesorios con mayor presencia internacional, se encuentra ya en 17 países con un total de 524 puntos de venta. La enseña de moda cuenta con 166 tiendas físicas propias, una *online*, 287 puntos de venta en franquicias en el ámbito internacional y 71 córneres (69 en España y 2 en Portugal).

OTRAS LÍNEAS DE ACTIVIDAD

REAL ESTATE

El Corte Inglés Real Estate es la unidad de negocio encargada de la gestión especializada de los activos inmobiliarios del Grupo.

Uno de sus objetivos principales es la renovación y mejora continua de los establecimientos comerciales, un proyecto permanente que ha seguido avanzando de forma significativa en 2023. Para ello, se han finalizado las reformas integrales estratégicas de los centros de Pozuelo (Madrid), donde destaca la ampliación de la fachada principal y la creación de un atrio que une visualmente todas las plantas; y la de Bilbao, con la reforma de la cafetería y su terraza. Asimismo, se han finalizado los trabajos en la planta de lujo del centro de Castellana (Madrid) para adecuarse a las nuevas tendencias y necesidades de clientes nacionales e internacionales.

También se han abordado las reformas generales de los centros de Ramón y Cajal (A Coruña), Jerez (Cádiz) y Preciados (Madrid), que han supuesto cambios de distribución, mejor aprovechamiento de los espacios, renovación de la imagen de los centros, así como diversas adecuaciones, con el fin de procurar una nueva propuesta de valor y una mejor experiencia del cliente.

Algunos de nuestros supermercados de El Corte Inglés también han sido reformados integralmente, como el de Goya (Madrid), El Capricho (Marbella) y Libertad (Murcia), con una imagen más moderna y atractiva. Además, se han llevado a cabo otros proyectos destacados como la reforma de Supercor de Boadilla (Madrid) y la transformación de Supercor de Sotogrande (Cádiz) en un Supermercado El Corte Inglés.

Se ha intervenido con actuaciones específicas en la mayoría de nuestros centros para facilitar la implantación de marcas externas y mejorar la imagen de las marcas propias. Respecto a estas últimas, destacan las adecuaciones de Tintoretto en Murcia, San José de Valderas (Madrid), Nervión (Sevilla), Salamanca o Las Palmas de Gran Canaria, en Jo&Mr.Joe en los centros de Castellana y Sanchinarro, ambos en Madrid, o de Sfera en los centros de Vigo (Pontevedra), Salamanca, Santiago de Compostela (A Coruña) y Costa Verde (Gijón).

Por otro lado, se ha continuado en la mejora de las infraestructuras y la eficiencia energética de los edificios del Grupo, incrementando la inversión destinada a estos fines, en línea con las prioridades del Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025. En este sentido, se ha procedido al cambio de bombillas por Led en supermercados y

aparcamientos de El Corte Inglés, a la incorporación de sistemas de regulación en instalaciones de frío industrial, a la actualización de sistemas de control en instalaciones de climatización y de control de consumo energético, y a la sustitución y modernización de equipos de elevación.

Por otra parte, se ha completado el proceso de implantación, iniciado en 2022, de BIM (Building Information Modeling, por sus siglas en inglés), una metodología de trabajo colaborativa para la gestión de proyectos de edificación a través de una maqueta digital. También se han empezado a diseñar los primeros proyectos de obras con la nueva herramienta.

Asimismo, en el ejercicio 2023, se ha empezado a disponer de las superficies de los centros en formato digital. Para llevarlo a cabo, se ha escaneado con cámara láser toda la superficie de los centros para luego modelar el edificio en tres dimensiones (3D), disponiendo de información de la estructura, arquitectura, instalaciones y superficies, así como las vías y elementos de evacuación, la maquinaria o el mobiliario.

En cuanto a proyectos realizados para terceros, la actividad ha continuado desarrollándose en el sector hotelero y de oficinas. Así, se ha ejecutado casi en su totalidad la reforma integral del nuevo Only You Sevilla (hotel boutique urbano de 5 estrellas) y se han ejecutado las obras y equipamiento del Hotel Gran Vía de Granada y el Hotel Pirámide en PortAventura. En el sector de espacios de oficina, se han realizado reformas relevantes en diversos centros de trabajo y oficinas de importantes empresas.



Atrio de El Corte Inglés de Castellana, Madrid.

EL CORTE INGLÉS-GRANDES ARMAZÉNS (PORTUGAL)

63,9 millones
de visitas a la tienda
online (+17% vs. 2022)

333,1 millones
de euros en volumen de
compras a proveedores
portugueses

866 mil
seguidores en redes
sociales (+5,4% vs. 2022)

**Premio Mejor Tienda
Online 2023** por la
Revista Grande Consumo

**Prémio “Master
Experiência Loja Física”**

En Portugal, desarrollamos nuestra actividad a través de El Corte Inglés-Grandes Armazéns que cuenta con dos grandes almacenes, uno en Lisboa y otro en Gaia Porto, 6 establecimientos Supercor y un *outlet*. A estas tiendas se añaden nuestras propuestas digitales a través de la web www.elcorteingles.pt y la *app* portuguesa, que han continuado evolucionando a lo largo de 2023 en línea con la apuesta de transformación e innovación del Grupo.

En este sentido, el *e-commerce* de El Corte Inglés-Grandes Armazéns ha sido reconocida una vez más por la Revista Grande Consumo como la Mejor Tienda *online* 2023 en 7 categorías: Accesorios de Moda, Juguetes, Lencería y Ropa Interior, Moda Femenina, Moda Masculina, Ropa y Artículos Deportivos y Calzado. Esta evaluación se realizó entre los consumidores portugueses y se analizaron 276 marcas lusas en 28 categorías diferentes. Además, ha recibido el premio “Master Experiência Loja Física”, por la Revista Distribuição Hoje, que distingue al negocio que ofreció la mejor experiencia de compra al cliente.

El firme compromiso con la sostenibilidad ha llevado a la Compañía a ampliar su oferta de productos con atributos sostenibles. También se ha reforzado la relación con proveedores nacionales, con la compra de productos locales como medida de apoyo a la economía del país y para reducir la huella de carbono.

Además, El Corte Inglés-Grandes Armazéns participa en varios grupos de trabajo que promueven las buenas prácticas empresariales en materia medioambiental, la responsabilidad social corporativa y el buen gobierno.

Entre otras iniciativas vinculadas con la economía circular se ha llevado a cabo un nuevo proyecto para la elaboración de helados con los excedentes de piña y plátano de las fruterías de nuestros supermercados, en colaboración con una heladería de Lisboa; de igual modo, continúa nuestra vinculación con la asociación Crescer, y parte de la venta de la cerveza, “É uma Cerveja”, elaborada (1.000 litros en este ejercicio) con nuestros excedentes de pan se destina a iniciativas de esta asociación. También se ha renovado la certificación Residuo Cero⁴ en las tiendas de Lisboa, Gaia, en los dos centros logísticos y en todas las tiendas Supercor.

⁴ Ver capítulo 3.3.1. Economía Circular, apartado B. Residuo Cero.



Fachada de El Corte Inglés de Oporto, Portugal.

En este año, El Corte Inglés-Grandes Armazéns ha renovado el sello de Entidad de Empleo Inclusivo con mención de Excelencia, que otorga el Instituto de Empleo y Formación Profesional en Portugal. Actualmente cuenta en su plantilla con un 3,2% de trabajadores con discapacidad, y su Política de Diversidad e Inclusión le posicionan como una compañía de referencia en Portugal. También ha sido reconocida en el estudio Randstad Employer Brand Research 2023, como una de las tres empresas más atractivas para trabajar en Portugal, en el sector *retail*.

En 2023 volvió a celebrarse la Carrera São Silvestre El Corte Inglés, que tiene como objetivo promover la actividad física y el estilo de vida saludable. Más de 8.000 atletas participaron en la competición que se desarrolló por las principales calles de Lisboa.

SUPERCOR

96,1%

plantilla con contrato indefinido

104

establecimientos Supercor certificados en accesibilidad

88,2 millones

de visitas a nuestras tiendas

188

establecimientos en toda España

Los supermercados Supercor ofrecen una amplia propuesta comercial adaptada al entorno y los gustos locales, manteniendo así una política de cercanía con el cliente y con los proveedores regionales. También se caracteriza por la calidad, la garantía, el servicio y la amplitud de horarios. En este sentido, se ha realizado una prueba piloto de apertura las 24 horas del día en los Supercor Exprés de la calle Barquillo, en Madrid, y de la calle Roselló, en Barcelona.

Las tiendas Supercor y Supercor Exprés se encuentran repartidas por toda España, con un total de 188 establecimientos, y se han convertido en las enseñas pioneras en accesibilidad del Grupo. Se ha continuado con la adecuación y certificación de las tiendas, alcanzando ya 104 establecimientos certificados en accesibilidad, de los cuales 15 se han adaptado durante el ejercicio. Todas estas tiendas han sido adaptadas conforme a los nuevos requerimientos normativos y de la certificación AIS (Accessibility Indicator System), lo que afianza el compromiso de la Compañía en esta materia.

En este ejercicio, se han reformado los establecimientos de la calle Barquillo y de Boadilla del Monte, ambos en Madrid, con el fin de implantar un concepto de supermercado más innovador que mejore la experiencia de compra de nuestros clientes.

Otro hecho destacado en el ejercicio ha sido el inicio de los trabajos para la implantación del Sistema de Gestión Residuo Cero de AENOR en todos los supermercados Supercor, consiguiendo certificar este año 40 tiendas, situadas en Galicia, Valencia, Murcia, Aragón y País Vasco. Durante los dos próximos ejercicios está previsto que se extienda al resto de tiendas a nivel nacional.

Además, se han obtenido las certificaciones MSC y ASC para la cadena de custodia en pescado fresco en línea con nuestro compromiso con la calidad y la sostenibilidad de nuestros productos.

La cadena Sanchez Romero, que se integró en 2021 en la red de supermercados Supercor, ha avanzado en su estrategia de cercanía y vinculación con los clientes a través de talleres de cocina gratuitos. También se ha finalizado la renovación de la cafetería “Café-Tapas-Bar” del establecimiento Pinnea-Majadahonda (Madrid), un espacio con ambiente vanguardista para que los clientes puedan disfrutar de una experiencia gastronómica de alta calidad.

En septiembre de 2023, el Grupo El Corte Inglés firmó un acuerdo para traspasar al Grupo Carrefour el negocio de 43 supermercados Supercor, considerados no estratégicos, reteniendo la propiedad de los inmuebles cuya titularidad es de El Corte Inglés. El acuerdo del traspaso del negocio establece determinadas obligaciones para el mantenimiento del empleo. Esto se hará efectivo con posterioridad al cierre de ejercicio 2023.

EMPRESAS NO RETAIL

Nuestra vocación de poner al cliente en el centro y de adaptarnos a los nuevos tiempos nos ha llevado a crear distintas líneas de actividad que complementan el negocio de *retail*. Este conjunto de empresas comparte los valores que construyen la confianza asociada a la marca El Corte Inglés.



Viajes El Corte Inglés de Cali, Colombia.

GRUPO VIAJES EL CORTE INGLÉS

18

países donde se comercializan nuestros servicios de viajes

61,4%

de agencias de viajes vacacionales accesibles en España

24,8

horas de formación por empleado formado

3,3

millones de seguidores en Redes Sociales

58,9%

mujeres en puestos de responsabilidad

99,8

plantilla con contrato fijo

Grupo Viajes El Corte Inglés es una Compañía líder en su sector que centra su actividad en el viaje vacacional, el corporativo, en la organización de eventos, incentivos y congresos (MICE, por sus siglas en inglés: Meeting, Incentives, Conferencing y Exhibitions), comercialización a través del banco de camas propio (Smyrooms) y otros negocios como receptivo y holiday experiences.

El Grupo posee una fuerte posición en España, Portugal, Italia y una relevante implantación en América, lo que nos convierte en un grupo emisor con presencia en 11 países del continente americano. En total comercializamos nuestros servicios de viajes en 18 países. Contamos con más de 540 agencias en España y 181 internacionales propias y 1.844 agencias asociadas; además dispone de una amplia red de agencias terceras que comercializan los productos propios de la Compañía, y a través del negocio de camas propio disponemos de un porfolio de clientes (agencias de viajes) repartido en 108 países de los 5 continentes.

En nuestra hoja de ruta, destaca la importancia de la digitalización tecnológica y del enfoque multicanal, multimercado y multiproducto, que se considera esencial para la diversificación y el crecimiento en el mercado global. Este enfoque se manifiesta en la diversificación de negocios del Grupo, estructurados para abarcar un amplio espectro del mercado. En el área Vacacional, operamos con las marcas de Viajes El Corte Inglés, Logitravel.com y Utópica; en *turoperación*, con Tourmundial, Smytravel, Club de Vacaciones, Traveltool Partners y Tourenia; en el segmento de Business Travel, con Viajes El Corte Inglés y Holiday Clubs; en MICE, contamos con la experiencia de Viajes El Corte Inglés en la organización de eventos, convenciones e incentivos; en Bedbank con Smyrooms y Muchosol; y, finalmente, la consolidación de transporte, con Passengy.

Para Grupo Viajes El Corte Inglés la prioridad sigue siendo brindar un servicio de alta calidad a sus clientes poniendo a su disposición múltiples canales de contacto, como son agencias de viajes físicas, Asesores Personales de Viajes (APV), los sitios web, el Contact Center y Traveltool e-services.

Apostamos por un modelo de turismo para el desarrollo sostenible con las mejores prácticas en responsabilidad Social, Ambiental y de Gobierno Corporativo (ASG). En este sentido:

- Se ha efectuado el registro de la huella de carbono de Viajes El Corte Inglés en la Oficina Española de Cambio Climático (Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico).
- Se celebró el segundo Ecoencuentro, una jornada abierta a clientes, empleados, proveedores y otros *stakeholders*, que tiene como objetivo compartir las principales novedades y líneas de actuación del Grupo en materia de sostenibilidad.

- Se han establecido alianzas con varias entidades para llevar a cabo diversas acciones vinculadas con la sociedad, tales como Ecomar, Fundación También, Envera, Cooperación Internacional o la Fundación Juan XXIII, entre otras. De igual modo, se participó en la segunda reforestación en Cadalso de los Vidrios (Madrid).
- Grupo Viajes El Corte Inglés también forma parte del grupo de trabajo de Pacto Mundial España encargado de elaborar la hoja de ruta de sostenibilidad para las empresas del sector turístico, un documento que identifica las diez transformaciones prioritarias y que ha sido presentado en enero de 2024 en FITUR.
- Se ha publicado la segunda edición de la “Guía de Turismo para el Desarrollo Sostenible” donde se ponen en valor las buenas prácticas de socios comerciales y nuestros avances en materia ASG.
- También se ha actualizado el decálogo de “Consejos para el Turista Responsable”, con el objetivo de sensibilizar a los viajeros, fortaleciendo así el compromiso con la sostenibilidad en el sector.

Reconocimientos

- Premio “Servicio de Atención al Cliente del Año 2024” en la categoría de Viajes en la 13ª edición del Certamen de los Líderes en Servicio.
- La campaña “Maravíllate” ha sido premiada en los YouTube Awards 2023 como “la campaña que mejor demuestra el uso de YouTube para generar ventas”.
- Viajes El Corte Inglés, Tourmundial y Club de Vacaciones han recibido el Sello Bequal Plus, que distingue a las organizaciones socialmente responsables con la discapacidad.
- Premio a Best Practice 2023 en Control de Gestión, durante la Gala del Turismo de Negocios. Este reconocimiento, entregado por IBTA y la Revista Travel Manager, destaca nuestro compromiso con la excelencia en la gestión de viajes de negocios.
- En la 27ª edición de los premios “Protagonistas del Mar”, de Costa Cruceros, recibimos dos reconocimientos a las mejores agencias en cada país: Viajes El Corte Inglés recibió el premio “Over the TOP” España y Logitravel recibió el premio “Over the TOP” Portugal.
- Se ha obtenido el distintivo de EcoVadis de “Empresa comprometida” en materia de sostenibilidad.
- Premio Especial de Turismo Familiar otorgado por el Comité Ejecutivo del Sello Familiar de la Federación Española de Familias Numerosas, que reconoce la excelencia en el turismo familiar.
- En Fitur 2024 se ha entregado un reconocimiento como una de las agencias con más reservas de Iberia en Amadeus NDC durante 2023.

GRUPO SICOR

El Grupo SICOR está enfocado tanto a clientes particulares como corporativos para ofrecerles soluciones vinculadas con la seguridad, el trabajo temporal, la inserción laboral y *Facility Services*, entre otros servicios. Todos ellos se orientan hacia la calidad, la especialización y la atención personalizada.

SICOR Seguridad ofrece respuestas personalizadas ante cualquier necesidad de seguridad física y electrónica, tanto en el ámbito particular como en el empresarial. La Compañía ha sido adjudicataria de licitaciones en distintos ámbitos relacionados con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad. En seguridad electrónica, ofrecemos un servicio de alarmas con tecnología avanzada e innovadora que nos permite crear soluciones a medida.

Además, la empresa cuenta con **SICOR Teleasistencia**, que ha sido galardonada con el Premio Supercuidador 2023 en la categoría de sector sociosanitario. Esta línea de negocio favorece la ayuda a personas dependientes, enfermos crónicos y/o en situación de vulnerabilidad. Dispone de tecnología novedosa en este ámbito para facilitar el bienestar y hacer la vida más fácil, garantizando la mejor atención sociosanitaria.

SICOR Interservicios ETT, la Empresa de Trabajo Temporal, cuyo objetivo es facilitar el acceso al empleo captando talento mediante la búsqueda de profesionales especializados en los sectores de logística, almacenaje, orientación y promoción comercial, entre otros, para que puedan desarrollarse a nivel personal y laboral en compañías acordes a sus perfiles.

SICOR Integra, nuestro Centro Especial de Empleo, contribuye con la integración laboral de personas con discapacidad. Está calificado para ejercer su actividad en la Comunidad de Madrid en labores como: limpieza general, control y conserjería en edificios de oficinas, servicios administrativos, atención telefónica, actividades de envasado y empaquetado.

SICOR Servicios Integrales, ofrece soportes de apoyo tanto para empresas como para particulares que buscan la eficiencia en *Facility Services*: 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 Limpieza Integral está especializada en servicios de limpieza y mantenimiento (obras, limpiezas extraordinarias por mudanzas, cambios de mobiliario).

En enero de 2024, se han renovado las certificaciones ISO 9001, que acreditan que SICOR Seguridad cuenta con un adecuado Sistema de Gestión de la Calidad, y la ISO 14001, para el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), esto se suma a la ISO 22301, Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio, obtenida en 2023.

ENERGÍA EL CORTE INGLÉS

“Energía El Corte Inglés” es la comercializadora de energía del Grupo El Corte Inglés. Con este negocio, queremos reforzar el abanico de servicios para nuestros clientes y lo hacemos con la transparencia y la confianza de nuestra marca. Garantizamos energía 100% renovable a precios competitivos, con promociones diferenciales y sin ningún tipo de permanencia.



Stand Energía El Corte Inglés.



Nuestro desempeño ASG

[GRI 2-23]

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

Las iniciativas que llevamos a cabo en términos ASG generan un valor compartido tanto para la empresa como para las partes interesadas.

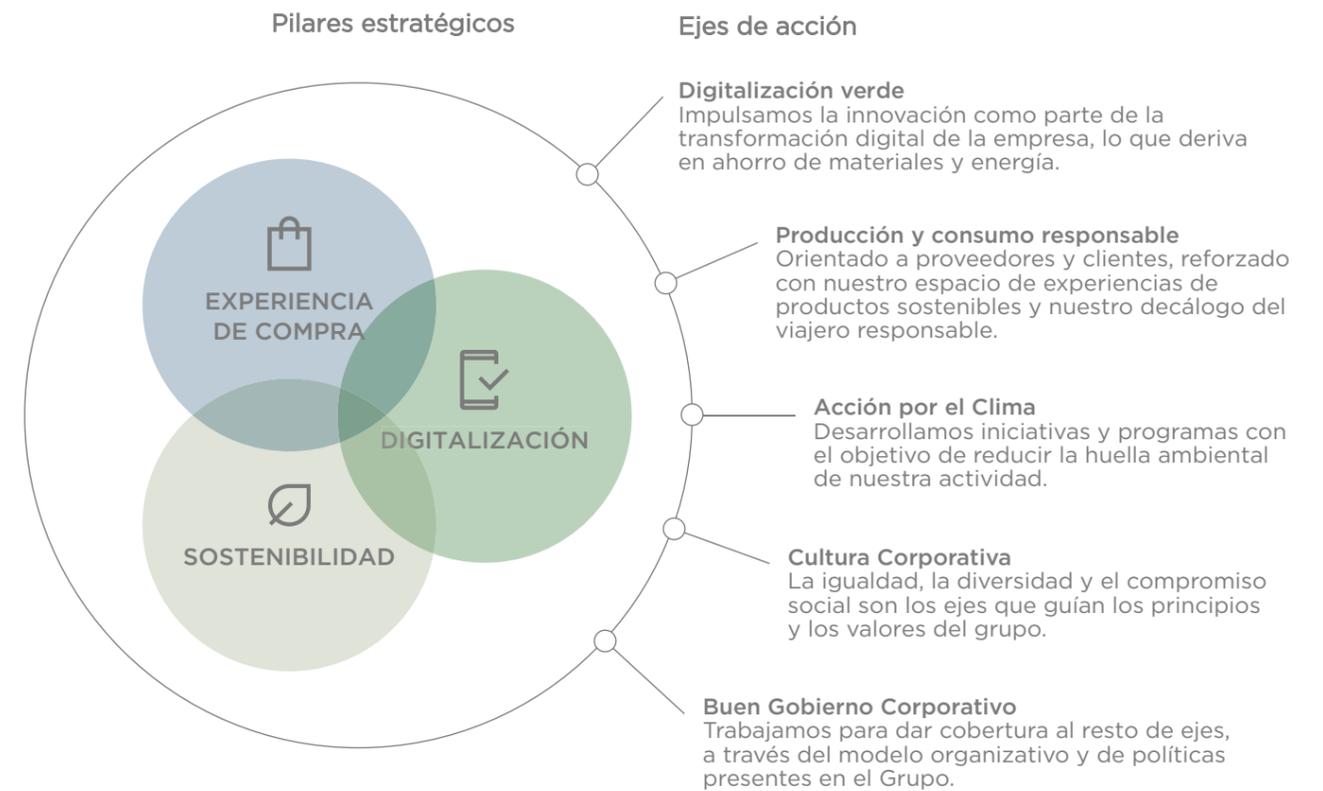
El marco de referencia del Grupo El Corte Inglés está guiado por el Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025, junto con la Política Corporativa de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración en noviembre de 2022.

El Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025 es un instrumento clave en la gestión sostenible. Define objetivos, elabora una hoja de ruta y establece planes de acción en el ámbito medioambiental, social y de buen gobierno. Al mismo tiempo, genera y aporta valor compartido tanto para la empresa como para los grupos de interés.

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

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

El Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025 se basa en tres pilares estratégicos y cinco ejes de acción, que son los siguientes:



La **Política Corporativa de Sostenibilidad** establece los principios que guían nuestras acciones en materia de sostenibilidad para todos nuestros grupos de interés, así como para el Consejo de Administración, los órganos de dirección y nuestros empleados.

Política Corporativa de Sostenibilidad

Objetivos:

- Fomentar la sostenibilidad en todos los aspectos de su cultura corporativa, con carácter transversal, contribuyendo a la generación de confianza y de valor compartido.

Principios de actuación específicos:

- El cumplimiento de las leyes y resto de normativa tanto nacional como internacional vigente en los países en los que opera.
- El cumplimiento de los compromisos adquiridos voluntariamente por El Corte Inglés en materia de sostenibilidad a nivel nacional e internacional.
- Estructurar la política en torno a principios ambientales, sociales y de buen gobierno.

Para más información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-corporativa-de-sostenibilidad.pdf>

Con el objetivo de fomentar la oferta sostenible se ha llevado a cabo un minucioso esfuerzo en la mejora de los procesos internos, tal como se detalla en el capítulo “El Cliente” de este informe.

Las agencias de *rating* extra-financieras que nos califican han realizado evaluaciones que resaltan los logros alcanzados en los últimos años. Además, nos proporcionan áreas clave para mejorar, según la importancia que suponen para nuestras partes interesadas. Por ejemplo:

- La agencia Sustainalytics nos ha otorgado en 2023 la mejor calificación en términos de riesgo de sostenibilidad dentro del sector “*Department Stores*”.
- La agencia MSCI ha elevado la calificación del Grupo correspondiente al ejercicio 2023 a una “AA”.

Estos logros reflejan nuestro éxito en el cumplimiento de los objetivos relacionados con los requisitos del préstamo sostenible, fortaleciendo así nuestro compromiso con prácticas empresariales sostenibles y responsables.

LOGROS DEL PLAN DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD

Los objetivos y la hoja de ruta definidos en el Plan Director de Sostenibilidad se materializan en acciones concretas que el Grupo ha ido aplicando en estos últimos años. Entre los logros alcanzados a cierre del ejercicio, destacamos los siguientes:

-  Consolidación de la oferta sostenible (>130 mil referencias).
-  100% de nuevos proveedores El Corte Inglés con cualificación en ASG (*retail*).
-  Implantación del programa Residuo Cero en 195 establecimientos del Grupo El Corte Inglés.
-  Reducción de la huella plástica en supermercado en un 25,85% desde 2018.
-  Medición completa de la huella de carbono (alcance 3).
-  99,9% de electricidad consumida en España con garantía de origen renovable.
-  Política Corporativa de Diversidad aprobada por el Consejo de Administración.
-  Nuevo Plan de Igualdad El Corte Inglés y filiales; obtención y renovación de la certificación Bequal Plus.
-  Ejecución de cerca de 500 acciones sociales anuales.
-  Política Corporativa de Sostenibilidad aprobada por el Consejo de Administración.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030 para abordar los desafíos globales en materia de sostenibilidad. Para ello, realizamos un seguimiento continuo del progreso hacia los objetivos definidos en nuestro Plan Director de Sostenibilidad y RSC 2021-2025, y contribuimos activamente a los ODS, centrándonos especialmente en los siguientes:

ODS	PROGRAMA PLAN DIRECTOR	PRINCIPALES ACCIONES	INDICADORES
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	Vida saludable, seguridad y bienestar	Seguridad y salud de los empleados	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud certificado
	Equipo comprometido		Servicio Sanitario propio compuesto por 135 profesionales de la salud
			83 centros sanitarios
			56.907 empleados formados en PRL
			Más de 8,2 millones de euros destinados a seguridad y salud
			ECI se Mueve, programa para promover el deporte y hábitos saludables entre empleados
		Actividades de prevención y financiación de proyectos para la prevención del cáncer	Más de 200.000 euros donados a proyectos de investigación contra el cáncer en colaboración con diferentes organizaciones
		Altos estándares de calidad y seguridad en procesos y productos	12.415 análisis en productos de alimentación y gran consumo
			1.392 auditorías de seguridad alimentaria
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	Cultura Corporativa, Igualdad, Diversidad y Compromiso social	Formación continua a empleados	1.682.253 horas de formación
			16,9 millones de euros en formación
		Formación universitaria para empleados en el Centro de Estudios Universitarios Ramón Areces (CEURA)	843 alumnos
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	Equipo comprometido	Apoyo a la mujer en el entorno laboral y fomento de su progresión profesional	62,0% mujeres en el Grupo
			33,0% mujeres en puestos de responsabilidad
			III Plan de Igualdad para 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>	Equipo comprometido	Empleo de calidad	97,3% de la plantilla con contrato indefinido
			Un 63,1% 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 11,9% superior en hombres y 12,7% en mujeres
		Sistema de Incentivos	Medidas de flexibilidad laboral y desconexión digital
	Políticas, responsabilidad y diligencia debida	Aplicación de la diligencia debida en nuestra cadena de suministro	2.699 auditorías ASG a fábricas de proveedores de marca propia
		Formación en Derechos Humanos	551 empleados de seguridad formados durante el ejercicio 2023
	Productos, servicios y negocios sostenibles	Generación de valor económico y social	14.681,6 millones de euros de valor generado y 13.854,3 millones de euros de valor distribuido
	Economía local y de cercanía		
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	Equipo comprometido	Modelo empresarial comprometido con la inclusión laboral de todos los colectivos	1.649 empleados con discapacidad
			Contratación de mujeres víctimas de violencia de género
			Premio Randstad a la empresa más atractiva para trabajar en el sector <i>retail</i>
		Apuesta por la diversidad generacional	13,9% plantilla menor de 30 años, 51,0% plantilla entre 30 y 50 años y 35,1% de la plantilla con más de 50 años
	Vida saludable, seguridad y bienestar	Accesibilidad física y digital	104 establecimientos Supercor certificados en accesibilidad
			Páginas web y <i>app</i> accesibles
	Economía local y de cercanía	Vinculación con la sociedad a través de actividades deportivas, culturales y de compromiso social	2.970 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	Información ampliada en etiquetado de producto Referencias con atributos de sostenibilidad	Guía de producto sostenible 139.727 referencias de productos sostenibles, un 5,3% más que en el ejercicio anterior
	Productos, servicios y negocios sostenibles	Pasaporte digital de producto Reducción del desperdicio alimentario	Donación de 4.805.217,8 kilos de excedentes de alimentos a entidades sociales
	Economía local y de cercanía	Potenciación de la producción local en España y Portugal	Atributo "Producido en España" (producción local) 71,3% proveedores de España y Portugal
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	Reducción del impacto ambiental	Medidas de eficiencia energética Promoción de energía renovable	58.497.814 kWh de reducción de consumo energético 99,9% de energía adquirida en España es renovable Instalación de placas fotovoltaicas en nuestros centros cuya producción de energía vuelca a la red
		Plan de <i>packaging</i> sostenible y reducción de plásticos	Reducción de más de un 7,5% de envases de plástico en supermercados
		Residuo Cero	195 establecimientos con certificación Residuo Cero 103.715 toneladas de residuos valorizados en nuestros centros
	Certificaciones ambientales	Viajes El Corte Inglés recibe el distintivo de EcoVadis como "Empresa comprometida"	
Logística y movilidad sostenibles	Reducción de la huella de carbono en logística en un 6,9%	Gestión eficiente de las rutas de transporte internacional y nacional Elaboración de la Guía Verde de la Entrega a Domicilio	
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Políticas, responsabilidad y diligencia debida	Red de alianzas estratégicas estables y sólidas	Participación en 241 organizaciones e instituciones
		Diálogo permanente con grupos de interés	V Jornada Anual de Participación Activa de Partes Interesadas Canales de comunicación a disposición de los grupos de interés



Colección Tintoretto. El Corte Inglés de A Coruña.



Nuestro Gobierno Corporativo

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

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

- Nuestros valores y principios recogidos en el Código Ético.
- Una cultura empresarial propia vinculada con el fomento de la innovación y el desarrollo sostenible a largo plazo.
- Un modelo y estructura de Gobierno Corporativo alineado con las mejores prácticas y códigos empresariales en materia de sostenibilidad.
- Un Sistema de Control y Gestión de Riesgos y oportunidades que tiene en cuenta el impacto y los resultados de los programas de actuación ambiental y social.
- Un reporte transparente y de calidad de la información en materia de sostenibilidad.

ODS y Asuntos materiales vinculados



- Buen Gobierno
- Ciberseguridad y protección de datos

NUESTROS PRINCIPIOS, VALORES Y COMPROMISOS

[GRI 2-15] [GRI 2-16] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25] [GRI 2-26] [GRI 3-3]



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

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

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

Código Ético

Objetivo:

- Definir los principios éticos y de actuación con los que se compromete el Grupo El Corte Inglés, así como sus empleados y directivos, en el desarrollo de su desempeño profesional.

El compromiso ético obliga al cumplimiento de las normas y regulaciones legales de aplicación en cada momento, así como de las normas internas y los códigos de conducta y buenas prácticas que el Grupo adopte de forma voluntaria.

Para más información:

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

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

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

Políticas corporativas	Fecha última revisión ⁵
Cumplimiento	Junio 2023
Prevención de la Comisión de Delitos	Junio 2023
Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo	Noviembre 2022
Contra la Corrupción y el Fraude	Junio 2023
Las tres políticas de integridad que desarrollan la Política Corporativa contra la Corrupción y el Fraude: <ul style="list-style-type: none"> Regalos y Hospitalidades Donaciones y Patrocinios Relaciones con Autoridades, Funcionarios Públicos y Entidades Privadas 	Junio 2023
Sostenibilidad	Noviembre 2022
Recursos Humanos	Noviembre 2022
Igualdad y Diversidad	Junio 2022
Protección de Datos	Junio 2023
Control y Gestión de Riesgos	Junio 2023
Seguridad de la Información	Junio 2023
Fiscal	Junio 2023
Financiera	Junio 2023
Sistema de Control Interno de la Información Financiera ⁶	Junio 2023
Atención y Servicio al Cliente	Junio 2023
Competencia	Nueva. Junio 2023
Continuidad del Negocio	Nueva. Junio 2023
Canal Ético	Nueva. Junio 2023

Asimismo, existen normas internas que tienen naturaleza de política, como son:

- Estatuto de la Función de Cumplimiento
- Reglamento de los Órganos de la Función de Cumplimiento

⁵ La Política Corporativa de Competencia, Política Corporativa de Continuidad de Negocio y Política Corporativa de Canal Ético han sido aprobadas en junio de 2023 y, por tanto, se trata de la primera versión de estas políticas.

⁶ No está disponible en la web corporativa por ser una herramienta de uso interno.

- Reglamento del Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos
- Estatuto de la Función de Auditoría Interna

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

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

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

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

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

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

- Las sesiones para directivos celebradas en el espacio “Ética y Cumplimiento” (destacando las de: “Prevención y Seguridad Corporativa en el Grupo El Corte

Inglés”, “Diversidad y Liderazgo Inclusivo”, “Sistema de Defensa de la Competencia en el Grupo El Corte Inglés” y la de “Corrupción en los Negocios”, entre otras).

- Las sesiones desarrolladas en las Mesas de Dirección de los centros comerciales y en los Comités de Dirección de las filiales del Grupo.
- Las jornadas de sesiones formativas y charlas sobre temáticas específicas, como la relativa a los supervisores y ejecutores de controles.

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

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

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

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

Además de cumplir con las normativas legales vigentes en todo momento, nuestra conducta ética implica cumplir tanto con los compromisos y normas internas, como con las mejores prácticas que adoptamos como Grupo de manera voluntaria.

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

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

Las fases establecidas para la correcta gestión de cualquier comunicación recibida son:



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

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

En el ejercicio 2023, se han registrado 324 comunicaciones a través del Canal Ético, de las que 194 han sido admitidas a trámite (en 76 finalmente se concluyó que no existía vulneración de los principios contenidos en el Código Ético, mientras que, tras un análisis preliminar, fueron inadmitidas 130 comunicaciones). En el ejercicio anterior, las comunicaciones recibidas fueron 162, de las cuales 145 se admitieron a trámite. El aumento de las 49 comunicaciones recibidas y admitidas en el presente ejercicio (un 19,8% más con respecto al ejercicio 2022), está relacionado con el avance en la divulgación de la cultura de cumplimiento⁷ entre los empleados y otras partes interesadas y el aumento de la confianza en este canal.

Estas comunicaciones han tratado sobre las siguientes temáticas:

	2023	2022
Número de comunicaciones admitidas a trámite	194	145
Materias		
Acoso laboral o sexual	12,4%	9,0%
Actuación no ética en el desempeño profesional	25,3%	13,8%
Daños contra el medio ambiente	0,0%	0,7%
Discriminación o violación de los DD.HH.	0,5%	0,0%
Fraude y corrupción	6,2%	4,1%
Incumplimiento de legislación o normativa interna	13,4%	0,0%
Otros	6,6%	6,9%
Reclamaciones comerciales	2,1%	33,8%
Trato irrespetuoso, desigual o injusto	32,0%	25,5%
Violación de la propiedad intelectual o industrial	0,5%	0,0%
Vulneración en el tratamiento de los datos	1,0%	5,5%
Incumplimiento en normativa prevención blanqueo	0,0%	0,7%
TOTAL	100,0%	100,0%

La persona responsable de la Función de Cumplimiento es la encargada de recibir y gestionar las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético, dirigiendo la correspondiente investigación interna y dictando la pertinente resolución de las comunicaciones recibidas. Le corresponde asimismo reportar información a los órganos de gobierno a través de la Comisión de Auditoría y Control.

⁷ La información relativa a formación en Ética y Cumplimiento se encuentra en el capítulo "Nuestro Equipo" en el apartado "A. Programas de formación".

NUESTRO MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

[GRI 2-1] [GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 3-3]

El Grupo cuenta con un modelo de Gobierno Corporativo que permite establecer y fortalecer una estructura de gobernanza dinámica y efectiva tanto para El Corte Inglés como para sus filiales. Nuestro modelo se adapta continuamente según las circunstancias y el contexto, siguiendo las normativas de los organismos reguladores para alcanzar las mejores prácticas y cumpliendo con los estándares establecidos para las sociedades cotizadas.

En lo que se refiere a la estructura de Gobierno Corporativo del Grupo, el Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A. se posiciona como el máximo órgano para la toma de decisiones, con excepción de aquellas materias específicas que son responsabilidad de la Junta General de Accionistas como órgano soberano de la Compañía.



Existen **cuatro comisiones** dentro del Consejo de Administración:

- La **Comisión Ejecutiva Delegada**, cuyas funciones se centran principalmente en la supervisión y el control, cuenta también con la delegación de las funciones propias del Consejo que no estén expresamente excluidas de ser delegadas.
- Tres comisiones de carácter informativo y consultivo, que carecen de funciones ejecutivas, por tanto, tienen facultades para proporcionar información, asesoramiento y realizar propuestas dentro de su ámbito de actividad: la **Comisión de Auditoría y Control**, la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** y la **Comisión de Sostenibilidad**. Sus competencias quedan establecidas en los Estatutos de El Corte Inglés, S.A.

Como novedad, durante el ejercicio 2023, se han implantado ciertas medidas recomendadas en respuesta a las evaluaciones de desempeño del Consejo de Administración que se detallan en el apartado de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Además, se ha implantado la herramienta de gestión de órganos de Gobierno Corporativo DiliTrust en las distintas comisiones de la Sociedad, en línea con lo que ya venía haciendo el Consejo de Administración de la Sociedad, favoreciendo así la seguridad y control de la actividad de dichos órganos y la participación de sus miembros.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas de El Corte Inglés, S.A. aborda y resuelve de manera efectiva todos los asuntos de su competencia, tal como se detalla en los Estatutos de la Sociedad. Estas juntas generales pueden ser ordinarias o extraordinarias, y su convocatoria es responsabilidad del Consejo de Administración. Además, sirven como el principal canal de comunicación e información para los accionistas.

Durante el ejercicio 2023, se llevó a cabo la celebración de la Junta General Ordinaria, con fecha 21 de julio de 2023. Se alcanzó un quorum del 99,4% del capital suscrito con derecho a voto. Entre las decisiones tomadas, destacaron los siguientes acuerdos:

- Aprobación de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión, tanto individuales como consolidados, correspondientes al ejercicio 2022/2023, cerrado el 28 de febrero de 2023, debidamente auditados.
- Aprobación del Informe No Financiero del ejercicio 2022/2023, debidamente verificado.
- Aprobación de la gestión del Consejo de Administración durante el ejercicio 2022/2023.
- Ratificación de las operaciones de compra y venta de acciones propias.
- Reelección de los consejeros Corporación Ceslar, S.L., Cartera Mancor, S.L. y D. Fernando Bécker Zuazua y fijación del número de miembros del Consejo de Administración.
- Aprobación de la remuneración del Consejo de Administración.
- Autorización para la adquisición derivativa de acciones propias y para la venta de autocartera.

Estructura accionarial a 29 de febrero de 2024

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 40,040% del capital y la sociedad Cartera de Valores IASA, S.L., con una participación del 18,401%.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

[GRI 2-15] [GRI 405-1]

El funcionamiento y las responsabilidades del Consejo de Administración están establecidos en los Estatutos Sociales de El Corte Inglés. De acuerdo con éstos, se requiere que celebre un mínimo de 8 reuniones por ejercicio económico, con la estipulación de que el Consejo se reunirá al menos una vez cada trimestre.

Asimismo, en cada reunión del Consejo de Administración, se proporciona información a los consejeros acerca de los temas tratados en cada una de las reuniones celebradas por las comisiones existentes, así como sobre las propuestas aprobadas en estas mismas reuniones para su sometimiento y aprobación por parte del propio Consejo.

El Consejo de Administración celebró durante el ejercicio 2023 un total de 10 reuniones.

Al finalizar el ejercicio 2023⁸, la composición del Consejo de Administración del Grupo El Corte Inglés era la siguiente:

- D.^a Marta Álvarez Guil: Presidenta
- D.^a Cristina Álvarez Guil: Consejera
- Cartera Mancor, S.L. (representada por D.^a Paloma García Peña): Consejera
- Corporación Ceslar, S.L. (representada por D.^a Carlota Areces Galán): Consejera
- Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija (representada por D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco): Consejero
- D. Fernando Bécker Zuazua: Consejero
- D. Manuel Pizarro Moreno: Consejero
- D. Javier Rodríguez-Arias Ambrosini: Consejero
- D. José Ramón de Hoces Íñiguez: Consejero Secretario

La Presidenta del Consejo de Administración, D.^a Marta Álvarez Guil, es consejera ejecutiva, siendo miembro de la Comisión Ejecutiva Delegada y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Sociedades de Capital, se realiza un exhaustivo control para evitar las potenciales situaciones de conflictos de intereses que puedan concurrir en cualquier miembro del Consejo de Administración.

En este sentido, todos los miembros del Consejo de Administración están adheridos al Código Ético del Grupo El Corte Inglés y tienen la obligación de confirmar y comunicar anualmente la no existencia de situación de conflictos de intereses. Asimismo, existe un procedimiento que prevé expresamente una revisión periódica de las potenciales situaciones de conflicto de intereses de los miembros del Consejo de Administración en el seno de la Comisión de Auditoría y Control.

⁸ Para un mayor detalle véase Anexo "I. Tabla de Indicadores no financieros. Nuestro Gobierno" en la página 277.

Entre los hechos más relevantes ocurridos durante el ejercicio 2023 en el Consejo de Administración de El Corte Inglés son la reelección de Corporación Ceslar, S.L., Cartera Mancor, S.L., y de D. Fernando Bécker Zuazua como consejeros de la Sociedad por un periodo adicional de cinco años.

COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

A. COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA (CED)

La Comisión Ejecutiva Delegada tiene como función general apoyar al Consejo de Administración en la supervisión y control de los órganos ejecutivos y directivos, asegurándose de que cumplan con sus obligaciones de informar al Consejo de Administración.

En el ejercicio 2023 esta Comisión ha estado integrada por los siguientes consejeros ejecutivos: la presidenta D.^a Marta Álvarez Guil, el consejero D. Javier Rodríguez-Arias Ambrosini y el consejero secretario D. José Ramón de Hoces Íñiguez.

Asimismo, participan en esta Comisión, en calidad de invitados permanentes, los dos directores generales: D. José M.^a Folache González-Parrado, responsable de la dirección de los negocios de *retail*, y D. Santiago Bau Arrechea, a cargo de los negocios corporativos existentes y los de nueva creación. Ambos reportan directamente a la Comisión Ejecutiva Delegada y cuentan con el respaldo del Comité Directivo.

La CED ha mantenido 30 reuniones durante el ejercicio 2023.

B. COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL (CAC)

[GRI 2-25]

La Comisión de Auditoría y Control, conforme a los Estatutos Sociales de El Corte Inglés, estará integrada por un mínimo de tres y un máximo de seis consejeros, y todos ellos serán no ejecutivos.

Durante el ejercicio 2023, esta Comisión estuvo compuesta por tres miembros: el consejero D. Fernando Bécker Zuazua, que ejerce de presidente desde junio de 2020, y las consejeras, D.^a Cristina Álvarez Guil y Cartera Mancor, S.L. (representada por D.^a Paloma García Peña). El secretario de esta Comisión es el consejero secretario D. José Ramón de Hoces Íñiguez.

En el transcurso del ejercicio 2023 la CAC celebró 10 reuniones.

Entre las competencias generales de esta Comisión 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.
- Remitir un informe al Consejo de Administración con las principales inquietudes críticas, una vez analizados los riesgos y controles efectuados por los distintos responsables y el área de Control de Riesgos.

Como temas supervisados directamente por la CAC que son significativos en el ámbito de las cuestiones ASG, nos centramos seguidamente en las competencias relativas a la Función de Cumplimiento y la Función de Control de Riesgos.

El siguiente esquema expone la estructura organizativa de las funciones de Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos en su responsabilidad de rendir informes a la CAC:



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

----- La relación es de colaboración no de dependencia jerárquica ni funcional.

B.1 FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO

[GRI 2-12] [GRI 2-16]

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

- La identificación y análisis de los potenciales riesgos de incumplimiento, así como la definición de los procedimientos más apropiados para la actuación, mitigación y prevención.
- La notificación de riesgos potenciales asociados a modificaciones en las normativas vigentes. Para el análisis de la normativa y el posible impacto en el Grupo, existe un Grupo de Evaluación Normativa, en el que se tratan y analizan las novedades legislativas relevantes que pueden afectar al negocio de las empresas del Grupo El Corte Inglés.
- Impulsar y supervisar la implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento.
- La revisión y actualización del Código Ético, de las políticas que lo desarrollan y demás normativa ética, así como de la supervisión de su cumplimiento.
- La gestión del Canal Ético.
- La concienciación y capacitación⁹ de empleados y directivos sobre la importancia de la ética y el cumplimiento normativo.

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

B.2 FUNCIÓN DE CONTROL DE RIESGOS

La Función de Control de Riesgos es de índole corporativa y está bajo la supervisión de la CAC. En el ejercicio 2022 se incorporó a la Dirección de Cumplimiento Normativo, quedando bajo la dependencia del responsable de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos, con el respaldo del Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos.

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

⁹ La información relativa a formación en Ética y Cumplimiento se encuentra en el capítulo "Nuestro Equipo", en el apartado "A. Programas de formación".

Entre sus principales responsabilidades se encuentran las siguientes:

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

Los riesgos y oportunidades principales identificados por el Grupo El Corte Inglés, junto con sus respectivas estrategias de gestión, se exponen en el capítulo 4 de este informe.

C. COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES (CNR)

[GRI 2-10] [GRI 2-17] [GRI 2-18] [GRI 2-19] [GRI 2-20]

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, de acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos Sociales, estará compuesta por un mínimo de tres y un máximo de seis consejeros. Durante el ejercicio 2023, la CNR ha estado constituida por tres consejeras: D.^a Marta Álvarez Guil (en calidad de presidenta), D.^a Cristina Álvarez Guil y Cartera Mancor, S.L. (representada por D.^a Paloma García Peña). El secretario de esta Comisión es el consejero secretario D. José Ramón de Hoces Íñiguez. En el ejercicio 2023 esta Comisión ha celebrado 5 reuniones.

Entre las competencias principales de la CNR 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.

Existe un Plan de Evaluación Anual del Consejo de Administración y de sus comisiones en el que se analiza el funcionamiento del máximo órgano de gobierno y de sus comisiones. Fruto de dicho proceso de evaluación se acuerdan las medidas de mejora a implementar en el ejercicio siguiente.

Se ha acordado que a partir del ejercicio 2024 se contará con un asesor independiente para el proceso de evaluación.

Durante el ejercicio 2023, se han implantado ciertas medidas recomendadas como respuesta a las evaluaciones realizadas. En este sentido, son de señalar:

- La aprobación de un Programa Anual de Fechas y Asuntos a tratar por el Consejo de Administración y sus comisiones al comienzo del ejercicio.

Se continúa trabajando en la mejora de la anticipación de la respuesta a disposición de la documentación e información a tratarse en las reuniones del máximo órgano de gobierno de la Sociedad y sus comisiones.

- La aprobación de un Plan de Formación Continua de los consejeros, previo informe de la CNR.

En este sentido, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNR, aprobó la realización de unas jornadas sobre dirección de empresas, respecto a temas de actualidad y retos a los que se enfrentan los consejeros de la Sociedad. Dicha acción formativa, impartida por una prestigiosa escuela de posgrado en dirección de empresas, se centró en el contexto global y la tendencia de negocio, así como en las implicaciones estratégicas para el futuro.

Se continúa trabajando en mejorar la anticipación de la disponibilidad de la documentación e información a tratar en las reuniones del máximo órgano de gobierno de la Sociedad y sus comisiones.

Se ha acordado que a partir del ejercicio 2024 se contará con un asesor independiente para el proceso de evaluación.

- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de consejeros, tanto de independientes como de no independientes, para su designación por parte de la Junta General, así como las propuestas para la reelección o destitución de dichos consejeros por parte de la Junta.

Para la selección y propuesta de nombramiento, reelección y/o ratificación de los candidatos a miembros del máximo órgano de gobierno, se valora su potencial vinculación al interés social, así como el cumplimiento de los deberes de diligencia y lealtad, basados en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y buenas prácticas comúnmente aceptadas. Para ello, se atiende a su trayectoria profesional, valorándose

el acatamiento y respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como de las buenas prácticas del sector de actividad de la Sociedad.

En dicho proceso, también se analizan los aspectos que permiten hacer una evaluación de idoneidad, relativos a conocimientos y experiencia, honorabilidad, dedicación, independencia de criterio y conflictos de intereses, entre otros factores. A este fin, se utilizan fuentes públicas de conocimiento y se solicita al candidato la información necesaria para poder hacer el juicio de idoneidad, así como una declaración sobre inexistencia de conflicto de intereses y prohibiciones.

La CNR realiza una evaluación anual de las capacidades y conocimientos de los miembros del Consejo de Administración, presentando su informe al propio Consejo de Administración, quien deberá ponerlo en conocimiento de la Junta General de Accionistas.

- Informar sobre las propuestas de nombramiento de los demás consejeros, ya sea 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 Junta General.
- 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.
- Revisar la Política de Retribución de los Consejeros y la Alta Dirección, y elevar al Consejo de Administración una propuesta de mejora, en caso de considerarlo necesario.

Conforme a los Estatutos Sociales, los consejeros tienen derecho a recibir una asignación anual fija que, en su conjunto, no puede exceder de la cantidad que a tal efecto establezca la Junta General. Para que la Junta General Ordinaria apruebe las Políticas de Remuneración y sus Reglamentos, se pide asesoramiento a consultores externos independientes a la Dirección. Por otro lado, corresponde al Consejo de Administración determinar el importe exacto 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 en cada ejercicio económico.

Asimismo, la remuneración variable de los consejeros ejecutivos, de la Alta Dirección y algunos directivos clave está sujeta 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 media¹⁰ percibida por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de consejeros de El Corte Inglés, S.A., excluyendo indemnizaciones y planes de incentivos aprobados por la Junta General de Accionistas, y teniendo en cuenta la retribución por pertenencia a otros Consejos de Sociedades del Grupo, ha sido de 2.518.555€ para las mujeres y de 1.755.382€ para los hombres.

El Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó la aprobación de una Política de Remuneraciones para los Consejeros de la Sociedad, así como otra Política para la Alta Dirección.

Dichas políticas de remuneraciones se elaboraron de manera conjunta y coordinada con el Plan Estratégico 2021-2026 y con los Objetivos de Gobierno Corporativo Sostenible.

Estas políticas resultan de aplicación para los ejercicios 2021 a 2026, salvo que la Junta General de Accionistas adopte un acuerdo que las modifique durante su periodo de vigencia.

El objetivo de las políticas es asegurar que la remuneración de los administradores y la Alta Dirección de la Sociedad sea adecuada a la dedicación y responsabilidad asumidas, contribuyendo a la fidelización, motivación y desarrollo, en términos competitivos.

Las políticas están diseñadas para alinear los intereses de los accionistas y del Grupo de Sociedades, cuya matriz es El Corte Inglés, con el objetivo de optimizar la nueva estrategia empresarial y su sostenibilidad a largo plazo.

En el diseño de estas políticas y en la determinación de la remuneración, se cuenta con el apoyo de consultores especializados, quienes realizan un *benchmarking* para asegurar que la remuneración se sitúa dentro de los estándares del mercado. En el caso de los consejeros ejecutivos, dicho análisis se realiza anualmente.

Además, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones revisa cada año el grado de cumplimiento de los objetivos previamente establecidos, para informar sobre la remuneración del Consejo y fijar los objetivos del siguiente ejercicio.

Las normativas establecidas en las políticas tienen carácter complementario y subsidiario respecto de las disposiciones legales vigentes, así como a los preceptos de los Estatutos y Reglamentos Sociales que, en su caso, resulten de aplicación a los consejeros de la Sociedad.

Los principios de las políticas son los siguientes:

- Ser transparente en la información relativa a la retribución de consejeros y Alta Dirección de la Sociedad.
- Alinear las retribuciones con los intereses de los accionistas, con la creación de valor a largo plazo de la empresa matriz y del Grupo, y con los objetivos del Plan Estratégico 2021-2026.
- Asegurar que la estructura y cuantía de la retribución cumple con los objetivos estratégicos y con las recomendaciones de buen gobierno, siendo, a su vez, competitiva en relación con otras entidades similares a la Sociedad.
- Promover la atención al cliente: se basa en la eficacia, profesionalidad, mentalidad de servicio y colaboración, buscando la máxima satisfacción de los clientes, aportándoles soluciones competitivas y de calidad.
- Asegurar el compromiso con el medio ambiente y la economía sostenible mediante

¹⁰ Para un mayor detalle véase Anexo "I. Tabla de Indicadores no financieros. Nuestro Gobierno" en la página 276.

una gestión activa y responsable de la conservación del medio ambiente, para lo cual irá más allá del cumplimiento de exigencias legales; se comprometerá con los programas de economía sostenible puestos en marcha y actuará con la máxima diligencia en la subsanación de cualquier circunstancia para mejorar la protección del medio ambiente.

- vi. Promover la innovación y la mejora continua para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad. A todos los efectos fomentará la introducción de cambios orientados a la mejora continua, se anticipará, animará a los demás a tomar iniciativas siempre que los riesgos estén controlados y buscará nuevas alternativas en la solución de problemas.
- vii. Asegurar que el sistema retributivo permite atraer y fidelizar el talento.
- viii. Alinear la retribución con estándares de mercado y territorio, con flexibilidad para adaptarla a los cambios del entorno, sector y negocio.

En cuanto a la Política de Remuneraciones de los consejeros, la retribución por el ejercicio de su función general (es decir, la que corresponde por las funciones inherentes al cargo de administrador sin tener en cuenta la que pueda corresponder por el desempeño de funciones ejecutivas), es de naturaleza fija por su asistencia y pertenencia al Consejo de Administración y a sus comisiones, y no incorpora componentes variables.

Por otra parte, para los consejeros ejecutivos, la Política de Remuneraciones contempla, de modo complementario, una retribución variable anual en función del cumplimiento de objetivos individuales y/o colectivos concretos y cuantificables que la Sociedad determine y comunique anualmente.

La cantidad monetaria destinada anualmente por la Sociedad para la remuneración fija y variable anual de los consejeros está limitada al importe máximo establecido por la Junta General para este concepto.

También se contempla una retribución variable a largo plazo con la finalidad de potenciar e incentivar a los consejeros ejecutivos en la consecución de los objetivos estratégicos a largo plazo. A este respecto, la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 23 de julio de 2021, aprobó un plan de incentivos plurianual en metálico, habiéndose dotado con carácter anual la correspondiente provisión, atendiendo a las reglas de cuantificación y devengo previstas en el Reglamento del Plan de Incentivos.

Los distintos elementos retributivos se determinan en función de aspectos económico-financieros, industriales y operativos, y son concretos, determinados, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos tanto de la Sociedad como del Grupo.

En la determinación de los objetivos se tienen también en cuenta criterios ASG. Así, para el ejercicio 2023 se han considerado objetivos centrados en: la gestión de la reputación corporativa, mediante índices de sostenibilidad y ética; en la mejora continua; y en la adecuación de los planes de gobernanza corporativa, en línea con las medidas contempladas en el Plan de Buen Gobierno Corporativo.

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

La Política de Remuneraciones de la Alta Dirección contempla una retribución fija para el desempeño ordinario de los miembros de la Alta Dirección, junto con una remuneración variable anual basada en el logro de objetivos individuales y/o colectivos concretos y cuantificables que la Sociedad establezca y comunique anualmente. También contempla una retribución variable a largo plazo para potenciar e incentivar a los miembros de la Alta Dirección en la consecución de los objetivos estratégicos de la Sociedad en el largo plazo. Del mismo modo que para los consejeros ejecutivos, en la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 23 de julio de 2021, se aprobó un plan de incentivos plurianual en metálico, dotándose la correspondiente provisión anual.

La remuneración media percibida por los miembros de la Alta Dirección en el ejercicio 2023 ha sido de 903.918 € en el caso de los hombres¹¹ (760.744 € en 2022).

D. COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD (CS)

[GRI 2-14] [GRI 201-3]

La Comisión de Sostenibilidad está compuesta por cuatro consejeros: el consejero D. Manuel Pizarro Moreno, que desde 2020 ejerce como presidente; y las consejeras D.^a Cristina Álvarez Guil, Cartera Mancor, S.L. (representada por D.^a Paloma García Peña) y Corporación Ceslar, S.L. (representada por D.^a Carlota Areces Galán). El secretario de esta Comisión es el consejero secretario D. José Ramón de Hoces Íñiguez. Durante el ejercicio 2023, la CS ha mantenido 9 reuniones.

Entre las responsabilidades que ostenta la Comisión se encuentra impulsar y supervisar el Informe No Financiero de El Corte Inglés, como máxima expresión de su desempeño y rendición de cuentas en el ámbito de la sostenibilidad. Además, entre otras responsabilidades y funciones destacan:

- Realizar un seguimiento de los objetivos, planes de actuación, prácticas y políticas del Grupo en materia medioambiental y social.
- Controlar la estrategia y las políticas y prácticas de sostenibilidad del Grupo.
- Comprobar el cumplimiento de los estándares de salud y seguridad de los productos comercializados por el Grupo.
- Confirmar el cumplimiento de los estándares medioambientales más estrictos, ayudando a la conservación de la biodiversidad y a la gestión sostenible de los recursos naturales, en el uso de materias primas, procesos productivos, producto y tienda.
- Comprobar el cumplimiento de las políticas de Derechos Humanos en el marco de la cadena de valor del Grupo.
- Reportar y controlar, de acuerdo con los estándares internacionales de referencia y la normativa aplicable, el proceso de reporte de la información de sostenibilidad.
- Promover una estrategia consecuente con las políticas del Grupo para la acción social, el patrocinio y mecenazgo.

¹¹ Importe calculado considerando el salario medio devengado en el ejercicio, incluyendo los pagos en especie. No procede facilitar el dato en el caso de las mujeres al corresponder a una única directiva.

- Favorecer y controlar la contribución del Grupo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.
- Control de otras acciones que pudieran afectar a la sostenibilidad del Grupo.

Asimismo, la CS impulsa, supervisa y controla la Política Corporativa de Sostenibilidad, a través de dos instrumentos clave: el Plan Director de Sostenibilidad y el Informe No Financiero.

El diálogo con las distintas organizaciones se canaliza a través del Grupo de Trabajo de Partes Interesadas establecido en 2005, que se detalla en el capítulo 5 de este informe.

Para una correcta gestión de los temas ASG, la Comisión cuenta con los siguientes órganos:

- **Comité Ejecutivo de Sostenibilidad:** Está integrado por los directores de las principales áreas funcionales y tiene como principal misión apoyar a la CS.
- **Comité de Coordinación de Filiales en Desarrollo Sostenible:** Incorpora a un nivel más operativo a las distintas empresas del Grupo y a sus delegados de sostenibilidad. Tiene como principal misión elevar propuestas tanto al Comité Ejecutivo de Sostenibilidad como a la CS.
- **Dirección de Comunicación, Sostenibilidad y RRII:** Es el área encargada de proponer los planes de acción y coordinar la ejecución y la comunicación de los planes y programas definidos por los distintos órganos de gobierno en materia de sostenibilidad. Asimismo, es responsable de elaborar y proponer a la Comisión el Plan Director de Sostenibilidad, de la preparación del Informe No Financiero y del Cuadro de Mando de Sostenibilidad para el control, supervisión y seguimiento de la CS.

ESTRUCTURA DIRECTIVA Y ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección, a 29 de febrero de 2024, estaba compuesta por las siguientes personas:

- D. José María Folache: Director General de *Retail*
- D. Santiago Bau: Director General Corporativo
- D. Antonio Ortega: Director de Transformación
- D. Alfonso Gordon: Director de Personas y Gestión de Talento
- D. Javier Catena: Director de Operaciones
- D. José Luis González-Besada: Director de Comunicación, Sostenibilidad y Relaciones Institucionales
- D.ª Catalina Polán: Directora de Seguridad
- D. Luis Santa-María: Director Jurídico y de Gobierno Corporativo
- D. Rafael Díaz Yeregui: Vicesecretario General

La estructura de comités corporativos es la siguiente:

- **Comité de Comunicación:** Se encarga de la coordinación de las distintas acciones con repercusión en la imagen y la marca del Grupo El Corte Inglés, en particular, del seguimiento de las actividades del Grupo en relación con:
 - Relaciones Institucionales
 - Plan de Comunicación
 - Plan de Sostenibilidad
- **Comité de Dirección:** Su función es elevar la información necesaria en su ámbito funcional de responsabilidad, que permita:
 - Identificación, evaluación y gestión de riesgos
 - Operaciones comerciales: Seguimiento de las operaciones y evolución del negocio
 - Ejecución de la planificación estratégica
 - Propuestas de asignación de capital
 - Gobierno de Alto Nivel de nuevos productos y servicios
 - Información financiera, no financiera y de gestión, así como divulgación precisa y transparente. Seguimiento de los controles internos de la empresa sobre la información financiera y no financiera y la de gestión, y los controles y procedimientos de divulgación de la empresa, incluida la capacidad de dichos controles y procedimientos para detectar e impedir actividades fraudulentas.
 - Planes operativos y presupuestos anuales
 - Estructura organizativa de gestión
 - Planes de Recuperación y Preparación ante situaciones de crisis. Desarrollo, implementación y revisión periódica de los planes de resistencia y recuperación del negocio, y de preparación y respuesta ante situaciones de crisis.
- **Comité de Dirección *Retail*:**
 - La toma de decisiones ejecutivas de horizonte temporal mensual que aseguran la consecución del presupuesto aprobado por el Consejo.
 - La preparación y ejecución de asuntos del Comité de Dirección del Grupo.

- **Comité de Área Corporativa:**

- Coordinación del área corporativa en orden a garantizar la adecuada gestión de los recursos económicos de la Organización, garantizando la sostenibilidad, liquidez y viabilidad de las inversiones, así como las políticas de crecimiento y diversificación.
- Preparación y ejecución de los asuntos del Comité de Dirección del Grupo.
- Propuesta, valoración y aprobación de las operaciones inmobiliarias del Grupo incluyendo adquisición, arrendamiento y desinversión de activos en el contexto del presupuesto aprobado por el Consejo.
- Propuesta y valoración de operaciones de inversión o desinversión de perfil corporativo no contempladas en el curso ordinario de los negocios del Grupo.

- **Comité de Transformación:** Comité encargado del seguimiento e impulso de los proyectos de transformación para dar cumplimiento al Plan Estratégico.

- **Comité de CapEx:** Sus funciones incluyen la propuesta, valoración y aprobación de las principales inversiones en activos materiales y de tecnología del Grupo en el contexto del presupuesto aprobado por el Consejo.

- **Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos:** Tiene encargada la tarea de asesorar al responsable de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos del Grupo en todos los aspectos que considere relevantes en el desarrollo de sus funciones.

OTROS ASUNTOS VINCULADOS AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES

[GRI 2-23] [GRI 3-3] [GRI 205-1] [GRI 205-2]

Para hacer frente a los posibles riesgos en materia de corrupción, soborno, fraude y blanqueo de capitales, el Grupo El Corte Inglés tiene implementadas diversas políticas corporativas que abordan estas temáticas. Dichas políticas, que se relacionan a continuación, tienen como finalidad prevenir este conjunto de riesgos y también establecer programas y sistemas de cumplimiento y control interno sobre ellos:

- Política contra la Corrupción y el Fraude
- Política de Regalos y Hospitalidades
- Política de Relaciones con Autoridades, Funcionarios Públicos y Entidades Privadas
- Política de Donaciones y Patrocinios
- Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

Asimismo, en el ejercicio 2023 se ha procedido a la actualización de los Altos Estándares Éticos, adaptándolos al nuevo marco normativo. Los empleados y directivos de las empresas del Grupo El Corte Inglés se han adherido a los siete compromisos básicos, entre los que se encuentran los que son objeto de este apartado: “La Lucha contra la Corrupción y el Fraude” y “La Prevención del Blanqueo de Capitales”.



El Corte Inglés de Princesa, Madrid.

Política Corporativa contra la Corrupción y el Fraude

Actualizada en junio de 2023.

Objetivos:

- Promover una cultura de prevención y tolerancia cero frente a la corrupción y el fraude estableciendo criterios y principios de cumplimiento.
- Implementar medidas organizativas, técnicas y disciplinarias que faciliten un control interno eficaz.

Principios de actuación:

- Prohibición de toda forma de corrupción y fraude. Tolerancia cero
- No aceptar ni ofrecer regalos
- Prevención proactiva
- Deber de denunciar
- Transparencia y legalidad
- Cumplimiento por socios de negocio y terceros
- Relación con instituciones y organismos públicos y privados
- Garantía de indemnidad
- Formación y concienciación del personal

Para más información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-corporativa-contrala-corrupcion-y-el-fraude72675.pdf>

En cada acuerdo y contrato que suscribimos con socios comerciales y terceros, incluimos una cláusula relacionada con el cumplimiento de las conductas anticorrupción, haciendo referencia a lo estipulado en nuestra política. Además, agregamos una segunda cláusula que nos permite rescindir unilateralmente un contrato si observamos una falta de compromiso con dicho cumplimiento por la otra parte. Por último, contamos con mecanismos de control en los procesos de contratación con las Administraciones Públicas, que se revisan regularmente para garantizar el cumplimiento normativo y de nuestros procedimientos internos.

De las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético se identificaron dos casos de corrupción, confirmados en el ejercicio 2023. La resolución fue la rescisión del contrato con un socio empresarial.

También reiteramos nuestro compromiso público de lucha contra la corrupción en las acciones de formación y comunicación establecidas sobre esta temática, siendo de importante relevancia las sesiones impartidas en el Espacio Ética y Cumplimiento.

Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

Actualizada en noviembre de 2022, para adaptarse a la naturaleza del nuevo responsable de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos.

Objetivos:

- Desarrollar el compromiso del Grupo El Corte Inglés en la asunción de un programa marco proactivo en el cual se establezcan los principios y pautas que deben seguir las entidades del Grupo en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Principios de actuación:

- Prohibición de realizar cualquier operación con bienes con conocimiento de origen en actividad delictiva.
- Cumplimiento de la normativa vigente.
- Información a los órganos competentes.
- Adopción de procedimientos internos de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Formación e idoneidad de empleados, directivos y agentes.
- Colaboración plena en los esfuerzos en materia de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.

Para más información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-corporativa-de-prevencion-del-blanqueo-de-capitales-y-financiacion-del-.pdf>

La Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo se revisa anualmente y, de manera extraordinaria, cada vez que se produzcan variaciones en los objetivos estratégicos o en la legislación aplicable. Cualquier modificación debe ser evaluada previamente por el responsable de la Función de Cumplimiento, con el respaldo del Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos.

De modo complementario, se efectúa una revisión anual de las medidas de control interno relacionadas con la temática abordada en esta política, por parte del departamento de Auditoría Interna y un tercero experto independiente. En cumplimiento de los requisitos normativos, en el año 2023, se presentaron las declaraciones obligatorias ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales (SEPBLAC) en relación con las medidas preventivas contra el blanqueo de capitales.

Para asegurar la correcta aplicación de esta política contamos con la participación de tres órganos fundamentales: un representante del Grupo El Corte Inglés ante el SEPBLAC, el Órgano de Control Interno y la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.

Resultado de esta colaboración, se realizan controles y análisis de las operaciones, cumpliendo las obligaciones de aplicación de las oportunas medidas de diligencia debida y análisis de riesgo, reportándose al Órgano de Control Interno 52 expedientes de riesgo en el ejercicio.

De los expedientes de riesgo indicados y analizados en el periodo, el Órgano de Control Interno concluyó, en el cumplimiento de sus obligaciones, que procedía la comunicación por indicio ante el SEPBLAC en 4 de ellos.

Como parte de nuestras acciones programadas para este ejercicio, se elaboró el Plan Anual de Formación en Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC/FT) para el año 2023. Dicho plan, además de incluir las acciones recurrentes y de formación continua en esta materia, detalla las acciones específicas que deben responder a las recomendaciones derivadas de las auditorías anuales del Sistema de PBC/FT. La formación está dirigida, principalmente, a los empleados que trabajan en los departamentos afectados por operaciones sujetas a la normativa y que desempeñan sus funciones en los centros comerciales de El Corte Inglés.

Destacamos la actualización realizada en los contenidos formativos para adecuarlos a las nuevas obligaciones legales y la realización de sesiones formativas dirigidas a mandos y responsables sobre aquellas operativas con riesgo superior al promedio.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Nuestro objetivo: Impulsar la transformación digital de la Organización mediante el control y la gestión de los riesgos de ciberseguridad, y, en la consecución de este objetivo, acompañamos a nuestros clientes en su relación con la empresa para que se realice de una manera más segura.

La incorporación de tecnologías digitales se ha convertido en un componente fundamental para impulsar el progreso y garantizar la entrega de servicios de excelencia. La digitalización juega un papel crucial en el desarrollo y la mejora continua de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Por lo tanto, es imprescindible disponer de un sistema integral de seguridad de la información, capaz de anticipar, identificar, responder y restablecerse eficientemente frente a posibles incidentes o amenazas.

Política de Seguridad de la Información

Fue aprobada por el Consejo de Administración en 2020 y actualizada en noviembre de 2023. Establece las bases para el gobierno, la gestión y la operación de la seguridad de la información que recaen, respectivamente, en el Comité de Seguridad de la Información, la Comisión Delegada de Seguridad de la Información y el Centro de Operaciones de Seguridad.

Objetivos:

- Garantizar una protección adecuada de la información, con independencia del formato en el que se presente, de tal forma que las empresas del Grupo estén preparadas para prevenir, detectar, reaccionar y recuperarse de incidentes de seguridad en esta materia.
- Implantar las medidas técnicas y organizativas necesarias para que la información esté suficientemente protegida contra cualquier amenaza con potencial para incidir en su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Principios por los que se rige:

- Principios generales
- Gestión de riesgos
- Gestión de incidentes de seguridad
- Principios relativos a la recogida de información
- Principios en materia de medidas de seguridad y confidencialidad
- Principios sobre las adquisiciones y las cesiones de información
- Principios sobre la contratación de encargados del tratamiento
- Transferencias internacionales de información
- Formación y concienciación del personal

Para más información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-corporativa-de-seguridad-de-la-informacion40408.pdf>

Nuestro Comité de Seguridad de la Información es el responsable de impulsar el desarrollo del cuadro normativo actualizado que nos permite afrontar eficazmente los cambios regulatorios y organizativos recientes y los nuevos riesgos detectados. Dada la creciente evolución del entorno digital actual, la ciberseguridad adquiere una importancia cada vez mayor.

Por su parte, la Comisión Delegada de Seguridad de la Información desempeña un papel clave al dirigir, gestionar, coordinar y establecer actuaciones en materia de seguridad de la información como medidas ejecutivas esenciales para optimizar las labores del Comité.

Además, el Centro de Operaciones de Seguridad y Ciberseguridad (COS) se encarga de detectar, valorar, analizar y responder los posibles riesgos e incidentes en materia cibernética. Asimismo, el COS coordina a los equipos técnicos durante la investigación y la respuesta de los incidentes de seguridad y reporta al Comité de Crisis, proporcionando la experiencia y visibilidad necesarias para la toma de decisiones ante la materialización de amenazas cibernéticas relevantes.

Durante 2023, hemos continuado avanzando en la mejora y perfeccionamiento de nuestros sistemas de seguridad, destacando particularmente las soluciones tecnológicas destinadas a fortalecer la seguridad interna, la protección de dispositivos, la gestión de credenciales y certificaciones digitales, así como la gestión de vulnerabilidades.

También se han llevado a cabo una serie de iniciativas estratégicas destinadas a fortalecer la ciberseguridad en diversos ámbitos de nuestra Organización y aumentar la concienciación sobre posibles amenazas de ingeniería social. En esta línea, hemos realizado campañas de simulacros de *phishing* y *smishing* en distintas empresas del Grupo como El Corte Inglés, Grupo Viajes El Corte Inglés, El Corte Inglés-Grandes Armazéns, entre otras.

Asimismo, nuestro compromiso por mejorar la confianza de nuestros clientes nos ha impulsado a iniciar el proceso de certificación del Servicio de Gestión de la Información del Cliente basado en la ISO 27001, que es la máxima referencia mundial en cuanto a buenas prácticas en la gestión de la seguridad de la información.

Por último, en 2023 se ha implementado el Plan Director de Cultura en Seguridad de la Información, diseñado para fomentar una sólida cultura organizacional en ciberseguridad. El objetivo del plan es impulsar la formación, concienciación y capacitación de todo el personal de la Organización en temas relacionados con la seguridad de la información y la ciberseguridad. Ello contribuirá significativamente a fortalecer nuestra postura ante los desafíos actuales y próximos en materia de ciberseguridad.



El Corte Inglés de Castellana, Madrid.



552 millones de visitas a nuestros establecimientos de *retail* (551,6 millones vs. 2022)

17,3 millones de pedidos y reservas *online* del Grupo (+8,5% vs. 2022)

139.727 referencias de productos sostenibles en *retail*

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

8,7 millones de seguidores en nuestras redes sociales¹³ del Grupo

11,8 millones de usuarios de Tarjeta El Corte Inglés

NUESTRO ENFOQUE SOCIAL

El Cliente

[GRI 2-4] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-26] [GRI 3-3]

La pasión por el cliente es el motivo principal que impulsa a El Corte Inglés hacia una mejora constante, a anticiparse y adaptarse a los nuevos tiempos para acompañar a la sociedad y a sus diferentes generaciones. Nos esforzamos en seleccionar cuidadosamente nuestro surtido y en explorar continuamente soluciones innovadoras para satisfacer las necesidades actuales y futuras. Este empeño por la mejora continua nos lleva también a potenciar una producción y un consumo responsable.

Desarrollamos nuestra actividad en un entorno *omnicanal* en el que se interrelacionan el mundo físico y el *online*, donde valoramos el diálogo constante como pieza clave para mantener relaciones sólidas y perdurables en el tiempo.

Los principios fundamentales que guían nuestra relación con el cliente se encuentran reflejados en las Políticas Corporativas de Atención y Servicio al Cliente, de Sostenibilidad y de Protección de Datos.

ODS y Asuntos materiales vinculados



- Relación responsable con clientes
- Ciberseguridad y protección de datos
- Seguridad de los productos y servicios
- Oferta de productos y servicios sostenibles
- Productos y hábitos de vida saludables

¹³ A diferencia de ejercicios anteriores, en 2023 se contabiliza por primera vez el número de seguidores y visitas en redes sociales de SICOR.

Política Corporativa de Atención y Servicio al Cliente

Objetivos:

- Ratifica la voluntad del Código Ético del Grupo de conseguir la máxima satisfacción del cliente y ofrecer un alto nivel de servicio, especialización, calidad y garantía.
- Establece los criterios y principios generales que deben inspirar la relación, atención y servicio a los clientes del Grupo El Corte Inglés.

Principios básicos:



Para más información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-corporativa-de-atencion-y-servicio-al-cliente.pdf>

UN AMPLIO PORFOLIO DE SERVICIOS PARA EL CLIENTE OMNICAL

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

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

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

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

PERSONALIZACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS Y PRODUCTOS

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

- Dentro del ámbito de servicios para el hogar, disponemos de SICOR teleasistencia, un nuevo servicio para asistir a personas dependientes y enfermos crónicos, a partir de tecnología innovadora que permite ofrecer una cuidada atención socio sanitaria. A esto se suma un servicio de alarmas que brinda seguridad y confianza en los hogares y negocios de nuestros clientes.
- Prestamos especial atención a los colectivos con necesidades especiales; así, en el ámbito de alimentación, disponemos de más de 16.000 referencias de productos aptos para personas celíacas o con diferentes intolerancias. Además, para enriquecer más nuestra oferta, contamos con 344 productos que cumplen con requisitos multi-culturales, kosher y halal.

INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

- **Whatsapp** ha irrumpido como nuevo canal de comunicación con el cliente para mejorar la experiencia de compra y recibir y consultar los catálogos promocionales.
- Continuamos adaptándonos a las últimas **tecnologías**. En 2023, hemos acelerado el desarrollo y la migración de los dos principales activos de nuestro *e-commerce* de desarrollo propio (Firefly y Moonshine3). Esta implementación nos permite agilizar los procesos web, garantizando que los cambios y lanzamientos en nuestro catálogo de productos se actualicen casi en tiempo real.
- En el ámbito *online*, seguimos fortaleciendo nuestro **Plan de Colaboración** con las marcas líderes, alcanzando acuerdos consolidados en el ejercicio 2023, con el propósito de aumentar el valor del contenido que ofrecemos a nuestros clientes. Un ejemplo destacado son nuestras primeras “*Live Shopping*”, eventos de venta en directo disponibles en nuestro sitio web, que combinan demostraciones de productos con interacción en tiempo real mediante el chat. Esto nos permite ofrecer una experiencia de compra más dinámica y participativa, donde los clientes pueden interactuar directamente con los productos y recibir respuestas en tiempo real.
- Buscamos **soluciones innovadoras** para mejorar nuestros procesos, productos y servicios. Por este motivo, hemos creado un “*hub*” multidisciplinar para nuestro “*Customer Relationship Management*” y para así comunicar con agilidad todas nuestras propuestas a los clientes.

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

Principales cifras del entorno *online* en 2023

14,9 millones de pedidos <i>online</i> en <i>retail</i>
2,9 millones de referencias publicadas en las webs de <i>retail</i> (0,3% vs. 2022) ¹⁴
960,7 millones de visitas a nuestras webs y <i>apps</i> del Grupo (965,6 millones en 2022)
12,7 millones de clientes registrados en las webs de <i>retail</i> (+8,5% vs. 2022) ¹⁵
6,5 millones de descargas totales de la <i>app</i> El Corte Inglés
1,2 millones de clientes multicanal

Tarjeta El Corte Inglés

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

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



Tarjeta El Corte Inglés.

¹⁴ Se han incorporado las referencias publicadas en las webs de El Corte Inglés-Grandes Armazéns respecto al ejercicio anterior.

¹⁵ Este dato incluye en este ejercicio a El Corte Inglés-Grandes Armazéns.

App de El Corte Inglés

Durante el ejercicio 2023:

- Se han registrado 2 millones de descargas, llegando a superar, actualmente, los 6,5 millones de descargas totales.
- Se han identificado más de 3 millones de clientes con la *app* descargada, de los cuales el 70% la usan habitualmente.
- Se han superado los 150 millones de visitas a la *app*.
- La *app* representa el 39% de la venta total y es el canal preferido por nuestros clientes digitales.

Nuestra *app* se consolida como un importante canal de contacto con los clientes a través de notificaciones *push* e *inbox*. Cada vez son más los clientes que utilizan esta aplicación para la identificación y pago en nuestras tiendas, así como para el uso de diferentes servicios como parking, ticket verde, reservas de cita previa en restaurantes, cafeterías y en áreas del supermercado.

Hemos reorganizado los espacios de la portada de la *app* para ofrecer una mayor variedad de opciones que se adapten a las preferencias de los clientes. Además, como parte de la estrategia de personalización se han incorporado nuevos módulos de navegación:

- “Últimos productos vistos”
- “Promociones para ti”
- “Modo tienda”

Hemos puesto en marcha un nuevo servicio de compra con recogida rápida en los puntos habilitados de algunos centros y se ha mejorado el sistema de notificaciones para el seguimiento de los pedidos pendientes. Asimismo, hemos incorporado nuevas opciones de pago para mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes, incluyendo tecnología NFC (pago sin contacto), PayPal y con código QR.



Click&Car en El Corte Inglés de Jerez.

OFERTA DIVERSA Y DE MÁXIMA CALIDAD

[GRI 417-1]

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

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

A. UNA SELECCIÓN COMPLETA Y SOSTENIBLE DE NUESTRO SURTIDO

Nuestro objetivo: Aumentar anualmente, al menos, un 5% la oferta de referencias sostenibles hasta 2026.

Trabajamos activamente para promover una producción y un consumo responsable a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestros productos, adoptando un enfoque integral que se refleja de forma clara en nuestra variada oferta.

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

139.727

Referencias sostenibles en *retail*

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

Referencias de sostenibilidad	2023	% s/ Total	Variación respecto 2022
Nº referencias marca propia	65.987	47,0%	4,5%
Nº referencias marca externa	73.740	53,0%	6,0%
Nº total de referencias sostenibles	139.727	100%	5,3%

Top 10 atributos de sostenibilidad



En este sentido, monitorizamos un indicador de **referencias sostenibles**, por el que cualquier producto en el que se identifica alguna característica o atributo sostenible se etiqueta como tal. Esto, a su vez, nos permite clasificar las preferencias de nuestros clientes en función de su nivel de compromiso con la sostenibilidad.

En el ejercicio 2023, hemos identificado un **segmento de clientes** que, por sus hábitos de compra, pueden considerarse como personas interesadas por la sostenibilidad y que priorizan la compra de productos con atributos sostenibles. Para ello, estamos desarrollando una estrategia especializada dirigida a este perfil de clientes. Esto fortalece nuestra vinculación con las personas comprometidas en este ámbito y nos permitirá contribuir activamente a promover prácticas empresariales sostenibles a nivel global.

Las políticas y guías de compra responsable que se enumeran a continuación, así como los procedimientos internos, están accesibles para todos los grupos de interés:

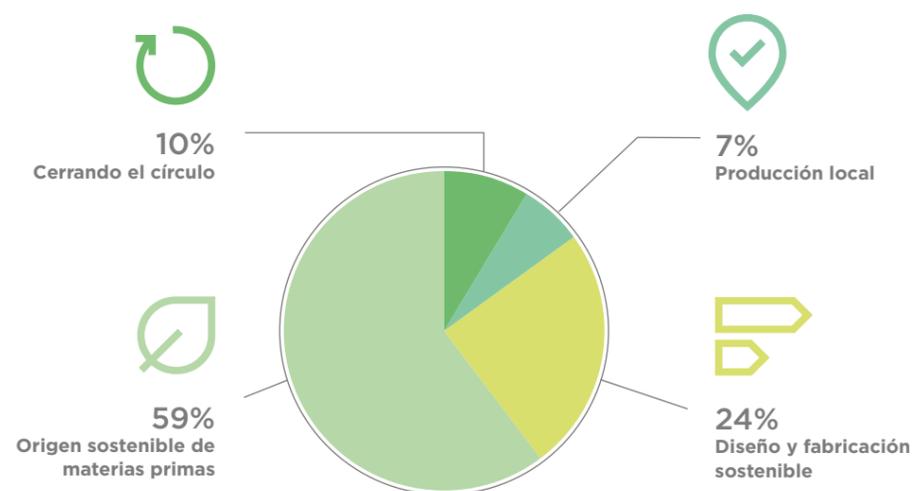
- **Guía de Producto Sostenible para proveedores:** Contiene una relación de los atributos de sostenibilidad aceptados por El Corte Inglés para proveedores de marca propia y marca externa. Dichos atributos se avalan con certificados de una tercera parte independiente.
- **Procedimiento Interno de Compra Sostenible:** Permite estandarizar el proceso de compra de referencias sostenibles de marca propia para cumplir con el contenido de la Guía.
- **Guía de Packaging Sostenible:** Recoge las indicaciones generales a tener en cuenta en el *packaging* por parte de los proveedores de las marcas propias.

- **Política de Papel y Madera:** Regula los requisitos de compra como garantía de un suministro sostenible de los productos de madera, papel y sus derivados.
- **Procedimiento para la Compra de Productos de Pesca Salvaje y Acuicultura** con certificación MSC y ASC y posterior venta a granel.

Guía de producto sostenible

La guía recoge **más de 90 atributos sostenibles** y los clasifica en torno a **4 universos**, según las características de los productos.

Nuestra oferta sostenible se distribuye como muestra el gráfico:



En el apartado del presente informe 3.3.4. “Certificaciones ambientales”, se detallan las certificaciones con las que cuenta la Guía de Producto Sostenible. Con el objetivo de poner en valor la producción local, diseñamos un protocolo interno de Producción en España cuya implantación se ha iniciado durante el ejercicio 2023 en la división de moda infantil.

Además, el Grupo Viajes El Corte Inglés ha publicado la segunda edición de la “Guía de Turismo para el Desarrollo Sostenible” y ha actualizado su decálogo de “Consejos para el Turista Responsable”, con un enfoque global y detallado destinado a todos sus *stakeholders* para la adopción de prácticas sostenibles en el sector del turismo.

Para fomentar el incremento de nuestra oferta sostenible, desarrollamos diversas acciones entre las cuales destacamos:

- La participación en la **Iniciativa Premio Jóvenes Más Humano**, liderada por la Fundación Más Humano y dirigida al emprendimiento social de las nuevas generaciones, patrocinando el premio de emprendimiento en la categoría de medio ambiente.

Este año evaluamos de forma exhaustiva más de 185 proyectos, reflejando el espíritu emprendedor de 540 jóvenes y resaltando su papel esencial en la búsqueda de soluciones innovadoras para los desafíos sociales y medioambientales del mundo actual.

- La colaboración con la **Campaña Mares para Siempre**, liderada por MSC para acercar la pesca sostenible al consumidor final a través de la colaboración de las empresas de distribución. El acuerdo de colaboración entre El Corte Inglés y MSC implica el compromiso de aumentar el número de especies comercializadas con esta certificación e implica formar a proveedores en lo que se refiere a procesos sostenibles de extracción, producción, manipulación y envasado.
- Ser miembro de Better Cotton Initiative (BCI) para el abastecimiento responsable de algodón.
- Ampliamos el número de referencias sostenibles, así, en el área de moda y complementos joven ella, las marcas **Green Coast** y **Southern Cotton** han introducido, durante el ejercicio, un 80,8% referencias sostenibles sobre el total de la colección, superando y adelantando el cumplimiento del objetivo del 80% previsto para el ejercicio 2024.
- El Corte Inglés ha lanzado un programa de capacitación en sostenibilidad para algunos de sus principales proveedores de zapatería y piel, en colaboración con la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas y una consultora multinacional de referencia. Esta capacitación tiene como objetivo impulsar buenas prácticas de sostenibilidad entre los proveedores que conforman nuestra cadena de suministro.

Asimismo, se mantienen iniciativas de ejercicios anteriores en favor del **bienestar animal**, como son la adhesión al Compromiso Europeo del Pollo, por el que nos comprometemos a comercializar el 100% del pollo fresco de marca propia El Corte Inglés, procedente de razas de crecimiento lento y con certificación en bienestar animal. También, garantizamos que el 100% de los huevos frescos de marca propia proceden de gallinas libres de jaulas y sistemas combinados. Una iniciativa cuyo cumplimiento se ha adelantado tres años antes de lo previsto, ya que su horizonte inicial era en 2025.

Estas iniciativas reflejan nuestro sólido compromiso y una contribución activa en la construcción de un mundo más responsable y sostenible. Además, promovemos la elección de productos locales e introducimos nuevas opciones para adaptarnos a la evolución en los comportamientos de los consumidores. De la misma forma, ofrecemos un amplio surtido de productos frescos de gran calidad que, en el ejercicio, ha ascendido a un total de 118.444.946 kilos.

Un origen certificado

El Corte Inglés está comprometido con el **abastecimiento sostenible y responsable de materias primas**. En esta línea, cuenta con las siguientes certificaciones de sostenibilidad para las diferentes materias primas:

Recursos pesqueros



Aceite de palma



Madera y papel



Ganado bovino y lácteos



Piel



Algodón



Durante el ejercicio, se ha avanzado con el despliegue de estas certificaciones entre la oferta comercializada por El Corte Inglés, que contribuyen a asegurar la trazabilidad al lugar de origen del producto¹⁶.

¹⁶ Los productos con certificaciones MSC (Marine Stewardship Council) y ASC (Aquaculture Stewardship Council), RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil), FSC (Forest Stewardship Council), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification), Madera Justa, Rainforest Alliance, Leather Working Group Gold, GOTS (Global Organic Textile Standard), OCS (Organic Content Standard), GRS (Global Recycled Standard) y Recover, aseguran la trazabilidad al lugar de origen del producto.

B. CALIDAD Y SEGURIDAD

[GRI 416-1]

Nuestro objetivo: Velar por la salud, el bienestar, la protección y la seguridad de nuestros clientes en todos los productos y servicios que comercializamos.

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

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

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

Principales datos 2023

Alimentación - Gran Consumo	• 12.415 muestras de alimentación analizadas
Textil	• 4.842 ensayos en prendas textiles y modelos de zapatería para comprobar su calidad bajo el estándar El Corte Inglés
Productos de Bazar	• 9.441 verificaciones y ensayos en productos de bazar
Marcas propias alimentación y gran consumo	• 926 análisis en productos • 24 visitas a fabricantes en el ejercicio

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

Como parte de nuestro compromiso, contamos con la certificación de los **Sistemas de Gestión de Calidad** en diversas áreas del Grupo, cumpliendo con estándares reconocidos. En el caso de El Corte Inglés Empresas, tres de sus sistemas cuentan con la certificación bajo la ISO 9001:2015 (ER-1225/2011, ER-1006/2011 y ER-0207/1997).

Asimismo, SICOR ha obtenido la certificación ISO 9001:2015 para sus diferentes actividades, demostrando nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua en todas las operaciones del Grupo.

ALIMENTACIÓN - GRAN CONSUMO

1.392

Auditorías de seguridad alimentaria en 2023

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

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

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

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

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

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

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

Con el objetivo de reforzar la seguridad de nuestros productos hemos implementado un Plan de Alérgenos en las Materias Primas. De este modo, evitamos la entrada de

determinados alérgenos en nuestras fábricas, garantizando su ausencia en todas las elaboraciones y haciendo nuestros productos accesibles y seguros para personas con sensibilidad a alguno de los ingredientes que pueden causar alergias o intolerancias.

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

TEXTIL - SOFT LINES

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

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

Estándar de Seguridad Textil, Calzado y Complementos:
<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2022/08/24/estandar-calidad-y-seguridad-act-2022.pdf>

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

Dentro del ámbito textil, nuestros equipos cuentan con un plan de muestreo exhaustivo que tiene como objetivo categorizar los riesgos identificados. Este plan no solo se centra en la identificación de riesgos, sino que también se extiende a la verificación y comprobación minuciosa para garantizar el cumplimiento de todas las especificaciones exigidas por el estándar de seguridad.

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
2023	7.722	79%
2022	9.013	75%

BAZAR - HARD LINES

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

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

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

Aparatos eléctricos	La presencia de elementos químicos en los componentes eléctricos está sujeta a restricciones específicas. En este sentido, solicitamos certificaciones de seguridad eléctrica (directivas de baja tensión, compatibilidad electromagnética, etc.) y de seguridad química (RoHS).
Juguetes	Siguiendo las disposiciones de la Directiva Europea 2009/48/CE y sus posteriores modificaciones en relación con la seguridad de los juguetes, llevamos a cabo rigurosos controles que abarcan sustancias y materiales, así como ensayos físico-mecánicos, químicos y de inflamabilidad.
Productos en contacto con alimentos	Las sustancias reguladas son sometidas a estrictos controles y, para ciertos materiales, nos adherimos a los criterios establecidos en las guías publicadas por el Joint Research Centre (JRC) o Centro Común de Investigación.
Velas, ambientadores e inciensos	La composición de velas, ambientadores e inciensos se analiza en concordancia con la normativa CLP (Reglamento Sobre Clasificación, Etiquetado y Envasado de Sustancias y Mezclas Químicas). Tras este análisis, incorporamos los pictogramas correspondientes en las etiquetas de cada producto, garantizando así la adecuada comunicación de información sobre los riesgos y características de éstos de acuerdo con las regulaciones establecidas.

Nuestros protocolos están ya en consonancia con el nuevo Reglamento 2023/988 de 10 de mayo de 2023, Relativo a la Seguridad General de los Productos, que ha introducido cambios para actualizarse y modernizar el marco general de seguridad de los productos, abordando, entre otros, los riesgos de las nuevas tecnologías, la venta *online* o las recuperaciones de producto. Este Reglamento será de aplicación a partir del 13 de diciembre de 2024, y afectará a la seguridad de todos los productos de consumo no alimenticios.

Con el fin de proteger el medioambiente y la salud de los consumidores, la Comisión Europea adoptó el pasado 25 de septiembre medidas que restringen los microplásticos

añadidos intencionalmente a los productos, con arreglo a la legislación de la UE sobre sustancias químicas (REACH). En El Corte Inglés hemos trabajado con nuestros proveedores para adaptarnos al nuevo escenario, verificando cuando procede, la biodegradabilidad o solubilidad de dichos microplásticos añadidos en base al nuevo marco regulatorio.

C. ETIQUETADO DE NUESTROS PRODUCTOS

[GRI 417-1]

La confianza con nuestros clientes también implica poner a su disposición información completa y precisa acerca de los productos que ofrecemos. Contamos con protocolos destinados al etiquetado, manuales de instrucciones detallados, un embalaje cuidadosamente diseñado y una amplia gama de información adicional accesible a través de nuestra página web. Proporcionamos a nuestros clientes la información necesaria para tomar decisiones razonadas sobre nuestros productos.

Nuestros etiquetados son examinados por técnicos especializados en cada categoría de producto, asegurando precisión y cumplimiento normativo. En el caso de proveedores de marcas propias de alimentación, realizamos auditorías de seguridad alimentaria, que incluyen la revisión exhaustiva de sus etiquetados. Además, implementamos protocolos internos que detallan la información esencial que debe proporcionarse al consumidor en relación con los productos de alimentación que manipulamos y elaboramos en nuestras instalaciones comerciales. Este enfoque garantiza que cumplamos con las normativas, así como la transparencia y confianza hacia nuestros clientes en cuanto a la información sobre los productos que ofrecemos.



Nuevo diseño de la línea de pequeños electrodomésticos Saivod.

Información relevante del etiquetado en nuestros productos de marcas propias

Aparatos electrónicos y eléctricos	Dentro de los requisitos esenciales, resalta la presencia del etiquetado energético en los dispositivos electrónicos. Nuestros especialistas llevan a cabo la meticulosa validación de los certificados provenientes de laboratorios debidamente acreditados, que suministran los proveedores, los cuales respaldan la eficiencia energética declarada. Este proceso garantiza la conformidad y confiabilidad de la información sobre eficiencia energética en nuestros productos.
Alimentación y gran consumo	<p>Con el objetivo de proporcionar al consumidor información cada vez más precisa, ciertos productos incluyen alegaciones, sellos o logotipos vinculados a diversos aspectos de calidad, salud, seguridad o sostenibilidad. Todas las declaraciones sobre estos atributos se someten a una verificación respaldada por certificaciones o ensayos analíticos. Entre estos se incluyen Denominaciones de Origen Protegidas, Indicaciones Geográficas Protegidas, bienestar animal, ecológicos, sin gluten, FSC, MSC, productos bajos en sal/azúcar, productos enriquecidos, entre otros.</p> <p>En línea con la tendencia actual de facilitar a los consumidores alimentos con etiquetas más simples y comprensibles, así como listas de ingredientes más concisas, también conocido como "Clean Label" o "Etiqueta Limpia", llevamos a cabo revisiones colaborativas con nuestros proveedores en relación con ciertos alimentos. El objetivo es simplificar las etiquetas mediante la eliminación, reducción o sustitución de aditivos que pueden prescindirse sin comprometer la calidad o seguridad del producto.</p> <p>En este ejercicio nos hemos adaptado a las nuevas disposiciones de la Unión Europea en materia de etiquetado del vino. En los nuevos envases a la venta, hemos ampliado la información nutricional y de ingredientes, que se encuentra accesible a través de la lectura de un código QR que porta la etiqueta, así como en la página web.</p>
Textil	Las prendas se analizan en cuanto a calidad y seguridad, y adicionalmente las verificamos para asegurar la exactitud de las fibras y sus respectivos porcentajes declarados en los etiquetados. Este proceso complementario asegura que la información proporcionada sobre la composición de las prendas sea precisa y fiable, reforzando así nuestro compromiso con la transparencia y la entrega de productos que cumplen con los estándares declarados en sus etiquetas.

Además del etiquetado que acompaña al producto, nuestra web incorpora información relativa a advertencias de uso, pictogramas y declaraciones de conformidad en los productos de las áreas de textil (*soft lines*) y bazar (*hard lines*), todo ello en tres idiomas.

En la *landing* de sostenibilidad de la página web comercial de El Corte Inglés, así como en el catálogo *online* del supermercado, se informa sobre las certificaciones de sostenibilidad asociadas a cada producto: <https://www.elcorteingles.es/sostenibilidad/>

LA MEJORA CONTINUA Y EL DIÁLOGO PERMANENTE

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

A. COMUNICACIÓN PERMANENTE MULTICANAL

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

Principales cifras 2023

23,5 millones de llamadas de clientes recibidas
7,8 millones de llamadas realizadas
198.000 SMS enviados
1,2 millones de correos electrónicos recibidos
560.000 correos electrónicos enviados
960,7 millones de visitas a las webs y <i>apps</i> del Grupo
41,0 millones de visitas en redes sociales
8,7 millones de seguidores en Redes Sociales
1,4 millones de conversaciones <i>Live chat</i>

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

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



Call Center de El Corte Inglés.

REDES SOCIALES

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

La diversidad de redes sociales nos ayuda a promover una interacción fluida con nuestros seguidores, acogiendo sugerencias y recomendaciones para fortalecer y consolidar la confianza en nuestra comunidad digital. Así, conectamos con una audiencia variada con perfiles en Facebook, X (Twitter), Instagram, YouTube, Pinterest, LinkedIn y TikTok.

En 2023, hemos renovado la estrategia de posicionamiento y construcción de marca adaptada a cada uno de los canales en las redes sociales. Un ejemplo ha sido el lanzamiento de la campaña “New”, una nueva forma de presentar El Corte Inglés a la joven Generación Z (GenZ), tomando como propios sus códigos y su lenguaje, para impactarles a través de *influencers* y de los medios que más consumen, especialmente Instagram y Tik Tok, con un contenido más dinámico y cercano.

En este sentido, hemos logrado un crecimiento de +212% en nuestra comunidad de TikTok, superando los 79.000 seguidores.

También hemos fortalecido el posicionamiento y la consideración de la marca El Corte Inglés al sumarnos a la creación de nuevos formatos publicitarios innovadores que hacen uso de tecnologías emergentes. Entre estas se incluyen el incremento de las publicaciones con vídeo corto, como principal formato que ayuda a generar interés, el diseño avanzado en 3D, el uso creativo y publicitario de la Inteligencia Artificial (IA) y técnicas

como el *Fake-Out-Of-Home* para mejorar el *share of voice* y la eficiencia publicitaria de manera orgánica. También hemos aumentado la presencia de *influencers* en nuestros propios canales.

Además, fuimos pioneros en España en sumarnos a la tendencia de Ideas de Regalo en Pinterest (conocido como *Trend Badges*, en inglés) para potenciar la Campaña de Navidad entre los usuarios de la plataforma.

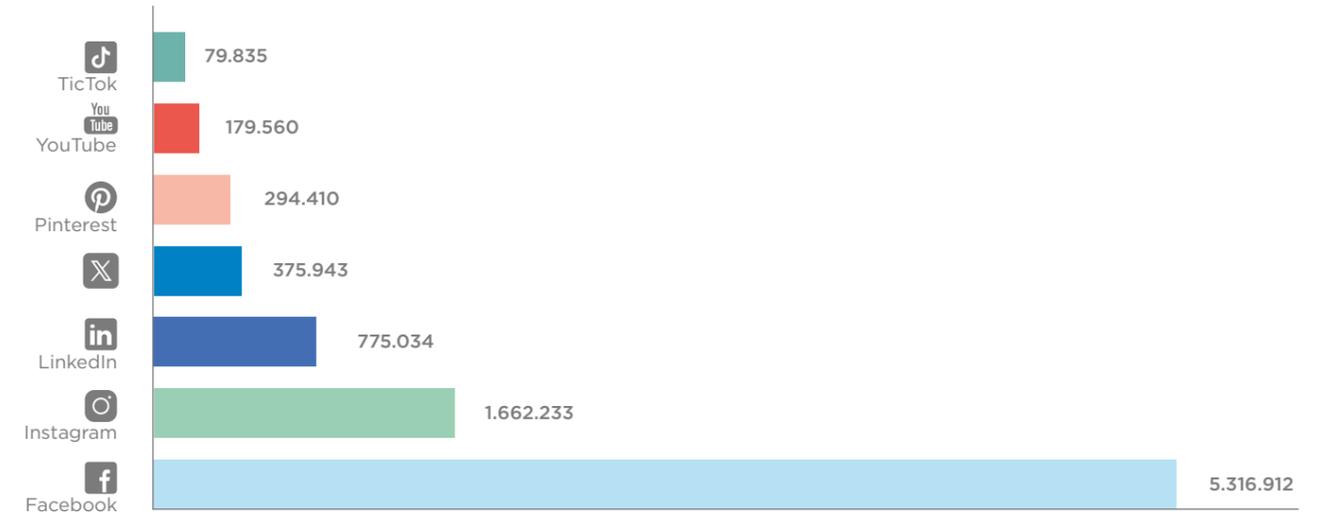
En Instagram, hemos trabajado en la construcción de nuestra marca desde una perspectiva de innovación e inspiración, destacando las principales líneas de producto de El Corte Inglés, como moda, decoración, belleza, ocio y música, enfocándonos directamente en el estilo de vida de nuestros seguidores.

Como resultado de esta nueva estrategia, el Grupo ha logrado un aumento significativo en el alcance y la participación en **Instagram**:

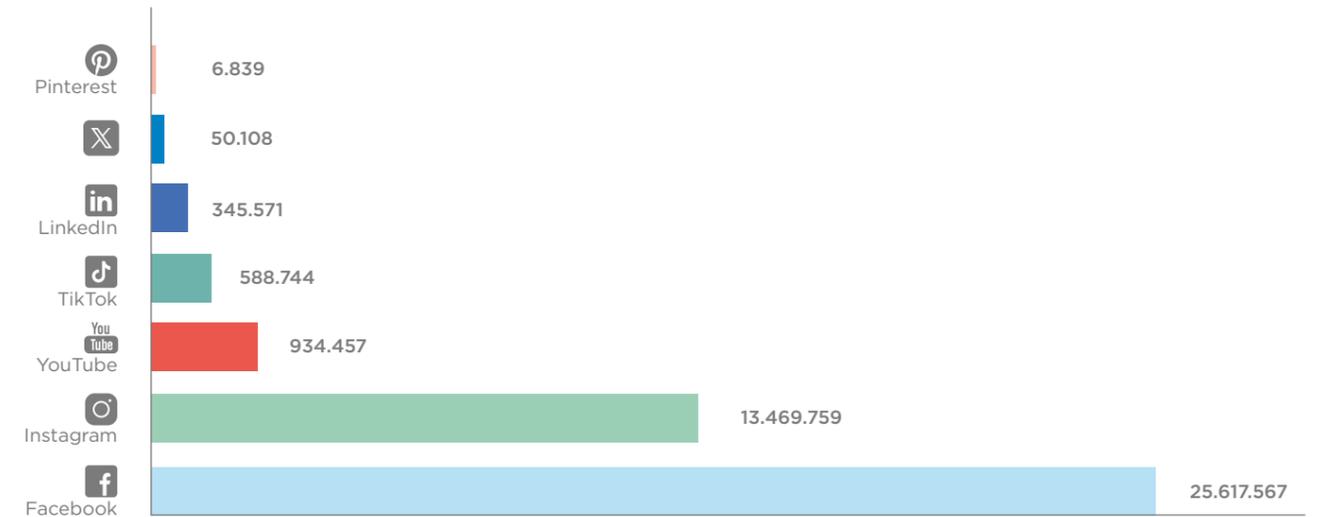


Esta apuesta por la innovación de los formatos y contenidos generados para nuestros canales ha conseguido afianzar nuestra comunidad de seguidores y su interacción con la marca. De esta forma, durante el ejercicio 2023, hemos logrado alcanzar la cifra de 8,7 millones de seguidores en nuestras redes sociales (8,8 millones en el ejercicio anterior). Hasta la fecha, Facebook se posiciona como la red social con mayor cantidad de seguidores, contabilizando 5,3 millones, seguido por Instagram con 1,7 millones de seguidores.

Usuarios redes sociales 2023



Visitas a redes sociales 2023



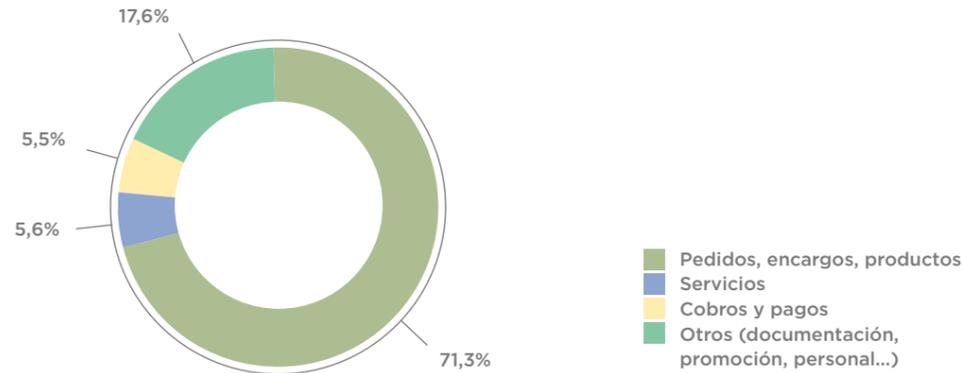
B. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

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

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

Durante el ejercicio 2023, en El Corte Inglés, registramos un total de 1.070.569 quejas y reclamaciones de clientes (353.656 en el ejercicio 2022). De ellas, solo el 0,81% correspondieron a reclamaciones oficiales, las cuales tuvieron un tiempo medio de resolución de 11,8 días¹⁷ (3,96 días en 2022). Además, se atendieron más de 1.759.834 consultas a través de nuestros distintos canales, cuya tipología se presenta visualmente en el siguiente gráfico.

Motivos de contactos de clientes



¹⁷ El aumento del tiempo medio de resolución respecto al ejercicio anterior fue motivado por la incorporación de las incidencias de *ecommerce* en la herramienta Salesforce y por la propia gestión de estas operaciones (se incrementa el número y su resolución es más lenta al no ser presencial).

En cuanto al resto de empresas del Grupo, se registraron 2.686 reclamaciones oficiales, distribuidas de la siguiente manera.

Empresa	Número de reclamaciones		Tiempo medio de resolución (días)	
	2023	2022	2023	2022
El Corte Inglés Empresas				
Suministros	8	8	106	30
Obras	0	2	0	125
Supercor¹⁸	148	11	-	-
El Corte Inglés-Grandes Almacenes	738	703	9	5
Grupo Viajes El Corte Inglés	1.776	1.152	42,6	47,5
SICOR	16	10	2	2

Las causas de las reclamaciones varían según la actividad de cada empresa, lo que determina el tiempo de resolución de acuerdo con la complejidad de cada operación y la disponibilidad de recursos.

C. PROTECCIÓN DE DATOS

[GRI 3-3] [GRI 418-1]

Nuestro objetivo: Adoptar los instrumentos necesarios para garantizar la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.

Estamos comprometidos con la protección de la privacidad de la información de nuestros grupos de interés y, especialmente, de nuestros clientes. Por eso, disponemos de una política específica destinada a mitigar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales y a garantizar la confidencialidad de estos.

¹⁸ El incremento en el número de reclamaciones respecto al ejercicio anterior se debe a que en el ejercicio 2023 se han registrado todas las reclamaciones recibidas a nivel nacional, mientras que en el ejercicio anterior correspondía únicamente a la Comunidad de Madrid; no se dispone del tiempo medio de resolución, al ser un proceso manual. Está previsto que en el próximo ejercicio se incorporen a la herramienta Salesforce.

Política Corporativa de Protección de Datos

Objetivos:

- Garantizar una protección adecuada de los datos y la prestación duradera de los servicios, de forma que las empresas del Grupo estén preparadas para prevenir, detectar, reaccionar y recuperarse de posibles incidentes de seguridad.
- Implantar las medidas técnicas y organizativas oportunas para que los datos personales estén suficientemente protegidos contra cualquier amenaza con potencial para incidir en la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, el uso previsto, el valor de los datos recopilados o en la continuidad de sus empresas.

Principios de actuación:



Para más información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-corporativa-de-proteccion-de-datos.pdf>

Para ello, hemos desarrollado planes de actuación en caso de filtración de datos, basados en la notificación de brechas de seguridad de datos personales.

Como parte de la implantación de esta política, hemos realizado una evaluación exhaustiva de los riesgos asociados a la gestión de registros y al manejo de datos personales en todas las áreas. El Delegado de Protección de Datos supervisa y orienta estas actividades, fomentando una cultura proactiva de privacidad. Además, el departamento de Desarrollo Corporativo Interno (DCI) gestiona de manera continua y oportuna todos los derechos ejercidos por los interesados en relación con el tratamiento de sus datos personales, así como el control interno para esta materia.

Para gestionar las solicitudes de nuestros clientes sobre sus derechos de protección de datos, utilizamos la herramienta Salesforce. Esta plataforma nos permite atender adecuadamente las solicitudes dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente, independientemente de los canales de comunicación utilizados por los clientes. Además, el departamento DCI supervisa la gestión y el cierre de todas estas solicitudes, asegurando el cumplimiento en los tiempos establecidos.

De la misma forma, hemos actualizado la política de privacidad de nuestros clientes para que sea más clara, transparente y accesible para los mismos. También hemos ampliado la información contemplada en la misma, detallando las empresas del Grupo y sus empresas asociadas, así como las finalidades de los tratamientos de datos que realizan, y hemos informado a todos los clientes registrados en nuestra base de datos sobre estos aspectos. En este sentido, garantizamos todos los derechos legalmente reconocidos para los interesados.

Durante el 2023, el Grupo recibió un total de 5 notificaciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos, en comparación con las 17 notificaciones del año anterior. Hay 2 pendientes de resolución, mientras que 3 han sido archivadas.

Durante los años 2021 y 2022, se realizó una auditoría interna por parte del Soporte de Auditoría Informática (CAI) para determinar si, de manera razonable, los distintos tratamientos establecidos relativos a datos de carácter personal cumplen con la legislación vigente. Se identificó que los procesos y controles aseguran la minimización de riesgos en cuanto a los derechos y libertades de las personas físicas, garantizando que el sistema de gestión establecido para la protección de datos personales proporciona la atención a los interesados con respecto a los citados datos.

El Grupo cuenta con un taller corporativo *online* obligatorio para todos los empleados, con ánimo de dar visibilidad a la importancia de la protección de datos. Asimismo, se establecen otras acciones para concienciar sobre esta labor, destinadas a grupos directamente implicados como son los responsables funcionales de protección de datos o las direcciones de ventas. Entre estas actividades, se destacan especialmente las dirigidas a colectivos considerados de especial riesgo, que son el Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Digital Contact Hub (DCH).

El Consejo de Administración es responsable de aprobar las estrategias definidas en esta política, así como de establecer los principios y compromisos que deben cumplir todas las personas que trabajan para el Grupo.

Durante el ejercicio se han establecido diferentes líneas de actuación:

- Revisión de los proveedores encargados del tratamiento de los datos personales, con el objetivo de evaluar la incorporación de cláusulas específicas en sus contratos o la formalización, bajo firma de encargos de tratamiento con los mismos. En este contexto, se han desarrollado dos modelos estándar de contratos.
- Realización de análisis de riesgos de los registros de tratamiento y del cierre de las evaluaciones de impacto elaboradas a partir de dichos análisis.
- Normativa específica para el adecuado tratamiento de datos en el ámbito de ventas.
- Adaptación del modelo de gestión de protección de datos del Grupo, implantado en 2017, para alinearlo con los nuevos negocios y estrategias. Esto implica establecer una estructura operativa coherente en términos de políticas, normativas y procedimientos, respaldada por una herramienta única para supervisar todos los procesos de control de los tratamientos personales de datos.
- Fortalecimiento de la responsabilidad proactiva en áreas de riesgo elevado: Valor de Cliente, Cliente, *e-commerce* y *omnicanal*.

Hemos planteado una serie de retos a futuro, con el propósito de continuar perfeccionando la gestión de la privacidad y salvaguardar los datos personales:

- Impartir formación continua a los responsables funcionales encargados de protección de datos en las áreas de negocio y filiales, así como a las direcciones regionales de venta para fortalecer su conocimiento en materia de privacidad.
- Ampliar la estructura de protección de datos del Grupo, ajustándola a las nuevas actividades comerciales y estrategias emergentes.
- Mantener una actualización constante del registro de actividades de tratamiento de datos.
- Realizar análisis de riesgos para las nuevas prácticas de tratamiento, abordando sus diversas finalidades en el contexto del Grupo.
- Llevar a cabo una evaluación objetiva antes de implementar cualquier actividad novedosa u operación de tratamiento, con la posterior realización de evaluaciones de impacto.
- Un modelo de gobernanza efectivo para las principales normativas establecidas por Desarrollo Corporativo Interno.



El Corte Inglés de Pozuelo, Madrid.

D. TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

Seguimos avanzando en nuestra relación con los clientes que nos han otorgado su consentimiento para recibir comunicaciones comerciales a través de diferentes canales. Nos esforzamos por ofrecerles propuestas cada vez más personalizadas.

Como miembros de Autocontrol, el organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, elaboramos un informe trimestral de cumplimiento que recopila todas las incidencias relacionadas con nuestra comunicación comercial. Este proceso nos permite garantizar el cumplimiento normativo y mitigar posibles riesgos para nuestra reputación. Además, utilizamos el servicio de consulta previa denominado Copy Advice® para asegurarnos de que nuestras comunicaciones cumplen con los estándares establecidos. Asimismo, hemos implementado protocolos internos específicos para cada categoría de producto, los cuales detallan los requisitos legales en materia de información comercial. Este enfoque nos permite rastrear y gestionar de manera más efectiva cualquier reclamación que pueda surgir, asegurando así una comunicación comercial ética y legalmente sólida.

En 2023 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 que certifica la inexistencia durante el ejercicio de reclamaciones sobre la comunicación comercial relacionadas con discriminación por razón de género.



81.714
empleados en el Grupo

97,3%
empleados con
contrato indefinido

71,6%
empleados a
jornada completa

16,2 años
de antigüedad media
de la plantilla

16,9 millones
de € invertidos
en formación
(16,8 millones en 2022)

NUESTRO ENFOQUE SOCIAL

Nuestro Equipo¹⁹

[GRI 2-4] [GRI 3-3]

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

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

La **Política Corporativa de Recursos Humanos** guía los principios básicos de actuación en la gestión de nuestros empleados y se complementa con la **Política Corporativa de Igualdad y Diversidad** y la **Política Corporativa de Sostenibilidad**, tal y como se refleja a continuación.

ODS y Asuntos materiales vinculados



- Gestión de personas y talento
- Seguridad y salud laboral
- Diversidad, igualdad e inclusión

¹⁹ El alcance de los datos de plantilla y formación se refieren al ejercicio fiscal. Por su parte, los datos de seguridad y salud corresponden a año natural.

Política Corporativa de Recursos Humanos

Objetivos:

- Impulsar el desarrollo de cada una de las personas que forman parte de nuestro equipo, a través del diseño de planes, estrategias y acciones transversales, sencillas, claras y flexibles.

Principios básicos:



Para más información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-corporativa-de-recursos-humanos56172.pdf>

NUESTRO EQUIPO EN 2023

[GRI-2-6]

El Grupo El Corte Inglés es un motor de generación de empleo en los países en los que desarrolla su actividad. Al finalizar el ejercicio 2023, la plantilla propia estaba compuesta por 81.714 empleados, lo que representa un incremento del 0,3% con respecto al ejercicio anterior (81.434 empleados en 2022), de los cuales 50.679 son mujeres y 31.035 hombres.

El detalle de la distribución de la plantilla a cierre de ejercicio, de acuerdo con los diferentes desgloses de indicadores no financieros, así como de las bajas, puede consultarse en las páginas 279 a 285 del Anexo “I. Tabla de Indicadores No Financieros. Nuestro Equipo”, junto a su evolutivo de los dos últimos ejercicios.

NUESTRAS CIFRAS DE EMPLEO

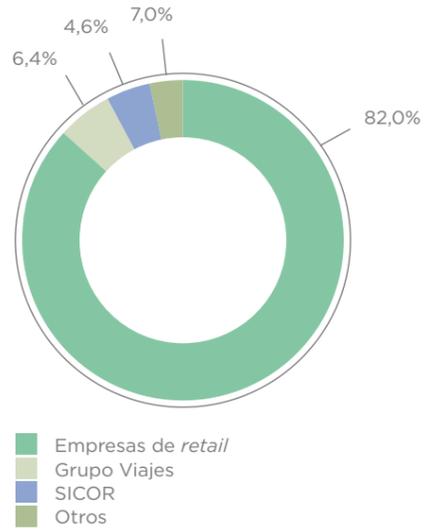
Nuestro objetivo: Generar y mantener empleo de calidad, estable, con una retribución adecuada, que favorezca la conciliación de la vida laboral y personal y fomente la corresponsabilidad en un entorno laboral seguro y saludable.

Entre los datos que reflejan nuestro firme compromiso con la **creación de empleo estable y de calidad** destacan los siguientes:

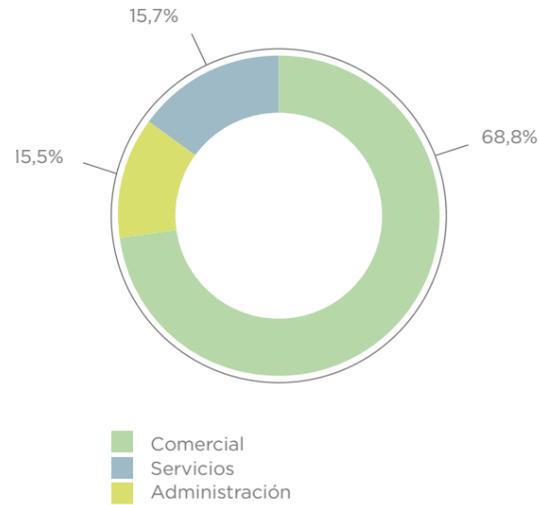
71,6%	28,4%	
Tiempo completo	Tiempo parcial	
97,3%	2,7%	
Contratos indefinidos	Contratos temporales	
26,4%	17,9%	55,7%
Antigüedad <5 años	Antigüedad 5 - 15 años	Antigüedad >15 años
13,9%	51,0%	35,1%
Menores de 30 años	Entre 30 - 50 años	Mayores de 50 años

NUESTRO EQUIPO POR GRUPOS PROFESIONALES, LÍNEAS DE NEGOCIO Y COLECTIVOS

Nuestro equipo por líneas de negocio



Nuestro equipo por colectivos



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE NUESTRA PLANTILLA

Los principales países en los que el Grupo El Corte Inglés está presente, atendiendo a la distribución geográfica de su plantilla son: España (con el 93,1% de la plantilla), Portugal (4,2%) y México (1,8%). El 0,9% restante se distribuye en un total de 23 países, lo que refleja nuestra presencia internacional. El detalle completo de la distribución de la plantilla del Grupo El Corte Inglés por país puede consultarse en el Anexo "I. Tabla de Indicadores No Financieros. Nuestro Equipo" (página 279) de este informe.

			España	Portugal	México
Distribución de la plantilla por tipo de contrato y género	Contrato indefinido	Mujeres	46.098	2.140	722
		Hombres	28.477	1.153	391
		Total	74.575	3.293	1.113
Contrato temporal	Mujeres	913	69	228	
	Hombres	585	35	100	
	Total	1.498	104	328	
Distribución de la plantilla por tipo de jornada y género	Jornada completa	Mujeres	28.715	1.716	889
		Hombres	24.883	1.061	469
		Total	53.598	2.777	1.358
Jornada parcial	Mujeres	18.296	493	61	
	Hombres	4.179	127	22	
	Total	22.475	620	83	

ATRACCIÓN DEL TALENTO

[GRI 3-3] [GRI 401-1]

Para potenciar el talento resulta fundamental ofrecer a nuestros empleados un entorno de trabajo en el que puedan sentirse realizados y así fomentar su implicación y su continuidad en el Grupo. Esto se traslada a la atracción de nuevos perfiles que conecten con nuestra cultura corporativa para responder adecuadamente a las necesidades del negocio.

DESARROLLO DE TALENTO INTERNO

El desarrollo del talento sigue siendo uno de los pilares impulsados por nuestra Política Corporativa de Recursos Humanos. Así, damos prioridad a la promoción interna para cubrir las vacantes disponibles en las empresas del Grupo. Creemos que la movilidad interna aporta valor al negocio y contribuye a la fidelización de los empleados.

En el Grupo nos esforzamos por mantener el compromiso con nuestros trabajadores, concediendo la oportunidad de desarrollar y aprovechar al máximo su potencial y sus habilidades. Consideramos que esto es fundamental para el éxito colectivo y la continuidad de nuestro negocio.

Todo ello se traduce en indicadores que monitorizamos anualmente:

- Promociones**

Mujeres	Hombres	Total 2023
458	309	767

- Sucesión**

A través del Plan de Sucesión procedemos a identificar y valorar a los potenciales sucesores para las posiciones de primer nivel directivo de nuestra Organización. Para cada caso, hemos diseñado planes específicos de actuación. En la actualidad, contamos con más de 100 posiciones con potenciales sucesores, sobre los que hemos diseñado planes de formación y de desarrollo individuales.

- Entrega de emblemas**

Para mostrar nuestro reconocimiento a los empleados comprometidos con el Grupo a lo largo de los años, otorgamos emblemas a aquellos que cumplen 25 y 15 años en la empresa. Durante este último ejercicio, hemos tenido el privilegio de entregar estas insignias a 3.260 empleados, celebrando su lealtad y contribución al éxito continuo de nuestra Organización.

Oro 25 años	Plata 15 años	Total 2023
1.376	1.884	3.260

INCORPORACIÓN DE TALENTO EXTERNO

Durante el año, hemos dedicado esfuerzos significativos al fortalecimiento de nuestra marca empleadora, centrándonos en destacar a El Corte Inglés como un empleador de referencia.

Hemos trabajado en transmitir una imagen que refleje las oportunidades de desarrollo que ofrecemos, así como de los proyectos profesionales en los que se puede participar dentro de nuestra empresa. Para ello, hemos estado presentes en 112 eventos de empleo y prácticas académicas a nivel nacional, participando como patrocinadores, expositores y ponentes. Además, hemos llevado a cabo ponencias informativas en escuelas de negocio, universidades y otros centros académicos, con el propósito de informar a estudiantes y profesionales sobre las posibilidades de prácticas y empleo en nuestra Organización.

Para la incorporación externa de talento, contamos con múltiples fuentes de selección: escuelas de negocio, centros de formación profesional, universidades, fundaciones y asociaciones, bolsas de empleo de organismos públicos, portales de empleo profesionales, LinkedIn y nuestro Portal de Empleo.

En este sentido, el Portal de Empleo ha sido el principal canal de atracción de candidatos externos. En el último año se han inscrito más de 277.000 nuevos candidatos y se mantienen activas más de 395.000 personas dispuestas a recibir y participar en las ofertas de empleo del Grupo El Corte Inglés. En total, más de 3,8 millones de personas han interactuado y navegado por nuestro portal.

El resultado de todos estos procesos se refleja en el número de personas incorporadas a la Organización durante el ejercicio, que suman un total de 4.939 empleados.

Por otro lado, entre los empleados con contrato indefinido, 4.804 personas causaron baja voluntaria durante el año en comparación con los 3.410 del año anterior. Esto supone una tasa de rotación voluntaria del personal fijo de 5,9% (4,2% el año anterior) frente al 6,0% correspondiente a la tasa de nuevas incorporaciones con contrato fijo (5,5% el año anterior). En total se registraron 20.126 personas entre bajas voluntarias y no voluntarias durante el ejercicio. Entre ellas, 1.465 fueron extinciones contractuales por decisión empresarial justificada, cuya distribución por sexo, grupo de edad y grupo profesional puede consultarse en las páginas 283 y 284 del Anexo "I. Tabla de Indicadores No Financieros. Nuestro Equipo".

Asimismo, seguimos trabajando en la digitalización de los procesos de selección, la facilidad y usabilidad de las herramientas y la mejora en la calidad de la atención a los candidatos con el objetivo de lograr una mayor eficiencia y eliminar posibles sesgos en su elección.

Los esfuerzos realizados nos han llevado a ser reconocidos con varios premios por nuestra labor en este ámbito (para más detalle, consultar al final de este capítulo).

DESARROLLO PROFESIONAL

La capacitación y desarrollo de las personas es uno de los ejes principales que promueve nuestra Política Corporativa de Recursos Humanos. Por ello, promovemos el crecimiento personal y profesional a través de diferentes iniciativas que mejoran los conocimientos, capacidades y habilidades. La gestión del cambio y la evolución de nuestra Compañía caminan de la mano de la formación de los empleados y directivos, como pilar estratégico y fundamental para la consecución de los objetivos.

Nuestro objetivo: Impulsar la formación de los trabajadores, favoreciendo la promoción profesional para potenciar el talento interno y desarrollar las carreras profesionales.

A. PROGRAMAS DE FORMACIÓN

[GRI 3-3] [GRI 404-1]

Centramos nuestros esfuerzos en el desarrollo profesional de nuestros empleados destinando recursos para la capacitación de los diferentes colectivos y equipos que conforman la plantilla. Para ello, disponemos de un extenso catálogo formativo de más de 1.100 cursos diferentes.

Como resultado de este compromiso, hemos llevado a cabo una importante actividad formativa durante el ejercicio que ha alcanzado la cifra de 1.682.253 horas impartidas, lo que representa un incremento del 22,6% en comparación con el año anterior.

Principales indicadores de formación en 2023

Total de horas de formación impartidas ²⁰	1.682.253
Horas de formación por empleado (sobre nº total de empleados)	20,30
Horas de formación por empleado (sobre total de empleados formados)	15,57
Número de alumnos participantes en actividades de formación	924.521
Inversión en formación (euros)	16.945.687

A lo largo del ejercicio 2023, hemos incrementado la oferta de cursos híbridos (presencial y virtual) con el objetivo de que la formación llegue a todas las personas. En este sentido:

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

Como novedad, hemos lanzado el Aula Inmersiva, una innovadora metodología, donde los alumnos pueden interactuar con una variedad de recursos multimedia como piza-

²⁰ Del total de horas de formación impartidas en el ejercicio 2023, 23.064 horas de formación corresponden a personal no contratado en el momento de la formación (13.010 personas).

rras digitales y chat. Esto permite recrear de manera precisa una experiencia de aprendizaje presencial, fomentando la participación activa y la inmersión total en el contenido.

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

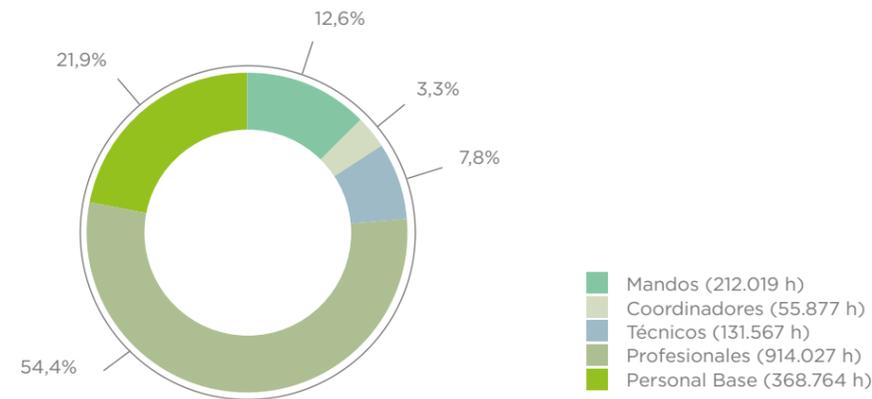
FORMACIÓN COMERCIAL	<p>Este año hemos formado a todo el equipo de ventas de los centros comerciales en el uso de las PDA, que son una herramienta ágil para la atención al cliente.</p> <p>Además, hemos fortalecido las habilidades comerciales y las técnicas de venta con una amplia gama de cursos, con el objetivo principal de mantener nuestro posicionamiento como líderes en atención al cliente y el compromiso con la calidad de nuestros servicios. También han estado dirigidos a mejorar las capacidades de los profesionales en el conocimiento de las novedades de producto, para un correcto asesoramiento y venta de nuevos productos. En esta línea, contamos con la formación realizada en el área de belleza personal, como la del nuevo espacio “<i>The Hair Beauty</i>”, donde somos pioneros en trasladar la experiencia y el servicio de un salón de belleza a un espacio <i>retail</i>.</p> <p>En este sentido, se ha potenciado la formación dirigida a impulsar nuestra estrategia <i>omnicanal</i>. Esta formación, llevada a cabo de manera virtual, ha alcanzado a más de 21.000 vendedores.</p>
FORMACIÓN DIRECTIVA	<p>Realizamos programas específicos destinados a mejorar el desarrollo del colectivo de mandos y directivos. Estos programas están diseñados para fortalecer tanto las habilidades directivas como la capacidad de gestión en cada área de responsabilidad.</p> <p>En este sentido, hemos ofrecido a este colectivo programas de Desarrollo Directivo, de Dirección General y de Alta Dirección en colaboración con destacadas escuelas de negocio e instituciones académicas.</p> <p>Como novedad, hemos introducido un módulo basado en metodologías ágiles para la Gestión de Proyectos, así como formación específica para optimizar los procesos de Cualificación de Proveedores en términos de criterios ASG.</p>
FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD	<p>Durante el ejercicio 2023 hemos desarrollado diferentes acciones formativas sobre Sostenibilidad, como respuesta a los principios básicos enunciados al inicio de este informe. En total, 38.279 personas han recibido formación en esta materia durante el ejercicio.</p> <p>En octubre de 2023 se puso en marcha, a través de Aula ECI, el curso “Las Caras de la Sostenibilidad”, que ofrece una visión global de los aspectos ASG en El Corte Inglés. Está enmarcado dentro de las acciones de nuestro Plan Director de Sostenibilidad y RSC y es considerado una base fundamental para potenciar los conocimientos en este ámbito para todo nuestro personal. A finales del ejercicio, el curso ya ha sido visionado por 29.627 empleados.</p> <p>Además, se ha completado el ciclo de formación sobre Compra Sostenible que se inició durante el ejercicio anterior, dirigido al personal que integra los departamentos de Compras y <i>Sourcing</i> para reforzar los procedimientos internos de compra y etiquetado en sostenibilidad. En el último ejercicio 258 empleados han recibido formación en esta materia (380 en el ejercicio anterior), alcanzando un total de 638 personas formadas.</p> <p>También se ha llevado a cabo una formación específica para los profesionales de pescadería de nuestros supermercados El Corte Inglés, Supercor y Sanchez Romero sobre los Certificados de Sostenibilidad MSC y ASC. Esto permitirá a nuestros equipos transmitir a los clientes el significado de ambos sellos ya que garantizan la sostenibilidad de pescados y mariscos según su procedencia. A cierre de ejercicio, casi un 90% de nuestros empleados de este departamento han recibido esta formación.</p> <p>En Viajes El Corte Inglés, hemos trabajado en proyectos formativos abordando temas como la Concienciación Medioambiental y el Impacto del Turismo.</p>

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD	<p>Nuestros empleados reciben formación periódica y obligatoria en materia de Seguridad y Salud, una actividad esencial para concienciar sobre los riesgos a los que se pueden enfrentar y conocer las medidas de seguridad implementadas por el Grupo en el entorno laboral.</p> <p>Contamos con formación específica según el colectivo, como el curso “Experto Coordinador de Bienestar y Salud”; el de “PRL Seguridad y Salud”; Trabajo a Distancia” (290 personas), o el programa “PRL Gestión y Supervisión. Oficinas” (280 personas), dirigido a empleados que ostentan roles de liderazgo en los servicios centrales de El Corte Inglés y Viajes El Corte Inglés.</p> <p>La seguridad de las personas en nuestras instalaciones es primordial para nosotros. Por este motivo hemos realizado un esfuerzo significativo en la capacitación de los equipos de primera intervención en caso de emergencia. Un total de 4.284 personas han cursado formación, tanto teórica como práctica, orientada a garantizar la correcta ejecución de los “Planes de Emergencia y Evacuación”.</p>
FORMACIÓN EN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	<p>En la Intranet Corporativa NEXO se encuentra el espacio “Ética, Cumplimiento e Integridad”, donde se pueden localizar cursos, tutoriales y noticias relacionados con estos temas, con el objetivo de divulgar y facilitar esta información a todos los empleados. En este sentido, se han publicado 14 noticias que han registrado 41.701 visitas.</p> <p>Durante el ejercicio, 59.686 empleados han cursado formación en estas materias, con un total de 63.228 horas.</p> <p>Para lograr una mayor concienciación entre nuestro personal directivo sobre las normas éticas y políticas corporativas en materia de cumplimiento, desarrollamos diferentes acciones de comunicación, como las impartidas en el espacio híbrido “Ética y Cumplimiento” y las “Mesas de Dirección de los Centros”, en las sesiones formativas específicas relativas a los supervisores y ejecutores de controles y las de KRI (indicadores clave de riesgo).</p> <p>Durante el ejercicio se han impartido las siguientes sesiones en el espacio “Ética y Cumplimiento”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Prevención y Seguridad Corporativa 2 Diversidad y Liderazgo Inclusivo 3 Sistema de Defensa de la Competencia 4 Corrupción en los Negocios 5 Calidad y Seguridad de Producto

Los principales indicadores que resumen las acciones formativas llevadas a cabo durante este ejercicio se indican en la tabla siguiente:

Áreas	Acciones formativas	Horas	Alumnos	Horas de alumno
Comercial	1.916	19.400	18.172	202.354
Producto, Oficios y Prevención de Riesgos Laborales	9.011	49.664	62.609	455.344
Procesos administrativos de venta e informática	3.500	19.741	34.056	206.890
Habilidades directivas y de gestión	613	4.861	7.215	58.488
Idiomas	943	31.286	3.918	127.661
Otros	470	7.072	4.011	50.456
Total Formación presencial	16.453	132.024	129.981	1.101.192
Formación Aula Virtual	26.267	44.748	86.020	167.929
Formación <i>online</i>	-	-	708.520	413.132
TOTAL FORMACIÓN	42.720	176.772	924.521	1.682.253

Distribución de horas de formación por categoría profesional



Por otra parte, el Centro de Estudios Universitarios Ramón Areces como centro asociado a la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia) ofrece a los empleados del Grupo completar su formación académica a través de las distintas materias que imparte.

843

Empleados que accedieron a formación universitaria

Los empleados pueden cursar, entre otros, los siguientes estudios:

- Grado en Derecho (126 empleados)
- Grado en Administración y Dirección de Empresas (179 empleados)
- Grado en Psicología (307 empleados)
- Máster en Ciberseguridad adscrito a la Universidad de Alcalá de Henares (37 empleados)
- Máster en Analítica de Datos en Marketing Digital (39 empleados)

B. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

[GRI 404-3]

Periódicamente se realiza a los empleados que llevan más de 6 meses en la empresa la evaluación de desempeño, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades que desarrollan.

Durante 2023 se puso en marcha un nuevo modelo de evaluación de desempeño que se hizo extensivo a todos los profesionales de El Corte Inglés. Este modelo se compone de:

- Unos objetivos cuantitativos alineados con los objetivos de negocio.
- Formularios adaptados en función de los puestos de trabajo.
- En *retail*, una revisión a mitad del ejercicio de los objetivos fijados.

El Grupo Viajes El Corte Inglés ha comenzado las evaluaciones de desempeño en este ejercicio, empezando con el grupo profesional de mandos. Comprende una autoevaluación del empleado y una evaluación realizada por sus superiores a través de entrevistas personales.

En total, se han realizado 63.482 evaluaciones de desempeño en todo el Grupo (59.869 el ejercicio anterior), lo que supone un incremento del 5,7%.

Los resultados de estas evaluaciones nos permiten identificar diferentes áreas de mejora y valorar las fortalezas y buen rendimiento de nuestros empleados, haciendo posible la promoción de aquellas personas que han demostrado un buen desempeño, lo que contribuye a incrementar su motivación y compromiso con el Grupo.

C. PRÁCTICAS ACADÉMICAS

Durante este ejercicio, un total de 1.239 alumnos han realizado prácticas en nuestra empresa: 173 universitarios, 923 de formación profesional y 130 alumnos procedentes de entidades sociales como la Fundación Oxiria, la Fundación Adsics o la Cruz Roja. Hemos firmado diversos convenios con estas entidades, ampliando así nuestro compromiso con la integración social de colectivos vulnerables.

En este ejercicio se ha desarrollado la segunda edición del “Programa de Prácticas de Excelencia”, y ha contado con la participación de 31 alumnos con un alto perfil académico, provenientes de las universidades más prestigiosas del país. Este programa ofrece a los estudiantes la oportunidad de realizar prácticas durante un período de 6 meses en diversos departamentos de nuestra Organización. Después de completar con éxito este período, gran parte de estos alumnos son contratados por la Compañía en posiciones vinculadas con su formación académica.



Centro de Formación Herrera Oria de El Corte Inglés, Madrid.

PROMOCIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS LABORALES

A. DIÁLOGO SOCIAL Y REPRESENTACIÓN SINDICAL

[GRI 2-29] [GRI 2-30] [GRI 201-3] [GRI 3-3]

El diálogo social es un pilar clave para conseguir unas relaciones laborales sólidas. Esto refleja nuestro compromiso con el respeto de los derechos de los trabajadores, incluyendo la representación sindical, la libertad de asociación y la negociación colectiva.

En el marco de la legislación vigente, abordamos cualquier modificación organizativa que pueda afectar a los empleados a través de procesos de negociación con la representación sindical. En este contexto, nos aseguramos de cumplir con los plazos de comunicación y ejecución cuando se realizan cambios en aspectos técnicos, organizativos o productivos que puedan afectar a nuestros empleados. Estos cambios se negocian con la representación sindical.

El diálogo social en el Grupo El Corte Inglés se lleva a cabo a través de órganos representativos y colegiados, como el Comité Intercentros, los Comités de Empresa y los delegados de personal, que actúan en defensa de los intereses de los trabajadores. Además, para gestionar estas cuestiones, participan los Comités de Seguridad y Salud, así como los delegados de prevención, abordando situaciones específicas. Mediante estos representantes, los empleados participan en la gestión de la Organización, en términos de información, consulta y participación en decisiones relevantes.

En febrero de 2023, El Corte Inglés y los representantes legales de los trabajadores alcanzaron por unanimidad dos importantes acuerdos:

- Uno de ellos consistía en un Plan de Bajas Voluntarias Incentivadas para los trabajadores mayores de 59 años, que podían extinguir su relación laboral mediante un mecanismo de protección para facilitar el tránsito hasta su jubilación. A la finalización de este acuerdo, el 29 de febrero de 2024, se habían adherido 213 personas.
- El segundo acuerdo, vigente hasta el próximo 28 de febrero de 2025, consiste en un Plan de Reordenación de la plantilla que supone el traslado de profesionales de los servicios centrales y regionales a los establecimientos comerciales, con el fin de atender la buena evolución de las ventas y, con ello, mejorar la atención y el servicio al cliente.

Estos acuerdos, que son complementarios, afectarán a un máximo de hasta 2.100 trabajadores.

Por otra parte, durante el ejercicio se han reubicado a todos aquellos profesionales (1.169 personas) que se han visto afectados por el cese de actividad de algunos de nuestros centros. En todos los casos, se han alcanzado por unanimidad acuerdos con los representantes legales de los trabajadores, como fruto de nuestro compromiso de mantenimiento del empleo.

En nuestro ámbito principal de actividad, que abarca España y Portugal, todos nuestros empleados están protegidos por los convenios colectivos correspondientes, los cuales se

ajustan a la naturaleza específica de nuestros sectores de actividad. Estos convenios representan el 97,3% de nuestra plantilla total.

En otras localizaciones donde también tenemos presencia, como Hong Kong, Bangladesh, India, Shanghái, Turquía, Marruecos, Italia, Dubái y Vietnam, existen acuerdos que introducen mejoras en las condiciones de trabajo y se adoptan medidas complementarias para ampliar los derechos de los trabajadores, todo ello en línea con nuestros valores corporativos. El detalle de la plantilla cubierta por convenio colectivo en los diferentes países en los que el Grupo está presente puede consultarse en la página 287 del Anexo “I. Tabla de Indicadores No Financieros. Nuestro Equipo”.

Contamos con un total de 12 convenios colectivos entre las diferentes empresas que forman parte del Grupo El Corte Inglés. Para ver el detalle de los convenios colectivos, consultar el Anexo “I. Tabla de Indicadores No Financieros. Nuestro Equipo. I-Convenios Colectivos”, de este informe (págs. 288 y 289). En este sentido, en marzo de 2023 firmamos el nuevo convenio colectivo para el sector de Grandes Almacenes, el cual estará vigente hasta el año 2026. Este convenio cubre a 61.511 profesionales de nuestro Grupo y establece que, durante su periodo de vigencia, se llevarán a cabo aumentos salariales según los porcentajes establecidos en la siguiente tabla:

Incremento salarial fijo en los próximos años

2023	2024	2025	2026
4,5%	4,5%	3%	2%

B. ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO Y MEDIDAS DE FLEXIBILIDAD LABORAL

[GRI 2-23] [GRI 401-2] [GRI 401-3] [GRI 402-1]

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

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

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

El detalle de las distintas medidas de organización del tiempo de trabajo y de medidas de flexibilidad laboral existentes entre las diferentes empresas y países en los que opera el Grupo El Corte Inglés se incluye en el Anexo “I. Tabla de Indicadores No Financieros. Nuestro Equipo. III- Condiciones laborales por país” de este informe (págs. 290 a 291).

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

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

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

En otras localizaciones en las que operamos, como Portugal, Hong-Kong, India, Marruecos, Shanghái, Turquía, Vietnam y Bangladesh, existen también horarios de entrada y salida flexibles.

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

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

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

- **Medidas de desconexión digital.**

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

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

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

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

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

- Promover que las personas que se acojan a cualquiera de los derechos relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral no vean afectado su desarrollo profesional ni sus posibilidades de promoción.
- Utilizar los avances tecnológicos, siempre que el trabajo lo permita, para evitar desplazamientos y optimizar el tiempo de trabajo.
- Facilitar la movilidad geográfica o de centro de trabajo, así como el cambio de turno de vacaciones, cuando el motivo de la solicitud sea para el cuidado de familiares dependientes en primer grado.
- Favorecer, siempre que sea viable, el cambio de turno a aquellas personas que, previa acreditación, se encuentren en procesos de técnicas de reproducción asistida.
- Dar prioridad a las adaptaciones de la jornada frente a las reducciones, así como fomentar las jornadas continuas frente a las partidas.
- Asegurar que las personas en situación de excedencia por motivos familiares tengan la posibilidad de participar en cursos de formación.

• **Derecho a baja por maternidad o paternidad.**

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

Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	Mujeres	Hombres	Total 2023
Empleados que ejercieron su derecho a la baja de maternidad/paternidad (%)	97,6%	88,0%	93,4%
Índice de reincorporación al trabajo	78,8%	97,6%	86,6%
Índice de permanencia (1 año después)	81,9%	85,7%	83,7%

En España, el período de baja es de 16 semanas. A nivel internacional, este tiempo puede variar; para más detalle ver páginas 290 y 291 del Anexo “I. Tabla de Indicadores No Financieros. Nuestro Equipo. III- Condiciones laborales por país”.

De forma particular, El Corte Inglés-Grandes Armazéns ha mantenido el Programa FLEXI 2.0 con el fin de mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y profesional. Está compuesto por cuatro ámbitos: (i) Flexi Time – Flexibilidad horaria de la jornada laboral; (ii) Flexi Days – Día libre- el día del cumpleaños y medio día libre por el cumpleaños de hijos hasta que cumplan los 18 años; (iii) Trabajo flexible – Oficina en casa; (iv) Flexi Baby ECI – Medidas de apoyo a la baja por maternidad o paternidad.

C. MODELO DE COMPENSACIÓN

[GRI 2-20] [GRI 202-1] [GRI 405-2]

Para nuestra empresa es esencial reconocer la dedicación, responsabilidad y el esfuerzo de nuestro equipo, favoreciendo el desarrollo, el reconocimiento, el compromiso y el talento individual de cada empleado.

Nuestras políticas retributivas se basan en criterios de igualdad y no discriminación por motivos de género, lo que refleja nuestro compromiso firme con la igualdad. Contamos con un indicador clave para evaluar nuestro sistema de remuneración, que analiza anualmente los resultados del estudio de la brecha salarial. Este análisis considera las diferencias salariales entre hombres y mujeres en puestos comparables de cada grupo profesional.

Brecha salarial por país

	2023	2022
ESPAÑA ²¹	4,1%	4,4% ²²
PORTUGAL ²³	5,5%	-

Nuestro sistema de remuneración se basa en el concepto de compensación total y equidad. Respecto a la retribución fija, el Grupo se ajusta a lo acordado en los distintos acuerdos de negociación colectiva. En cuanto a la retribución variable, se atiende a las características propias de cada compañía, donde se tienen en cuenta parámetros relacionados con resultados individuales, medibles y globales a partir de la consecución de los objetivos.

Remuneración en especie

Como complemento a los sistemas de retribución en España, el Grupo ofrece a los empleados acogerse al Plan +. Este Plan permite la sustitución de una parte de la remuneración bruta anual por remuneración en especie, aprovechando ciertas ventajas fiscales establecidas en la legislación actual, que se materializan en la tarjeta restaurante, la tarjeta guardería, la tarjeta transporte y los seguros médicos privados.

²¹ La brecha salarial en España se ha obtenido utilizando el método de cálculo de la mediana ponderada. Además, ésta considera los requerimientos del RD 902/2020 en cuanto a registro retributivo equiparado.

²² Dato recalculado por haberse incluido en las retribuciones de los casos de Incapacidad Temporal la aportación a la Seguridad Social, cuando sólo correspondía el complemento que paga la empresa, según criterio del Ministerio de Igualdad para el cálculo de la brecha salarial.

²³ Respecto a la brecha salarial de Portugal, ésta se ha calculado con la media ponderada. Se tiene en cuenta que sólo fue considerada la empresa El Corte Inglés-Grandes Armazéns. Además, sólo son consideradas las personas a tiempo completo y que han trabajado el mes de octubre completo.

EL CORTE INGLÉS

En El Corte Inglés, la retribución fija está estipulada en el capítulo III del Convenio Colectivo de Grandes Almacenes. Esta remuneración incluye un salario base acorde con el grupo profesional del empleado a los que se añaden los complementos salariales (complemento personal, de antigüedad, de puesto de trabajo, de calidad o por horas extraordinarias realizadas de manera voluntaria). En el caso del grupo profesional Mandos cuenta con el Sistema de Bonus asociado a la consecución de objetivos cuantitativos y cualitativos.

Nuestro personal de venta cuenta con un Sistema de Incentivos en vigor desde 2014 y renovado en 2021.

En el presente ejercicio se ha implementado un Sistema de Retribución Variable para los empleados de Servicios Centrales basado en buenas prácticas de mercado y regido por:

- **Transparencia:** Se establece una política de *targets*, con definición del salario en función del mercado y la posición profesional.
- **Competitividad:** Con una propuesta retributiva que favorece la captación de talento.
- **Modelo de dirección meritocrático:** Basado en la definición y consecución de objetivos empresariales.

EL CORTE INGLÉS-GRANDES ARMAZÉNS (PORTUGAL)

Nuestro modelo retributivo se basa fundamentalmente en los conceptos de retribución fija y retribución variable. El primero hace referencia al salario base establecido por el Convenio Colectivo de Trabajo para cada categoría profesional. El segundo va asociado al tipo de función desempeñada, ya sea trabajo nocturno, en festivo o incentivos por ventas, siendo este último especialmente relevante para nuestro equipo comercial. Desde enero de 2023, este sistema individual de incentivos que se aplicaba a los empleados en Portugal se igualó al sistema establecido en España. Además, durante este ejercicio también se implementó el cálculo automático del sistema de incentivos colectivos en departamentos de Productos Frescos de Supermercado y del Club del Gourmet.

SUPERCOR

Los conceptos de retribución de la plantilla de Supercor están alineados con el nuevo Sistema de Retribución definido en el Plan de Acción 2022-2025, además de introducir otros nuevos, para una mayor transparencia y objetividad a la hora de aplicar la política salarial.

En cuanto a la retribución variable, ciertos grupos profesionales, como los mandos de tiendas y responsables de ciertas áreas, cuentan con un bonus anual condicionado al logro de unos objetivos establecidos por la dirección de la empresa en relación con el EBITDA. Los grupos de coordinadores y supervisores disponen de vehículos de *renting* como un concepto adicional del salario variable.

GRUPO VIAJES EL CORTE INGLÉS

La estructura salarial de los empleados se ajusta a lo establecido en el Convenio Colectivo del Sector de las Agencias de Viajes, que comprende un salario base, cuatro gratificaciones extraordinarias al año (que pueden o no, a elección del empleado, prorratearse en 12 mensualidades) y distintos pluses. Estas bonificaciones atienden a distintas circunstancias de trabajo, como, plus de transporte/teletrabajo, de funciones (cuando sean distintas a las de su grupo profesional) o pluses voluntarios por desempeño, entre otros. Asimismo, para el personal que tenga entre 63 y 65 años y una antigüedad mínima en la empresa de diez años, tienen la opción de acogerse a una gratificación por desvinculación por extinguir su contrato laboral. Esta gratificación varía según los años de antigüedad en la empresa y en consonancia con los niveles salariales establecidos por el propio convenio colectivo correspondiente.

GRUPO SICOR

En lo que respecta al Grupo SICOR, los salarios se establecen en función de los grupos profesionales reflejados en los diferentes convenios colectivos de aplicación, determinando los importes que corresponden a cada uno de los grupos.

ÁMBITO INTERNACIONAL

Fuera del ámbito de España y Portugal, el sistema de retribución en los principales países con plantilla representativa en los que opera el Grupo, como Turquía y Marruecos, el número de pagas al año es de 12, mientras que, en territorios como Hong Kong, India, Shanghái o Vietnam, se sitúa en 13 pagas.

Los empleados del Grupo reciben un salario inicial que supera el mínimo legal establecido: un 12,7% en el caso de las mujeres (23,3% en 2022) y un 11,9% en el caso de los hombres (17,5% en 2022). En Portugal, salario inicial estándar coincide con el mínimo legal establecido, tanto para mujeres como para hombres.

D. BENEFICIOS SOCIALES

Todos nuestros empleados disfrutan de los mismos beneficios sociales, independientemente del tipo de contrato que tengan.

En este ejercicio, se han concedido 1.080 ayudas económicas (1.033 en el ejercicio anterior) a empleados con hijos con discapacidad, por importe de 520.600€ (502.250€ en el ejercicio anterior). También se conceden ayudas al estudio para hijos de empleados a través del Comité Evaluador de la Fundación Ramón Areces, tanto para estudios de bachillerato como de formación profesional, estudios universitarios y de postgrado. En 2023 el número de ayudas concedidas ha sido de 4.546 frente a las 3.800 que se concedieron el año anterior.

Además de estas ayudas, nuestros profesionales tienen acceso a beneficios como seguros de vida, atención médica y bonificaciones en estudios universitarios a través de la Universidad Corporativa CEURA, entre otras prestaciones.

Los empleados que forman parte del Grupo a nivel internacional también disfrutaron de ventajas que varían según el país en el que estén ubicados. Entre estas, podemos destacar las siguientes:

Geografía	Mejoras diferenciadoras
Portugal	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Médico a disposición de todos los empleados • Medidas de apoyo a la maternidad: flexibilidad horaria, estacionamiento gratis, kit de maternidad • 5 días extra para los donantes de médula ósea • Día libre extra retribuido para voluntariado corporativo • Programa Superior+, fomenta la formación académica de los empleados ofreciéndoles acuerdos con instituciones y descuentos
Bangladesh	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de salud privado para el empleado, incluido cónyuge e hijos • Seguro de vida para el empleado • Contribución al fondo de previsión del empleado por parte del empleador sobre el salario base • Chequeo médico bianual
Hong Kong	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro médico
Sfera México	<ul style="list-style-type: none"> • Descuentos en análisis clínicos en laboratorios concertados • Descuentos en el sector educativo para continuar los estudios • Pólizas de seguro de vida y gastos médicos mayores para empleados y familiares directos
Shanghái	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro médico • Bonus de cuantía diferente por los 10, 15 y 20 años trabajados en la empresa
Turquía	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de salud privado

E. COMUNICACIÓN INTERNA

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

En El Corte Inglés creemos en la importancia de construir conexiones sólidas y fomentar el compromiso con el talento mediante la comunicación y la digitalización. Para lograrlo, utilizamos NEXO, tanto en su versión *app* como en el portal web, que facilita la comunicación interna y agiliza las gestiones diarias. Recientemente, hemos renovado su imagen para que sea más claro e intuitivo.

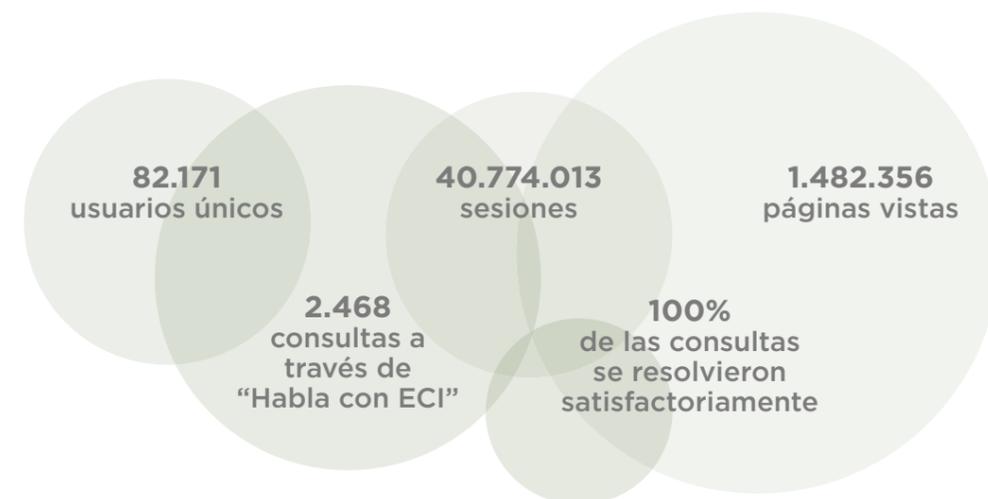
NEXO

Diariamente actualizamos los contenidos en NEXO para mantener informados a nuestros profesionales. La nueva presentación de las novedades es más ágil y clara, permitiendo ver de un solo vistazo toda la actualidad (campañas comerciales, tendencias e inspiración, procedimientos y normativas internos, así como historias de nuestros empleados). En el ejercicio 2023, se han publicado 605 noticias.

Nuestros profesionales son lo más importante, y para establecer una conexión directa con ellos, se ha habilitado “Habla con ECI”, un canal en el que recibimos sus opiniones, sugerencias y comentarios de primera mano que nos ayudan a avanzar.

Innovamos en los formatos divulgativos; por eso, hemos puesto en marcha “En El Punto de Mira (EPM)”, una iniciativa que nace para fortalecer las habilidades y capacidades de los profesionales, así como para sensibilizar en algunos aspectos vinculados con las relaciones laborales. Consiste en una serie de intervenciones con formato de entrevista, cada una de las cuales cuenta con un invitado experto en la materia. En 2023 este formato registró más de 60.000 visualizaciones.

Principales cifras de NEXO en el ejercicio 2023:



Canales específicos de comunicación interna

En torno a NEXO contamos con canales específicos de comunicación interna, como Conectados (nuestro podcast interno), En Conexión (canal de comunicados y chat interno) y nuestra red social interna que cuenta con más de 60.000 usuarios activos.

Igualmente, difundimos mensajes y principios a través de diversas campañas internas que coinciden con fechas significativas (como el Mes de la Diversidad, el Día Internacional de la Mujer, el Día de la Discapacidad y el Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, entre otros). Además, ofrecemos oportunidades para que nuestros profesionales participen junto con sus familias en eventos deportivos, sociales y culturales a través de la sección de NEXO EVENTOS.

También disponemos de “VECI News” para Grupo Viajes El Corte Inglés, que utilizamos para compartir todas las novedades relacionadas con el sector y el ámbito laboral. Este canal promueve la interacción bidireccional con nuestros empleados y fortalece su vínculo con la empresa. Además, “VECI News” cuenta con un canal de televisión, VECI News TV, con el objetivo de potenciar los contenidos audiovisuales.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

[GRI 2-23] [GRI 405-1] [GRI 406-1]

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

POLÍTICA CORPORATIVA DE IGUALDAD Y DIVERSIDAD

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

Esta política da respuesta a los posibles motivos de discriminación, entre los que se encuentran la diversidad cultural, de género, de identidad y orientación sexual, de capacidades y generacional. Establece los principios fundamentales que deben guiar todas las interacciones laborales con nuestros empleados, en línea con las directrices establecidas en nuestra política marco de Recursos Humanos.

Política Corporativa de Igualdad y Diversidad

Objetivos:

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

Principios de actuación:

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

Para más información:

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

PLAN DE IGUALDAD

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

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

Los principales ejes de actuación del III Plan de Igualdad de El Corte Inglés, que también sirven como referencia para el resto de las empresas, son:

-  Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso y selección.
-  Ofrecer mayores oportunidades a los empleados para la promoción y el desarrollo de una carrera profesional dentro de la empresa, como mejor vía para la retención del talento.
-  Mejora de las políticas de conciliación entre la vida personal, familiar y laboral y seguir fomentando la corresponsabilidad para el desarrollo profesional de mujeres y hombres en igualdad de condiciones.
-  Velar por la transparencia salarial y respetar y garantizar la efectividad del principio de igual retribución por trabajos de igual valor.
-  Garantizar un entorno de trabajo libre de todo tipo de acoso sexual y/o por razón de sexo, trabajando en la prevención como mejor medida de tratamiento de los posibles casos que pudieran surgir.
-  Reforzar el compromiso de la empresa con las mujeres víctimas de violencia de género.

Asimismo, El Corte Inglés-Grandes Armazéns cuenta con un Plan de Igualdad elaborado para el bienio 2022-2023, que establece objetivos y medidas distribuidas en doce dimensiones o ejes de actuación. A finales de 2023, se ha realizado un informe de seguimiento del estado de implementación de cada medida.

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

- La elaboración de informes que reflejen los indicadores de seguimiento relacionados con la diversidad e igualdad.
- La organización de encuentros con los equipos de Recursos Humanos sobre temas de actualidad, así como formaciones sobre Cumplimiento Normativo. Concretamente, hemos elaborado el curso “Avanzando en Igualdad” obligatorio para toda la plantilla, que recoge los principales compromisos en este ámbito, y hemos impartido una sesión formativa sobre Diversidad y Liderazgo Inclusivo.
- El diseño de campañas en conmemoración de eventos internacionales, como por ejemplo el Día de la Mujer, el Día de la Igualdad Salarial, el Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia, la Semana del Orgullo LGTBI, campañas contra la violencia de género o el Mes Europeo de la Diversidad, involucrando a nuestros empleados.
- Impulsar los procesos de acceso y selección del personal que eviten la segregación tanto vertical como horizontal.
- Contribuir a que la comunicación interna fomente una imagen equitativa de hombres y mujeres.

Como parte de nuestro compromiso por la igualdad, también somos miembros de la Carta de la Diversidad de Portugal y hemos firmado un acuerdo de adhesión al iGen-Foro de Organizaciones por la Igualdad, incorporando en nuestras estrategias y modelos de gestión los principios de igualdad de género en el trabajo.

Principales indicadores de igualdad, diversidad e inclusión en 2023

Igualdad de oportunidades y diversidad de género	62,2% de la plantilla del Grupo está compuesta por mujeres (62% en 2022).
	33% de los puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres (31% en 2022).
	53,4% de las nuevas contrataciones con contrato indefinido corresponden a mujeres (56,7% en 2022).
	135 víctimas de violencia de género contratadas.
Diversidad cultural	4.374 personas de nuestra plantilla son de nacionalidad diferente a la española (3.485 en 2022). En total, 80 nacionalidades distinta a la española están presentes en el Grupo.
Integración de colectivos vulnerables	1.649 empleados con algún tipo de discapacidad (1.600 en 2022).
	41 Centros Especiales de Empleo con los que hemos colaborado (51 en 2022).

Durante 2023, hemos formado a 48.820 empleados en materia de igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión, además de los 11.669 formados en 2022.

PREVENCIÓN DEL ACOSO

En nuestro compromiso por promover la igualdad, nos esforzamos en erradicar el acoso, manteniendo una postura de tolerancia cero frente a cualquier comportamiento de esta índole. En este contexto, hemos establecido en colaboración con la representación legal de los trabajadores, un Procedimiento de Prevención y Tratamiento de Situaciones de Acoso Sexual y/o por Razón de Género. Este procedimiento, además de incorporar medidas preventivas, incluye la creación de la CITSA (Comisión Instructora para el Tratamiento de Situaciones de Acoso).

Este Protocolo fue actualizado y revisado con la representación legal de los empleados, en diciembre de 2022, con el fin de adaptarlo a las novedades legislativas en materia de igualdad. La Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad de El Corte Inglés ratificó este protocolo el 17 de marzo de 2022; Supercor el 23 de diciembre de 2022 y Grupo Viajes El Corte Inglés, el 12 de julio de 2023.

La CITSA se encarga de comprobar y evaluar todos los casos de denuncias por acoso sexual y/o por razón de género ocurridas dentro de nuestra Compañía. Durante este ejercicio, hemos recibido un total de 38 denuncias (15 en 2022).

De las 31 denuncias registradas por indicios de acoso laboral: 16 tuvieron resultado negativo; 2 positivo; 12 no se tramitaron (4 por no ser constitutivas de acoso, 4 por no ser ratificadas por el denunciante, 2 por solicitar el denunciante su archivo y 2 por baja voluntaria del denunciante); y 1 se encuentra pendiente de tramitación.

Por acoso sexual se han recibido 7 denuncias: 4 resultaron positivas; 1 negativa; y 2 sin tramitar por la CITSA (1 por elegir otra vía el denunciante y 1 por renuncia del denunciante).

ACUERDOS CON COLABORADORES

Con el fin de impulsar y difundir estos principios, tenemos acuerdos con diversas instituciones y organizaciones, cuyas acciones se detallan en las págs. 289 y 290 del Anexo “I. Tabla de Indicadores No Financieros. Nuestro Equipo”. II- Acuerdos con colaboradores” de este informe. Entre estos acuerdos se encuentran los siguientes:

<p>INTEGRACIÓN</p>	
<p>ACCESIBILIDAD</p>	
<p>DIVERSIDAD E INCLUSIÓN</p>	
<p>IGUALDAD DE GÉNERO</p>	

UN ENTORNO DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

[GRI 2-26] [GRI 2-29] [GRI 403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-5] [GRI 403-7] [GRI 403-8] [GRI 403-10]

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

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

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

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

DIRECTRICES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

DIRECTRICES COMUNES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

- 1 Integración de la prevención de riesgos laborales en todos los niveles de la organización.
- 2 Promoción de la mejora continua.
- 3 Fomento del bienestar de los empleados.
- 4 Desarrollo de sistemas de control de riesgos.
- 5 Promoción de la formación.
- 6 Reducción de la siniestralidad.

CONVENIOS DE APLICACIÓN

Para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo, en el Grupo El Corte Inglés disponemos de diferentes convenios aplicables en nuestras empresas, los cuales regulan diversos aspectos relacionados con esta materia.

Para supervisar la aplicación y cumplimiento de estas normativas, contamos con distintos Comités de Seguridad y Salud, que se reúnen trimestralmente. Estos comités están integrados por representantes de los trabajadores, miembros del Comité de Empresa y representantes de la empresa.

En SICOR Seguridad, el Convenio Colectivo incluye la creación de un órgano específico adicional, con el objetivo de gestionar propuestas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo a nivel sectorial.

SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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

En cuanto a nuestros centros en Portugal, todos los trabajadores están cubiertos por un sistema de prevención; no obstante, el principal desafío consiste en implementar un sistema equivalente al actual Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo en España.

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

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

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

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

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

PRINCIPALES INDICADORES DE SEGURIDAD

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

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

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

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

Para obtener más información sobre estos indicadores y su evolución en los últimos 2 años, puede consultarse en Anexo "I. Tabla de Indicadores No Financieros. Nuestro Equipo".

Los **objetivos** definidos para cada empresa y centro de trabajo son:

- **Siniestralidad:**
 - el índice de frecuencia de accidentes con baja médica *in labore* de 12.
 - el índice de gravedad de accidentes con baja médica *in labore* de 0,20.

Estos objetivos facilitan un criterio de referencia homogéneo a nuestros Servicios Sanitarios a la hora de gestionar diversas contingencias.

- **Trabajos peligrosos:**
 - Garantizar la seguridad de los trabajos considerados peligrosos que se desarrollan en el Grupo identificándolos en función de la gravedad del riesgo, dejando fuera los riesgos de carácter menor. Una vez identificados, se definirán las medi-

das preventivas necesarias para su control, documentándose en un procedimiento de trabajo que sustituya a los actuales. Este documento conllevará diferentes acciones como nuevos cursos monográficos por cada trabajo, modificación del curso “Recurso Preventivo”, actualización de las evaluaciones de riesgos y renovación de las instrucciones para la PRL y medidas de emergencia para empresas colaboradoras de los centros de trabajo de la aplicación UCAGECI.

- **Evaluación de factores psicosociales:**

- Se va a desarrollar durante 2024 la evaluación en los Servicios Centrales de Viajes El Corte Inglés utilizando metodologías ya validadas por el Servicio de Prevención.
- En los centros comerciales de El Corte Inglés se van a abordar las evaluaciones a nivel región y/o centro, para actualizar la que se realizó en 2019.

COORDINACIÓN MEDIANTE RELACIONES COMERCIALES

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

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

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD

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

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

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



Pescadería en el Supermercado de El Corte Inglés de Pintor Sorolla, Valencia.

BIENESTAR DEL EMPLEADO

Una de nuestras prioridades es garantizar el bienestar de nuestros empleados mediante el cuidado de su salud laboral, que abarca aspectos físicos, mentales y sociales. Para obtener información sobre el grado de implicación y sentido de pertenencia de nuestra plantilla realizamos el **Cuestionario de Bienestar del Empleado**.

En este ejercicio se ha lanzado una encuesta de opinión a los empleados de Servicios Centrales de El Corte Inglés, a través de una prestigiosa consultora cuya metodología contribuye a construir excelentes lugares para trabajar. De los resultados obtenidos a través de las encuestas, se entregará un informe detallado de diagnóstico con el cual la Compañía podrá establecer planes de trabajo concretos que ayudarán a mejorar el clima laboral y a incrementar la confianza de los empleados en la empresa.

Las opiniones de nuestros trabajadores importan y nos permiten identificar áreas de mejora para hacer de nuestra empresa un lugar seguro y saludable; también nos ayudan a definir las líneas de intervención que debemos implementar en los próximos ejercicios respecto a la gestión de los factores psicosociales. Estas líneas están recogidas en nuestro Plan Marco de Acción 2022-2025.

Como novedad, en Portugal, a finales de 2023 se ha lanzado un nuevo Cuestionario Anual de Bienestar, compuesto por dos encuestas diferentes. La finalidad es evaluar el bienestar y salud de los empleados al mismo tiempo que se erigen como mecanismos de sensibilización para prevenir riesgos, promover la salud, evitar situaciones negativas e incluso eventos estresantes. Además, permiten reducir factores de riesgos y desestabilizadores en el trabajo, como conflictos, quejas, rotación, absentismo, entre otros.

En nuestro Grupo, promovemos valores que fomentan estilos de vida saludable para nuestros empleados a través de diferentes programas, como “ECI se Mueve”. Este programa tiene como objetivo concienciar sobre la importancia de mantener un equilibrio saludable mediante la práctica regular de deporte y estrechar lazos entre los profesionales.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS EN 2023

España

Sello Bequal Plus	Se ha renovado el Sello Bequal Plus que reconoce la labor de desarrollo socialmente responsable con la discapacidad, para El Corte Inglés, Supercor y parte del Grupo Viajes (Tourmundial, Club de Vacaciones y Viajes El Corte Inglés).
Randstad: Empresa más atractiva para trabajar	Premio otorgado por Randstad a la empresa más atractiva para trabajar en el sector <i>retail</i> .
InfoJobs: Tercera mejor empresa para trabajar	El Corte Inglés fue clasificado en "InfoJobs Awards 2023" como la tercera mejor empresa para trabajar en España, según los usuarios de esta plataforma.
LinkedIn: Mejor Equipo de Atracción de Talento	Galardón a "Mejor Equipo de Atracción de Talento" entre las empresas con más de 10.000 empleados en LinkedIn Talent Awards.
Cruz Roja Española: Reconocimiento en el Plan de Empleo	Reconocimiento como empresa destacada en el Plan de Empleo de Cruz Roja Española en varias ciudades.
Asepeyo: Labor preventiva	Asepeyo ha reconocido nuestra labor preventiva en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Portugal

Carta Portuguesa de la Diversidad: Sello de diversidad	El Corte Inglés-Grandes Armazéns ha vuelto a recibir el sello de diversidad en 5 categorías, entregado por la Carta Portuguesa de la Diversidad.
Sello de Entidad de Empleo Inclusivo: Mención de excelencia	Hemos renovado el sello de Entidad de Empleo Inclusivo con mención de excelencia, otorgado por el Instituto de Empleo y Formación Profesional en Portugal.
Junta Directiva de la Asociación Portuguesa para la Diversidad y la Inclusión	Hemos sido invitados a formar parte de la Junta Directiva de APPDI - Asociación Portuguesa para la Diversidad y la Inclusión.

Principales reconocimientos regionales

- Reconocimiento como empresa ejemplar en inclusión laboral de personas con discapacidad por Fundación Inserta ONCE en Castilla-La Mancha.
- Reconocimiento como empresa inclusiva en Navarra por la Red Navarra de Empresas Inclusivas.
- Premio Jóvenes Futuro+ de la Fundación FC Barcelona por la inserción laboral de jóvenes en riesgo de exclusión.
- El Cabildo de Tenerife ha otorgado un reconocimiento por la inserción laboral de colectivos desfavorecidos.
- Reconocimiento Empresa Acción Solidaria por Cáritas Alicante.
- Reconocimiento Planta por la Igualdad otorgado por Cruz Roja en Málaga.



Compañero de Supercor.



47.889
proveedores

14.363,1
millones de euros
en volumen de compra

2.699
auditorías ASG
a fábricas en 2023

NUESTRO ENFOQUE SOCIAL

La Cadena de Suministro

[GRI 2-6] [GRI 2-23] [GRI 3-3]

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

ODS y Asuntos materiales vinculados



- Sostenibilidad social en la cadena de valor

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

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

Hechos destacados del ejercicio

Cascale y la diligencia debida ambiental y social

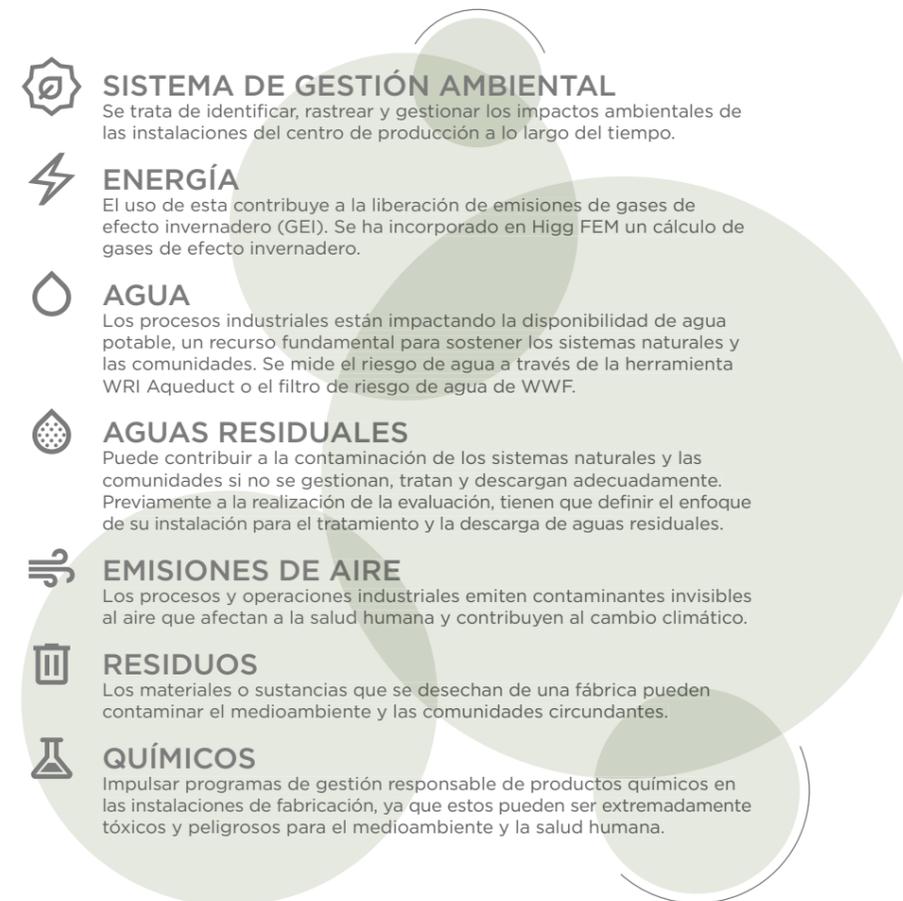
El Corte Inglés lleva trabajando con Sustainable Apparel Coalition (SAC) desde su adhesión en 2021, con el objetivo de reducir el impacto medioambiental de sus fábricas. En febrero de 2024, SAC cambió su nombre a Cascale, una alianza global sin ánimo de lucro que potencia la colaboración para impulsar prácticas comerciales equitativas y restaurativas en la industria de bienes de consumo. Los miembros de Cascale, que son más de 300 marcas, fabricantes, gobiernos, académicos, asociaciones industriales y organizaciones sin ánimo de lucro de todo el mundo, están unidos para catalizar el impacto a escala y devolver al planeta más de lo que aportan.

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



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

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



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

Hechos destacados del ejercicio

Acuerdo multisectorial con CCOO y UGT

Durante el ejercicio hemos continuado trabajando conjuntamente con CCOO y UGT en el marco del Acuerdo Marco Multisectorial alcanzado en 2021 para verificar las condiciones laborales que aplican los proveedores.

Se ha puesto el foco fundamentalmente en el sector agroalimentario español, con visitas de trabajo tanto a fincas como a instalaciones de transformación; para ello, se ha contado también con la participación de las agrupaciones sindicales locales.

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

Hechos destacados del ejercicio

Firma del International Accord

Los sindicatos globales IndustriAll y Uni Global Union acordaron con los representantes de las empresas textiles la renovación del International Accord, que entró en vigor el 1 de noviembre de 2023.

Este acuerdo da continuidad al Bangladesh Accord de 2013 y 2018, así como al primer International Accord, alcanzado en 2021. Su misión es establecer programas de seguridad estructural, eléctrica y contra incendios en las fábricas textiles, habiendo sido ratificado por 218 grandes marcas internacionales del sector.

NUESTROS PROVEEDORES²⁴

[GRI 204-1] [GRI 308-1] [GRI 308-2]

Nuestro objetivo: Promover el desarrollo sostenible a través del apoyo al producto local y de proximidad, considerando la complejidad de nuestra cadena de suministro.

En 2023, hemos trabajado con un total de 47.889 proveedores, situados principalmente en España y Portugal. Este dato representa el número de proveedores activos, es decir, aquellos con los que las empresas del Grupo El Corte Inglés han realizado alguna transacción durante el ejercicio, alcanzando un volumen total de compras de 14.363,11 millones de euros.

En las siguientes tablas se muestra la distribución del número de proveedores y el volumen de compra por líneas de negocio y principales ámbitos geográficos.

Número de proveedores del Grupo El Corte Inglés

Líneas de negocio	España	Otros países de la UE	Terceros países	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Empresas de <i>retail</i>	16.178	3.787	2.034	21.999	22.398	22.777
Grupo Viajes El Corte Inglés	12.869	2.999	8.821	24.689	25.588	11.602
Grupo SICOR	681	14	4	699	730	654
Otras líneas de negocio	402	8	92	502	385	464
TOTAL	30.130	6.808	10.951	47.889	49.101	35.497

Volumen de compra (millones de euros) del Grupo El Corte Inglés

Líneas de negocio	España	Otros países de la UE	Terceros países	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Empresas de <i>retail</i>	9.696,7	1.046,51	635,60	11.378,81	9.669,23	8.620,17
Grupo Viajes El Corte Inglés	1.568,69	353,61	796,76	2.719,07	2.225,56	655,28
Grupo SICOR	31,78	0,21	0,02	32,01	19,22	27,53
Otras líneas de negocio	230,53	0,74	1,95	233,22	305,54	170,88
TOTAL	11.527,70	1.401,07	1.434,33	14.363,11	12.219,55	9.473,86

²⁴ A diferencia del ejercicio anterior, en 2023 se contabiliza el número y gasto en proveedores de Telecor dentro de "Otras líneas de negocio", contabilizados anteriormente en la línea de negocio de *retail*.

En este contexto, el papel de las oficinas es esencial en el seguimiento local a los proveedores de nuestras marcas propias y sus fábricas, sobre todo en lo que se refiere a la mejora continua derivada de las auditorías y, muy especialmente, cuando en estos procesos intervienen planes de remediación con obligación de cumplimiento de plazos. Esta infraestructura representa el nivel más directo de escucha activa a nuestros principales grupos de interés en la cadena de suministro (proveedores y sus fábricas) que se completa con nuestros intercambios en asociaciones, iniciativas y foros internacionales con otros *retailers*, sindicatos y sociedad civil.

Nuestro firme compromiso con el respeto de los Derechos Humanos, unido al diálogo con los grupos de interés, nos llevan a adaptar nuestra red de suministro en función del contexto actual en el que se encuentran los países. Por ello, en este ejercicio, El Corte Inglés ha iniciado de forma progresiva una salida ordenada y responsable de las fábricas de Myanmar, donde se encuentran algunos proveedores de marca propia; esta medida está alineada con las actuaciones de los sindicatos internacionales y *retailers* multinacionales, y en sintonía con los European Sustainability Reporting Standards.



Nuevo camión de El Corte Inglés.

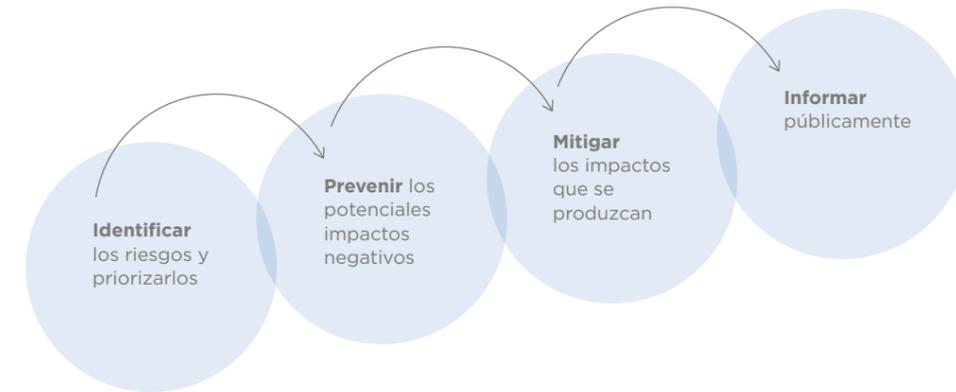
DILIGENCIA DEBIDA EN LA CADENA DE SUMINISTRO

[GRI 2-12] [GRI 2-25] [GRI 2-26] [GRI 2-29] [GRI 3-3] [GRI 406-1] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 412-1] [GRI 412-2] [GRI 412-3] [GRI 413-2] [GRI 414-1] [GRI 414-2]

Nuestro objetivo: Ejercer la diligencia debida en la cadena de suministro mediante un sistema de gestión que identifique los riesgos de impactos ASG negativos, los prevenga y, en su caso, los mitigue o remedie.

Nos regimos por una serie de mecanismos que promueven las mejores prácticas en materia ambiental, social y de buen gobierno, centrándose en la diligencia debida. Hacemos especial énfasis en la protección y el respeto de los Derechos Humanos, así como en el impacto ambiental.

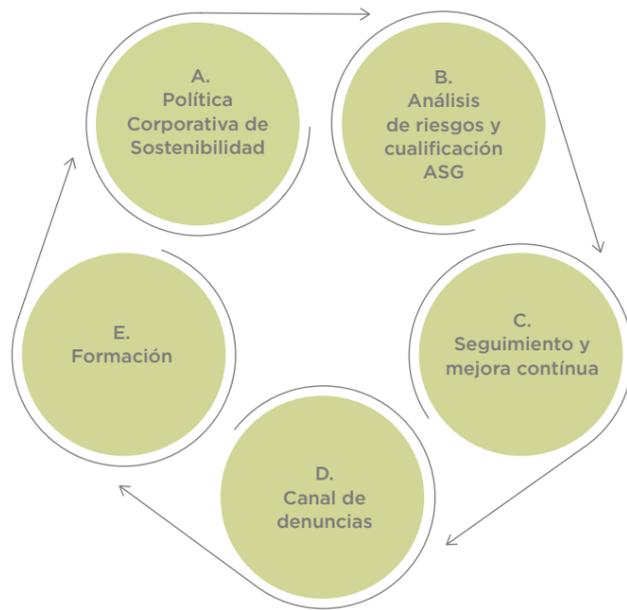
Mecanismos de buenas prácticas



EMPRESAS DE RETAIL

Las empresas de *retail*, **El Corte Inglés**, **Supercor** y **El Corte Inglés-Grandes Armazéns**, llevan a cabo la administración de sus proveedores de manera integral dentro de un sistema unificado de gestión. Este enfoque se guía por nuestro “Ciclo de Buenas Prácticas”, que se fundamenta en estándares internacionales de referencia, como la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios Rectores Sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, la Declaración Tripartita Sobre Empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Este marco garantiza la adhesión a principios éticos y normativas internacionales, fortaleciendo así nuestras operaciones y promoviendo relaciones sólidas y éticas con nuestros proveedores.

Ciclo de buenas prácticas en las empresas de *retail*



EMPRESAS NO *RETAIL*

En el caso de las empresas no *retail*, los proveedores específicos de **Viajes El Corte Inglés y Telecor (Energía El Corte Inglés)** están sujetos a los mecanismos internos establecidos para asegurar una gestión responsable de proveedores, alineada con los valores y directrices del Grupo.

Viajes El Corte Inglés, por ejemplo, incorpora cláusulas adicionales en sus contratos comerciales, que podrían implicar la finalización del contrato en caso de incumplimiento.

Durante el ejercicio, Telecor ha incluido una cláusula de sostenibilidad en los contratos que formaliza con sus proveedores. Esta cláusula hace referencia a la Carta de Compromiso de Cumplimiento Transversal de El Corte Inglés, lo que establece una conexión de los proveedores firmantes con el Código Ético y las políticas corporativas de la empresa.

Aquellos proveedores que también forman parte de la cadena de suministro de nuestras empresas de *retail*, están integrados en el Ciclo de Buenas Prácticas, donde se aplican los procedimientos establecidos en este sistema de gestión.

A. POLÍTICA CORPORATIVA DE SOSTENIBILIDAD

Como se menciona al inicio del capítulo, aplicamos los compromisos establecidos en la Política Corporativa de Sostenibilidad para garantizar la gestión responsable de la cadena de suministro. Así, dirigimos nuestras operaciones conforme a los Principios de Diligencia Debida, además de adherirnos a los Convenios y Recomendaciones Fundamentales de la OIT. De esta manera, demostramos nuestro compromiso como Grupo, asegurando una gestión responsable y ética en todas nuestras actividades al más alto nivel.

B. ANÁLISIS DE RIESGOS Y PROCESO DE CUALIFICACIÓN ASG

El análisis de riesgos se realiza bajo un triple enfoque:



1. RIESGO REPUTACIONAL

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

Proveedor de marca externa: Diligencia debida básica

Los proveedores de marca externa son aquellos donde la marca de los productos o servicios es propiedad del propio proveedor. En 2023, representaron el 81,5% de las ventas de *retail*.

Estos están sujetos a la diligencia debida básica que implica que deben adherirse a la **Carta de Compromiso de Cumplimiento ASG de El Corte Inglés**.

De esta forma se comprometen a asumirlas y aceptar como propios los principios éticos y de actuación del Grupo. Entre estos principios se encuentran el respeto de los Derechos Humanos en el ámbito de unas condiciones laborales, medioambientales y sociales adecuadas. Esto garantiza la diligencia debida en toda la cadena de suministro, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final, lo que asegura una cadena de suministro alineada con nuestros valores y estándares.

Para más información consultar el enlace a la Carta de compromiso de Cumplimiento ASG:
<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2017/07/19/carta-de-compromiso-de-cumplimiento.pdf>

Proveedor de marca propia: Diligencia debida reforzada

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

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

2. RIESGO DE PRODUCTO

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

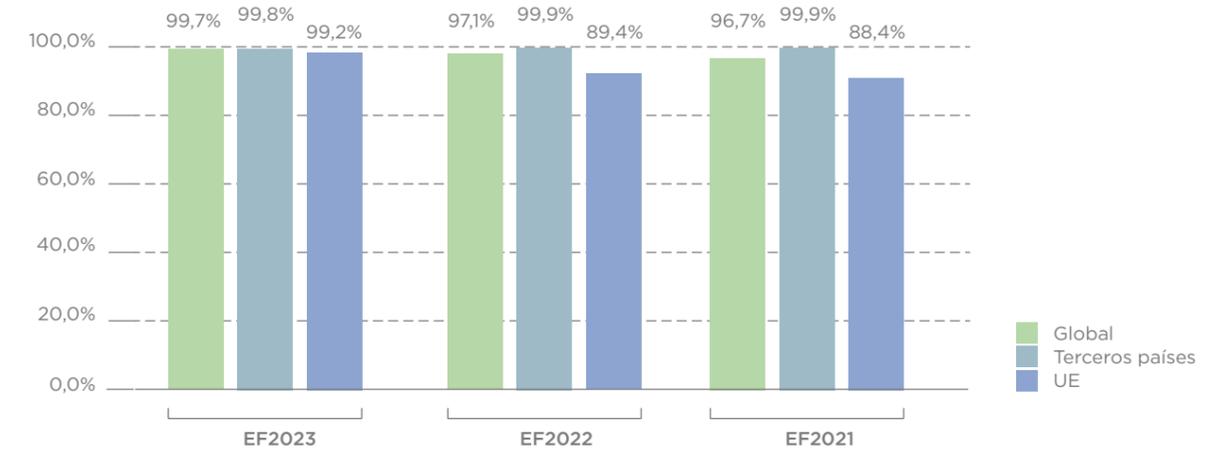
3. RIESGO PAÍS

Para determinar el riesgo país nos apoyamos en el “Cuadro de Mando” elaborado anualmente por la Organización Internacional amfori BSCI que está disponible en su plataforma.

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

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

Cobertura de fábricas TIER 1



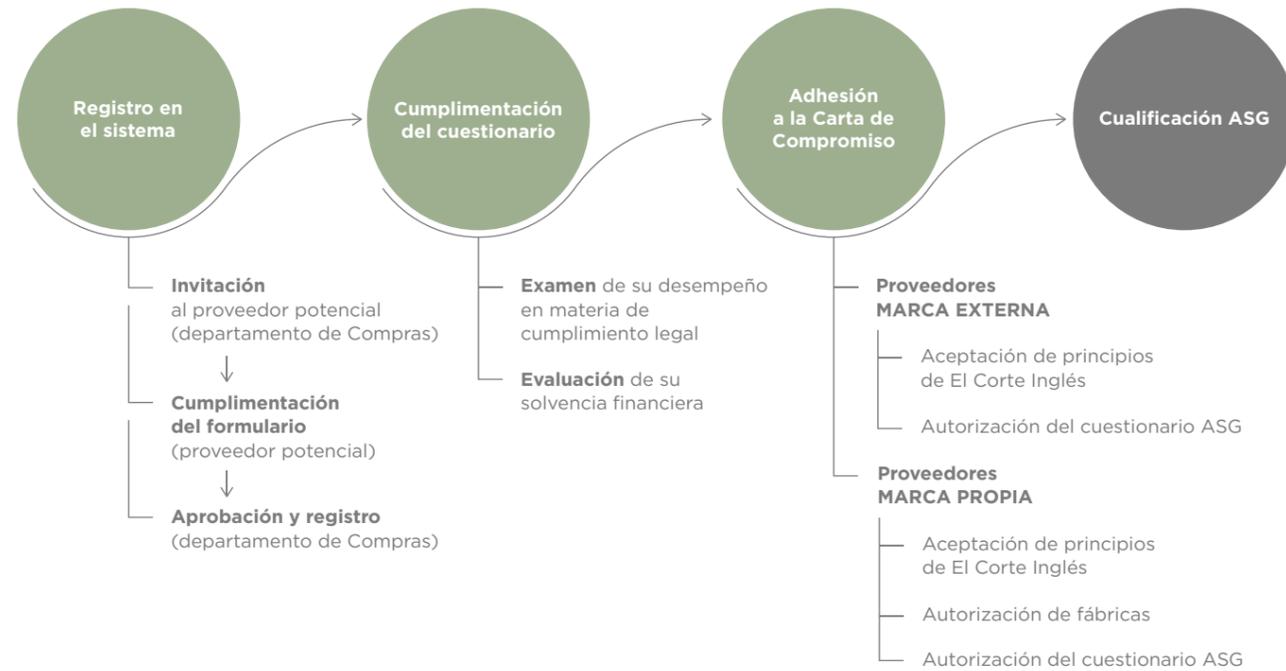
Durante el ejercicio, ha destacado el crecimiento de la cobertura general impulsado por la Unión Europea y sustentado por países de fuera de la UE.

Este gráfico, como en ejercicios anteriores, presenta la cobertura en nuestro Tier 1, es decir, las fábricas donde realizan la producción final nuestros proveedores de marca propia.

Además, por análisis de riesgo, se ha realizado una prueba piloto relativa a los proveedores textiles de marca propia de Bangladesh en el Tier 2 (en las fábricas de los procesos intermedios necesarios para la producción final, por ejemplo, lavado, tintado, estampación, etc.). En concreto, el resultado de la cobertura de estas fábricas es del 84,6%.

Finalmente, el proveedor debe completar de manera satisfactoria el proceso de cualificación ASG. Esto implica evaluar tanto su solvencia financiera como su desempeño en materia de cumplimiento legal, requisitos fundamentales para avanzar en el proceso de cualificación. Por lo tanto, los proveedores de alto riesgo están sometidos a una diligencia debida reforzada basada en las auditorías y su seguimiento.

Proceso B2B de cualificación ASG de proveedores en el Portal de Proveedores de El Corte Inglés



Para que un nuevo proveedor invitado expresamente al proceso de cualificación por parte del departamento de Compras pueda establecer una relación comercial con El Corte Inglés debe completar este proceso de control considerado fundamental. Durante el ejercicio 2023, todos los nuevos proveedores que se han integrado en la cadena de suministro de las empresas de *retail* han logrado un resultado favorable en términos ASG.

C. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Nuestro objetivo: Ejercer una diligencia debida reforzada a nuestros proveedores clasificados como de marca propia, verificando periódicamente el desempeño ASG en sus centros de producción y haciendo seguimiento de los planes de acción derivados de dichas verificaciones.

Los proveedores de marca propia deben someterse regularmente a una auditoría ASG reconocida por El Corte Inglés para cada una de las fábricas que hayan declarado, con el fin de detectar cualquier riesgo.

Como participantes en la iniciativa internacional amfori BSCI, nos adherimos a su Código de Conducta, que es de cumplimiento obligatorio para nuestros proveedores de marca propia. Este código sirve como referencia para promover el respeto a las buenas prácticas en aspectos ASG en todas las fábricas declaradas. Se puede consultar en el siguiente enlace:

Código de conducta amfori BSCI:

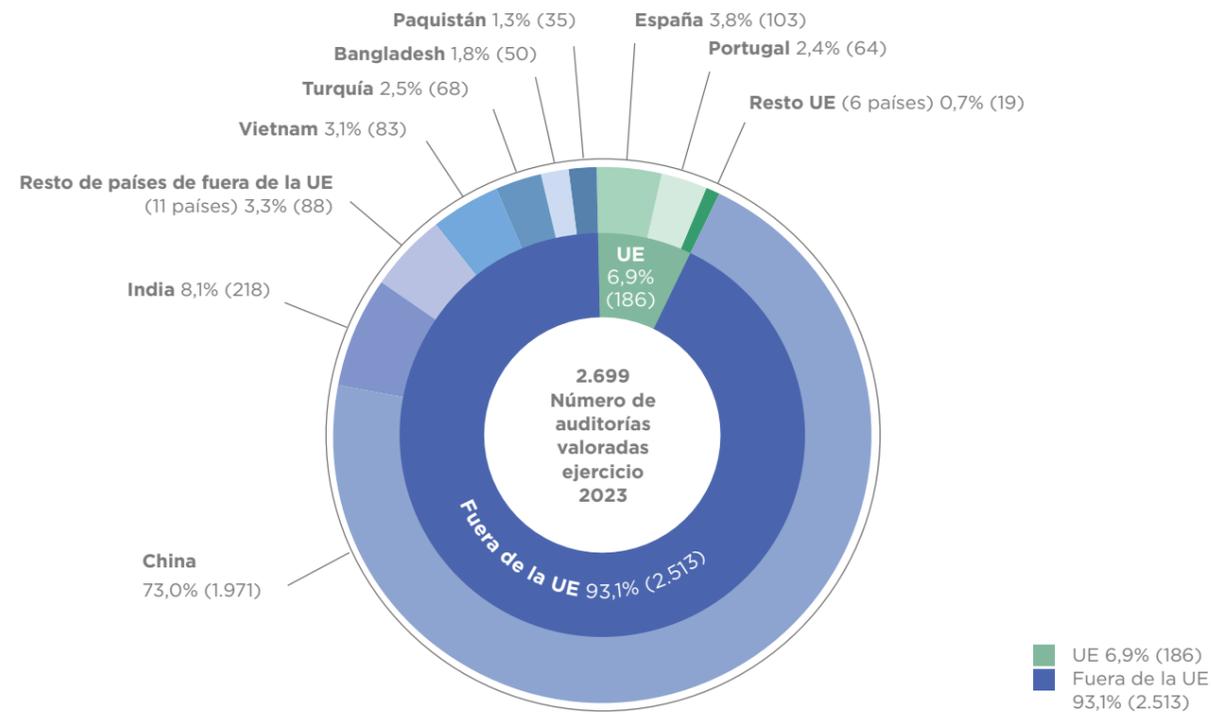
<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2017/07/19/2a-codigo-amfori-resumen-ejecutivo-espanol.pdf>

Las auditorías propias del El Corte Inglés (ECI FASP) las realizan auditores propios y externos. Asimismo, desde hace años, El Corte Inglés reconoce otras auditorías como SEDEX SMETA, ICS, ICTI, WRAP y SLCP. La distribución total se muestra en el siguiente gráfico:

% Auditorías ASG evaluadas por estándar en el ejercicio 2023



Durante el ejercicio, se han realizado un total de 2.699 auditorías a fábricas de proveedores (2.534 en 2022), repartidas en diferentes países. Destaca el predominio continuado de la iniciativa amfori BSCI que representan un 75,03% del total de auditorías realizadas.



Los niveles A, B y C son los autorizados por El Corte Inglés, siendo los niveles A y B reauditados cada 2 años. Las fábricas clasificadas como nivel C tienen una revisión anual, por lo que serán auditadas también en el próximo ejercicio.

Aparte de este seguimiento estándar, en caso de trabajar de forma excepcional con una fábrica clasificada “D”, El Corte Inglés exige un plan de remediación.

De esta forma, a lo largo del ejercicio, 23 fábricas han sido sometidas de acuerdo con el proveedor a un seguimiento continuo por parte del equipo de diligencia debida, lo cual se ha derivado en planes de mejora o en una nueva auditoría con mejora en la calificación.

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 2023	Distribución sobre el total de auditorías en el ejercicio 2022	Evolución ejercicio 2023 vs. ejercicio 2022	Distribución sobre el total de auditorías en el ejercicio 2021
A (86-100%)	6,3%	7,5%	-1,1 p.p.	8,4%
B (71-85%)	8%	10%	-2,00 p.p.	9,9%
C (51-70%)	83,6%	80,9%	2,70 p.p.	79,5%
D (30-50%)	2,1%	1,7%	0,40 p.p.	2,2%
E (1-20%)	0,0%	0,0%	0 p.p.	0,0%
ZT (0%)	0,0%	0,0%	0 p.p.	0,0%

Fuente de los resultados: amfori, sobre la base del conjunto de las auditorías compartidas por más de 2.400 miembros de más de 50 países.

La tabla de no conformidades relacionadas con los aspectos ASG, revela los diversos criterios evaluados durante las auditorías.

Porcentaje (%) de No Conformidades por aspecto ASG auditado	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Mejora de las No Conformidades en E'2023 vs E'2022	Ejercicio 2021	Tolerancia Cero	Ind. GRI	Convenios fundamentales OIT	Meta ODS vinculada
Resultados globales de las auditorías amfori BSCI y ECI FASP realizadas	2,09%	1,67%	▼ -0,42%	2,20%		414-1, 414-2		
Aspectos ASG Auditados								
1. Sistema de gestión y efecto cascada	15,71%	30,06%	▲ 14,35%	57,21%		414-1, 414-2		8.5, 8.8
2. Implicación de trabajadores y protección	0,83%	0,79%	▼ -0,04%	0,98%		414-1, 414-2		8.5, 8.8
3. Libertad de asociación y negociación colectiva	0,12%	0,04%	▼ -0,08%	0,05%		414-1, 414-2	X	8.5, 8.8
4. No discriminación	0,08%	0,13%	▲ 0,05%	0,26%		414-1, 414-2	X	8.5, 8.8
5. Remuneración justa	0,97%	0,98%	▲ 0,01%	0,66%		414-1, 414-2		8.5, 8.8
6. Horas de trabajo	78,78%	74,11%	▼ -4,67%	73,55%		414-1, 414-2		8.5, 8.8
7. Seguridad y salud en el trabajo	5,69%	6,02%	▲ 0,33%	6,39%	X	414-1, 414-2		8.5, 8.8
8. No al trabajo Infantil	0,00%	0,00%	=	0,05%	X	408-1, 414-1, 414-2	X	8.5, 8.7, 8.8
9. Protección especial para jóvenes trabajadores	0,00%	0,05%	▲ 0,05%	0,11%		408-1, 414-1, 414-2		8.5, 8.8
10. No al trabajo irregular	0,00%	0,00%	=	0,05%		414-1, 414-2		8.5, 8.8
11. No al trabajo forzoso	0,12%	0,00%	▼ -0,12%	0,10%	X	409-1, 414-1, 414-2	X	8.5, 8.8
12. Protección al Medio Ambiente	0,31%	0,26%	▼ -0,05%	0,20%		308-1, 308-2, 414-1, 414-2		8.4
13. Comportamiento ético empresarial	0,12%	0,3%	▲ 0,18%	0,15%	X	414-1, 414-2		8.5, 8.8

Continúa la tendencia observada en el ejercicio anterior en cuanto a la “Mejora del Sistema de Gestión de las Fábricas” (indicador 1), que se refleja, por ejemplo, en el resultado positivo sobre “Buen comportamiento de la no discriminación (indicador 4), “Remuneración justa” (indicador 5), “Seguridad y salud en el trabajo” (indicador 7), o “Comportamiento ético empresarial” (indicador 13).

Evaluamos diferentes indicadores considerados como Tolerancia Cero o ZT. Estos son trabajo infantil, trabajo forzoso, riesgo inminente contra la salud o la seguridad de los trabajadores y comportamiento no ético.

En la siguiente tabla, se muestra el balance del ejercicio en lo referente a casos de ZT, y cómo, si hubiera incumplimiento en cualquiera de estos aspectos, puede iniciarse un plan de remediación. Si los consiguientes esfuerzos resultan insatisfactorios suponen el bloqueo permanente del proveedor y la consiguiente rescisión de la relación comercial con el proveedor por parte del Grupo.

Aspectos de Tolerancia Cero (ZT)	Casos (nº de proveedores) en el ejercicio 2023 en fase de remediación	Casos (nº de proveedores) en el ejercicio 2023 remediados	Casos de bloqueo (nº de proveedores) en el ejercicio 2023
Trabajo Infantil	-	-	-
Trabajo Forzoso	-	1	-
Salud y Seguridad	-	-	-
Falta de ética (incluido subcontratación no declarada o no autorizada)	-	-*	2
Total	-	1	2
Total proveedores con ZT		3	

*En 2022 tuvimos un caso en fase de remediación que ha sido solventado en el ejercicio 2023.

D. CANAL DE DENUNCIAS

Nuestro objetivo: Mantener un canal de denuncias propio (Canal Ético) y emplear canales de denuncias externos de implantación internacional.

Con el fin de poder supervisar el rendimiento de sus proveedores y como parte de su enfoque integral hacia la supervisión de la ética y el cumplimiento, el Grupo El Corte Inglés implementa una estrategia robusta que incluye el uso de canales de denuncia, complementarios al proceso de diligencia debida. Mediante estos canales, accesibles tanto a empleados, como proveedores directos e indirectos, clientes y trabajadores de todos los niveles de producción, es posible detectar cualquier infracción o transgresión de los valores o principios éticos corporativos que sean informados.

El Grupo dispone de su propio Canal Ético como un medio de denuncias. El proceso para presentar comunicaciones a través de este canal se describe en el apartado de “Nuestro Gobierno Corporativo” de este informe. El Grupo cuenta con otros canales de denuncia adicionales, como el general de amfori BSCI, S4C también de amfori BSCI o el del International Accord, y evalúa a través de ellos las denuncias recibidas.

Canal S4C de amfori BSCI

El canal de denuncias de la cadena de suministro de amfori BSCI denominado “S4C o Speak For Change” es independiente, confidencial, anónimo y multilingüe.

Funcionamiento de la operativa

1. La oficina de S4C de amfori valora si la denuncia registrada está fundamentada, es decir, si afecta al Código de Conducta de amfori que es el que asume El Corte Inglés para su cadena de suministro. Para evaluar si está fundamentada, el equipo de S4C contacta con la persona denunciante para ampliar su información y demandar cualquier prueba que pueda aportar para apoyar su denuncia.
2. La oficina convoca a todos los *retailers* miembros de amfori que tienen producciones en la fábrica en la que se haya originado la denuncia. En esta reunión uno de ellos es nombrado Lead Respondent Member (LRM), el gestor interno de la denuncia, que actúa como principal punto de contacto para el equipo de S4C, para el resto de los miembros de amfori y para la fábrica involucrada.
3. El LRM, en coordinación con el resto de los miembros interesados en la denuncia, nombra al gestor de la investigación, una empresa tercera experta en esta actividad, que realiza el informe de investigación. En este señala si la denuncia está o no fundamentada. Antes de tomar una decisión, tanto la fábrica involucrada como la persona denunciante son consultadas y pueden dar su *feedback* al informe de la investigación.
4. Si el resultado del informe es que la denuncia está justificada, el LRM, de acuerdo con el resto de los miembros, abre la fase de remediación nombrando a un gestor que supervisa la ejecución efectiva, en contacto con la fábrica involucrada y con la persona denunciante. Esta fase culmina con un informe de remediación que valora si esta se ha llevado a cabo de manera adecuada.
5. Finalmente, la oficina de S4C de amfori publica un resumen del caso y lo incluye en sus estadísticas.

Principios de amfori BSCI



La tabla siguiente muestra el número de comunicaciones recibidas en 2023 clasificadas por canal de denuncia, materia y fase de gestión.

Canal de denuncia	Nº de denuncias Ej. 2023	Materia de la denuncia	Fase de gestión/ Comentarios
Canal Ético	0	-	-
Amfori General	0	-	-
S4C de amfori	3	DDHH	1 denuncia ha sido cerrada y las otras 2 en tramitación
International Accord*	11	DDHH	8 han sido cerradas y 3 en progreso

*Las dos abiertas en 2022 han sido cerradas en 2023.

E. FORMACIÓN EN ASPECTOS ASG

[GRI 410-1]

En este ejercicio el Grupo ha desarrollado un esfuerzo especial en formación, tanto interna como externa, como una herramienta eficaz para prevenir los impactos ASG negativos y, sobre todo, para promover los impactos positivos.

Durante el II Ecoencuentro de Viajes El Corte Inglés en el que los principales invitados eran proveedores, se hizo hincapié en la Política Corporativa de Sostenibilidad del Grupo, con el fin de dar a conocer y concienciar sobre la importancia del compromiso con los principios éticos.

La formación relativa a aspectos ASG a nuestros empleados se encuentra recogida en el capítulo "Nuestro Equipo-Formación en sostenibilidad" página 126.

Formación interna

Siguiendo la dinámica de los dos ejercicios anteriores, en 2023 se ha formado en Derechos Humanos a 551 personas del ámbito de seguridad (730 en el ejercicio 2022).

En este ejercicio se ha realizado el curso presencial para compras sobre "Cualificación ASG de Proveedores". Se plantearon talleres interactivos donde un total de 499 compradores de las distintas áreas de compras de *retail* de El Corte Inglés (Moda, Hogar, Ocio y Gran Consumo) tuvieron ocasión de formarse en:

- **Principales aspectos ASG**

- Política Sostenibilidad de El Corte Inglés
- Pacto Mudendial y ODS
- OCDE y OIT
- Buenas prácticas voluntarias de amfori

- **Legislación en la materia**

Particularmente, la directiva de Diligencia Debida y Sostenibilidad

- **Operativa interna de cualificación ASG de proveedores**

- **Consultas digitales del estado de la cualificación de proveedores**

Y de sus fábricas, en el caso de proveedores de marca propia.

- **Herramientas de soporte al proveedor para su cualificación a través del portal B2B de proveedores de El Corte Inglés**

- **Repaso de los principales conceptos de Compra Responsable**

Formación externa (Proveedores)

El Grupo ha continuado con el programa de formación en Derechos Humanos al personal de seguridad de terceras empresas que prestan sus servicios en nuestros establecimientos. Se ha formado a un total de 51 personas en este ejercicio (122 en el ejercicio anterior).

Dada la importancia del respeto de los Derechos Humanos, los proveedores de marca propia del Grupo tienen la oportunidad de aprovechar los recursos ofrecidos por la academia de amfori en temas relacionados con Derechos Humanos y aspectos laborales.

Además, como consecuencia de la implantación del Canal de Denuncias de amfori "S4C - Speak for Change" en Turquía, Bangladesh y parte de India, amfori ha realizado cursos de formación sobre su Código de Conducta en Derechos Humanos y sobre la utilización de este canal en las fábricas de nuestros proveedores de marca propia de dichos países.

Este programa de *onboarding* incluyó a un total de 39 fábricas con producciones de marca propia de El Corte Inglés, 19 de ellas en Bangladesh, 11 en Turquía y 9 en India. Las formaciones se impartieron en inglés y en los idiomas hablados por la población local.

Tras estas sesiones *online* de *onboarding*, las fábricas son responsables de organizar cursos para sus trabajadores y de transmitir los conocimientos adquiridos en las sesiones formativas.



Centro Logístico de Valdemoro, Madrid.



14.681,6
millones de euros
de valor económico
generado

2.004,1
millones de euros
de aportación
a las arcas públicas

2.970²⁵
actividades sociales,
culturales y deportivas

104
establecimientos
Supercor certificados
en accesibilidad

241
instituciones y
asociaciones en las que
el Grupo está presente

**Una de las cinco grandes
empresas que más fondos
aportan a la AECC**

NUESTRO ENFOQUE SOCIAL

Nuestra Relación con la Sociedad

[GRI 3-3] [GRI 201-1]

Nuestro modelo de negocio y la capilaridad geográfica nos permiten influir positivamente en el progreso social. Las relaciones consolidadas que mantenemos con nuestros grupos de interés nos permiten avanzar hacia el mantenimiento y la transformación sostenible de la sociedad y del entorno. El enfoque integrado y colaborativo del Grupo refuerza la ética empresarial y la capacidad de contribuir significativamente a la inversión en la comunidad, respaldado por colaboraciones de carácter social, deportivo y cultural.

**ODS y Asuntos
materiales vinculados**



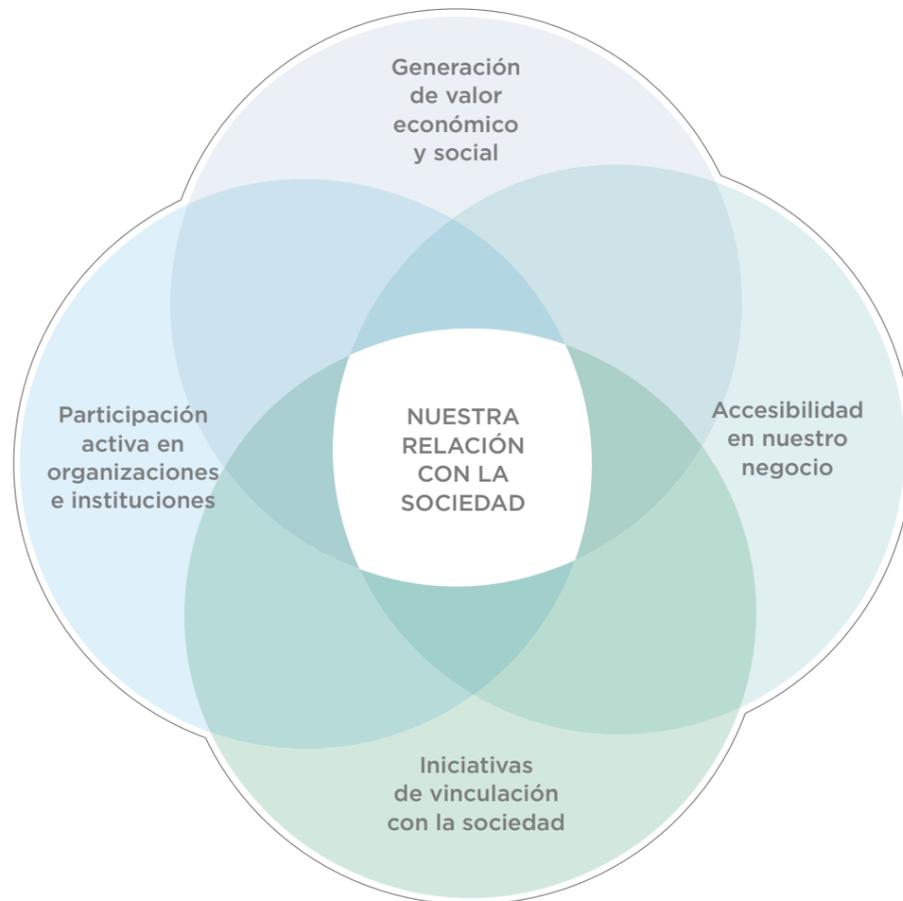
• Contribución al desarrollo sostenible

²⁵ En el ejercicio 2023 no se han realizado actividades infantiles Pitiflú.

El compromiso del Grupo con la sociedad se sustenta en los principios que se recogen en nuestra Política de Sostenibilidad:

- Contribuir al desarrollo socioeconómico local.
- Dialogar con los grupos de interés y fomentar su participación activa.

Los **pilares que respaldan estos principios** y con los que el Grupo El Corte Inglés está comprometido son:



GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO E IMPACTO SOCIAL²⁶

Las actividades que llevamos a cabo en el Grupo El Corte Inglés promueven el desarrollo económico y social en todos los mercados en los que operamos, con un enfoque particular en España y Portugal. Nos hemos consolidado como uno de los principales empleadores del sector privado en España, generando empleo tanto directo como indirecto. Además, contribuimos al tejido empresarial colaborando con numerosos proveedores y generando un alto impacto económico que fomenta la continuidad de las operaciones.

Nuestro volumen de facturación y nuestra contribución a las arcas públicas están alineados con la generación de valor mediante nuestra estrategia fiscal.

La diversidad de sectores en los que tenemos actividad ha permitido la generación de un valor económico de 14.681,6 millones de euros en el ejercicio actual (14.838,9 millones de euros en 2022), siendo el 98,4% de este valor correspondiente a la cifra de negocios.

El 94,4% de este valor económico se ha distribuido entre diversos agentes sociales, lo que supone un total de 13.854,3 millones de euros (13.508,2 millones de euros en 2022), mientras que el valor retenido para el ejercicio 2023 fue de 827,3 millones de euros (1.330,7 millones de euros en 2022).

Valor económico distribuido, generado y retenido (Millones de €)

	2023	2022
Valor distribuido	13.854,3	13.508,2
Proveedores	10.968,7	10.684,8
Accionistas y financiadores	295,9	255,4
Empleados	2.520,8	2.353,4
Administraciones Públicas	68,9	214,5
Valor generado	14.681,6	14.838,9
Valor retenido	827,3	1.330,7

²⁶ Los datos correspondientes al ejercicio 2022 se han reexpresado debido a cambios de criterio.

ESTRATEGIA Y POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA

[GRI 2-29] [GRI 3-3] [GRI 207-1] [GRI 207-2] [GRI 207-3]

Nuestro objetivo: Mantener un adecuado cumplimiento de las obligaciones fiscales a través de la aplicación de prácticas tributarias responsables.

En el Grupo El Corte Inglés, somos conscientes del significativo impacto que nuestras operaciones tienen en las comunidades donde operamos. Reconocemos que el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales no solo es una responsabilidad legal, sino también un reflejo directo de nuestro compromiso con la generación de valor y el fomento del desarrollo económico y social en los territorios en los que estamos presentes.

Nuestro compromiso con las responsabilidades fiscales va más allá del cumplimiento de la normativa legal; nos esforzamos por llevar a cabo todas nuestras actividades de forma correcta y socialmente responsable, con una actuación ética y transparente.

Esta visión se refleja en la **Política Fiscal Corporativa** del Grupo, en la que establecemos los principios de actuación y nuestro firme compromiso con la responsabilidad social.



Fachada de El Corte Inglés de Pozuelo, Madrid.

Política Fiscal Corporativa

Objetivos:

- Definir un marco de conducta en el ámbito fiscal y tributario basado en los valores y principios recogidos en el Código Ético, el cumplimiento normativo y las buenas prácticas tributarias.
- Servir de referente a través de los valores, principios y buenas prácticas que la conforman, para la toma de decisiones en todos los niveles organizativos y en todas las Sociedades del Grupo y guiar la conducta de empleados, directivos y administradores en sus relaciones con socios, clientes, proveedores, Administraciones Públicas y entidades privadas y otros grupos de interés.

Principios generales:

- 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.
- Prevenir y mitigar los riesgos fiscales significativos.
- Mantener la diligencia debida para la prevención, detección y erradicación de cualquier incumplimiento de la legalidad o conducta irregular.
- 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.
- Velar por 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.
- Evitar las duplicidades e ineficiencias en el ámbito fiscal o tributario.
- Considerar que los impuestos y tributos satisfechos por las empresas del Grupo El Corte Inglés suponen su principal aportación al sostenimiento de las arcas públicas y, en consecuencia, una contribución a la sociedad.

Principios de actuación específicos:

- Buen Gobierno Corporativo
- Cumplimiento normativo
- Buenas prácticas tributarias
- Formación y concienciación del personal

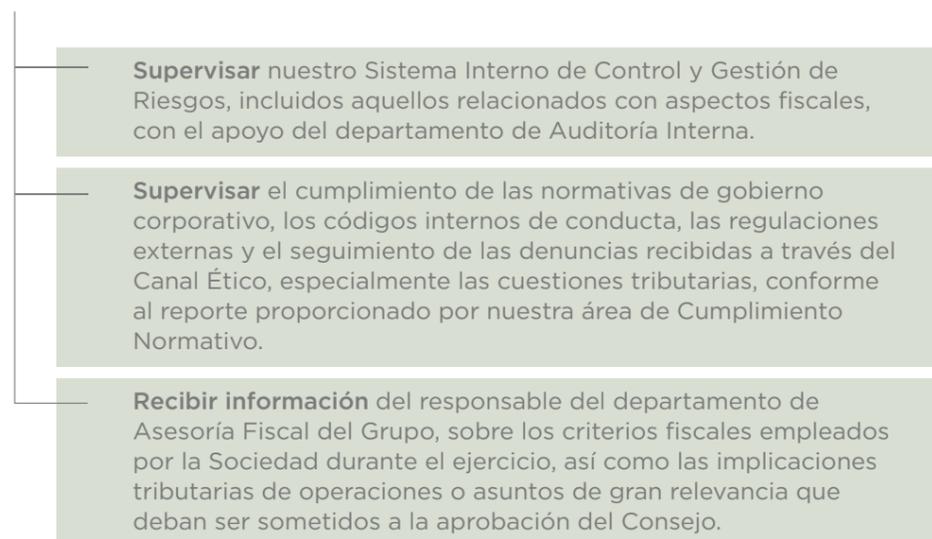
Para más información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-fiscal-corporativa16615.pdf>

La responsabilidad de aprobar la Política Fiscal de El Corte Inglés (disponible en la web corporativa y publicada por primera vez en 2020) recae sobre el Consejo de Administración. Además, este órgano es el encargado de revisarla anualmente y actualizarla según sea necesario; la última actualización tuvo lugar en junio de 2023. En ella se establece claramente nuestra estrategia fiscal en materia tributaria, poniendo el foco en la adopción de buenas prácticas a la hora de tomar decisiones y acciones de naturaleza tributaria. Este enfoque se alinea con los principios recogidos en el Código Ético, donde destacamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

El Consejo de Administración ejerce su autoridad como órgano competente en la aprobación de las operaciones y decisiones de inversión que tienen implicaciones fiscales. Cuenta con el respaldo consultivo de la Comisión de Auditoría y Control (CAC) para asegurar el cumplimiento integral y efectivo de nuestras facultades en materia tributaria, incluida la promoción y desarrollo de nuestra Política Fiscal Corporativa. En este sentido, las tareas de la CAC incluyen:

TAREAS DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL (CAC)



Respecto al departamento de Asesoría Fiscal, se encarga del análisis y gestión de todos los aspectos de naturaleza tributaria en los diferentes negocios y de asesorar en este campo a todas las compañías del Grupo, identificando las oportunidades de mejora. Para garantizar la continuidad en la aplicación de los principios generales de la estrategia en esta materia, hemos establecido un Plan Integral de Formación y Desarrollo que asegura la preparación adecuada para la futura sucesión en los roles fiscales clave.

En El Corte Inglés fomentamos la colaboración, la confianza mutua y la buena fe con la Administración Tributaria y otros grupos de interés. Alineamos nuestra Política Fiscal a las necesidades y expectativas de la sociedad, con el fin de contribuir de manera responsable a la creación de un marco fiscal más justo y equitativo.

Nuestro compromiso con la transparencia y la colaboración se refleja en nuestra participación en el Foro de Grandes Empresas, un espacio en el que las grandes corporaciones trabajan junto con la Administración Tributaria del Estado. En este foro, promovemos la confianza mutua, facilitando el intercambio de conocimientos y la discusión de los desafíos futuros en la aplicación del Sistema Tributario. Desde su aprobación en 2010, estamos adheridos al Código de Buenas Prácticas Tributarias comprometiéndonos a seguir sus recomendaciones.

Además, con el fin de promover un diálogo constante con diversos grupos de interés, agentes sociales, económicos y políticos, somos miembros de varias organizaciones económicas y empresariales. Juntos, trabajamos para ofrecer soluciones alineadas con los principios de buen gobierno y transparencia, lo que nos permite estar preparados para gestionar los posibles cambios normativos y reducir al mínimo los riesgos e impactos asociados.

En cuanto a nuestros controles periódicos, tanto automáticos como manuales, están diseñados para asegurar la gestión efectiva y minimizar los riesgos. Estos controles tienen como objetivo identificar y mitigar posibles amenazas derivadas de discrepancias en la interpretación fiscal con la Administración, que podrían generar pasivos contingentes, sanciones o dificultades en la recuperación de activos fiscales.

Al mismo tiempo, hemos establecido diversos procedimientos internos en el ámbito fiscal que asignan responsabilidades específicas a cada etapa de la gestión tributaria y definen las acciones necesarias para la preparación de las declaraciones y liquidaciones tributarias. Estos procedimientos aseguran la trazabilidad y fiabilidad de la información, así como un nivel adecuado de revisiones.

Tanto estos procedimientos internos como los controles implementados, incluidos los del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), se someten a evaluaciones periódicas por un equipo de auditores internos. Esto se lleva a cabo para verificar su adecuación a la realidad del Grupo y a la normativa fiscal vigente, manteniendo así un perfil de riesgo bajo.

En este sentido, empleamos estructuras jurídicas de manera responsable y justificada, como parte de nuestra adhesión a las mejores prácticas tributarias, basadas en la creación de valor. Estas estructuras están definidas por razones de negocio fundamentales y rechazamos cualquier transmisión de valor a jurisdicciones de baja tributación. Asimismo, las transacciones entre empresas del Grupo se realizan a precios de mercado, en línea con los principios de creación de valor y competencia.

Nuestra política consiste en evitar estructuras legales con propósitos fiscales opacos, no establecer domicilios en territorios considerados paraísos fiscales, jurisdicciones no cooperativas o similares.

Conscientes de la creciente importancia de la responsabilidad fiscal para las empresas y, por lo tanto, de mantener el contacto con nuestros principales grupos de interés²⁷ a través de las organizaciones mencionadas anteriormente, también diseñamos y llevamos a cabo acciones de formación y sesiones de trabajo para nuestros empleados. Estas actividades están destinadas a fortalecer una cultura de ética y de cumplimiento global y mejorar la identificación y gestión de los riesgos en esta materia.

²⁷ Entre los que se encuentran Administraciones Públicas, proveedores, empleados, clientes, entidades financieras, etc.

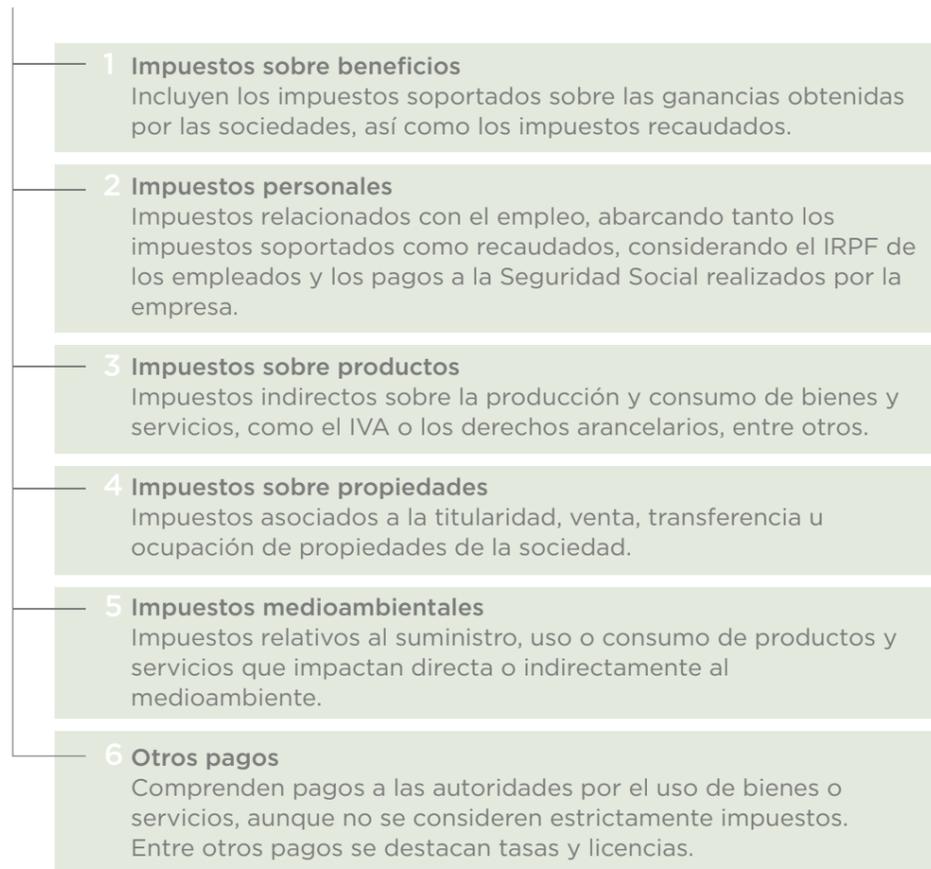
APORTACIÓN A LAS ARCAS PÚBLICAS

[GRI 201-4]

El Grupo El Corte Inglés contribuye significativamente a las arcas públicas mediante el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta contribución se materializa tanto en los impuestos que nuestras empresas han efectivamente soportado y abonado durante el período, como en los impuestos recaudados por nuestra actividad económica, además de nuestra contribución a la Seguridad Social.

A lo largo del ejercicio 2023, la contribución a las arcas públicas alcanzó los 2.004,1 millones de euros (1.869,9 millones de euros en 2022), distribuidos en las siguientes tipologías²⁸:

TIPOLOGÍA DE TRIBUTOS



²⁸ La información reflejada incluye un mayor desglose sobre la tipología de los tributos satisfechos que en ejercicios previos, por lo que la comparativa con los datos reflejados en el ejercicio anterior no resulta representativa.

La contribución total del Grupo a las arcas públicas se desglosa de la siguiente manera:

Impuestos soportados	2023 Miles de €	2022 Miles de €	Impuestos recaudados	2023 Miles de €	2022 Miles de €
Sobre beneficios	51.776,4	36.681,5	Sobre beneficios	7.957,6	9.280,6
Personales	587.137,9	548.424,1	Personales	388.835,3	380.505,5
Sobre productos	62.014,5	58.450,4	Sobre productos	822.922,0	750.952,7
Sobre propiedades	79.193,0	80.238,4	Sobre propiedades	21,2	29,1
Medioambientales	1.386,8	3.012,7	Medioambientales	-	-
Otros	2.070,8	1.386,3	Otros	811,5	917,9
Total	783.579,4	728.193,4	Total	1.220.547,6	1.141.685,8
Contribución tributaria total 2023			2.004.127,0		
Contribución tributaria total 2022			1.869.879,2		

Además, hemos obtenido subvenciones y ayudas públicas por un valor de 6,6²⁹ millones de euros (11,4 millones de euros en 2022), de los cuales 6,3 millones son subvenciones. De estas subvenciones públicas recibidas el 99,9% corresponden a España y el 0,1% restante a Portugal y otros países (99,0% a España y 1,0% a Portugal en 2022).

Se puede consultar el desglose de las magnitudes económico-tributarias por países en el Anexo "I. Tabla de Indicadores No Financieros. Sociedad. Tributos Soportados y Tributos Recaudados Ej. 2023" (páginas 292 a 294).

²⁹ La disminución del importe respecto al ejercicio anterior corresponde, principalmente, a que en el ejercicio 2022 el Grupo Viajes El Corte Inglés recibió ayudas por el ERTE derivado del COVID 19.

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES

[GRI 2-28]

Nuestro objetivo: Establecer alianzas estratégicas con otras entidades y organizaciones con el fin de promover el desarrollo económico sostenible.

Participamos activamente en colaboraciones con diversas organizaciones empresariales y económicas. Estas alianzas tienen como objetivo analizar y entender el contexto político, regulatorio y económico de nuestro sector, lo que nos permite anticipar posibles cambios significativos para el negocio.

Durante el ejercicio hemos seguido colaborando con 241 asociaciones entre España y Portugal. Las principales son:

ASOCIACIÓN / INSTITUCIÓN	ASOCIACIÓN / INSTITUCIÓN SECTOR VIAJES	ASOCIACIÓN / INSTITUCIÓN SECTOR RETAIL

Nos comprometemos con el desarrollo sostenible a través de una participación activa en foros e iniciativas a nivel tanto empresarial como sectorial. En el ejercicio 2023, colaboramos con 14 instituciones a nivel nacional, entre las que se incluyen la Red Española del Pacto Mundial, Forética, Fundación SERES y el Foro de la Contratación Socialmente Responsable, entre otros.

A nivel internacional mantenemos colaboraciones con Accord Foundation, Amfori, Global G.A.P. Foodplus GMBH, International Featured Standards (IFS), Green & Human o The Consumer Goods Forum, entre otras.

VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

[GRI 3-3] [GRI 413-1]

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

Para lograr este propósito, nos involucramos en tres áreas fundamentales:



Durante el ejercicio, se han realizado más de 2.970 actividades deportivas, culturales y sociales en el ámbito nacional e internacional (3.304 actividades en 2022).

DEPORTE

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



Presentación en Ámbito Cultural, en El Corte Inglés de Lisboa, Portugal.

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

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

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

Principales patrocinios deportivos



Además, participamos activamente en patrocinios corporativos, respaldando proyectos sociales relacionados con el ámbito deportivo, colaborando con instituciones gubernamentales, respaldando iniciativas vinculadas a medios de comunicación y apoyando eventos populares de diversas áreas geográficas. Durante el ejercicio se han realizado un total de 128 acciones de este tipo.

CULTURA

Nuestro objetivo: Establecer relaciones sólidas con instituciones y manifestaciones culturales para respaldar la promoción y conservación del patrimonio cultural y artístico de los territorios y comunidades en los que operamos.

La cultura siempre ha sido para nosotros una pieza clave para promover el desarrollo social y económico. Por eso, patrocinamos y colaboramos con artistas, instituciones y actividades relacionados con la literatura, el arte, el cine, la fotografía o la música, con el fin de acercar la cultura a todos los públicos. En el ejercicio 2023 hemos desarrollado 192 actividades (frente a las 180 en 2022) con una inversión de 1,5 millones de euros.

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

Asimismo, promovemos numerosas actividades culturales vinculadas con museos, teatros, música, instituciones y ferias, así como de autores noveles y artistas consagrados.

Principales patrocinios culturales



ÁMBITO CULTURAL

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

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

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

Actualmente el fondo editorial vivo publicado es de más de 400 títulos en papel y de más de 120 libros digitales, también comercializados en plataformas-bibliotecas de suscripción. Nuestros autores, más de 700, son profesores o profesionales de reconocido prestigio en el ámbito universitario y académico. Las áreas de conocimiento en las que se editan los títulos son: Derecho, Economía y Empresas, Historia y Geografía, Ingenierías y *Management*, etc.

La editorial Rubiños 1860 es la editorial más antigua y longeva de España. Reconocida por su destacado papel en la difusión de las lenguas eslavas, desde el año 2017, el equipo de la Editorial Universitaria Ramón Areces asume la responsabilidad integral de su proceso editorial, abarcando la selección de originales, la edición, la publicación y la comercialización, además de ampliar el catálogo con nuevos géneros literarios, como la narrativa, la poesía y el ensayo.



Con Asociación Española Contra el Cáncer de mama.

COMPROMISO SOCIAL

Nuestro compromiso: Impulsar proyectos de acción social que, vinculados a la actividad del Grupo, sean generadores de valor compartido para la sociedad e incorporen la participación activa de las partes interesadas.

458

Iniciativas de compromiso social

3,6

Millones de euros a entidades y fundaciones sin ánimo de lucro

Nuestra contribución con el progreso social se materializa a través de alianzas con diversas asociaciones y fundaciones de interés público, en línea con nuestro Plan Director de Sostenibilidad y RSC. Además, promovemos la participación y el compromiso de nuestro personal a través de programas de voluntariado corporativo que integran proyectos de responsabilidad social. Durante el ejercicio 2023, el Grupo ha destinado a entidades y fundaciones sin ánimo de lucro 3,6 millones de euros (4 millones en 2022).

Los tres ejes principales que desarrollamos para contribuir al compromiso social son:



A lo largo del ejercicio 2023, el Grupo ha aportado un total de 2.856.174€ (1.579.702€ en 2022) a iniciativas de compromiso social entre España y Portugal. Dicha cifra se compone:

- El Corte Inglés: 2.735.801€, de los cuales 730.087€ corresponden a donaciones directas y 2.005.713€ a donaciones de clientes recaudadas en los centros.
- El Corte Inglés-Grandes Armazéns: 88.169€ (36.030€ son donaciones de la empresa y 52.139€ son contribuciones de terceros).
- Viajes El Corte Inglés: 32.204€ donados.

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

A. SALUD Y BIENESTAR

Promovemos un estilo de vida saludable, la colaboración activa con el deporte y nuestro compromiso con diversas asociaciones. Esta implicación se manifiesta a través de la financiación de proyectos y de donaciones con el propósito de contribuir significativamente a la mejora de la salud y el bienestar de las personas.

- Colaboramos desde hace más de 10 años con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC) para financiar proyectos de investigación enfocados a combatir el cáncer de mama. Esto nos ha convertido en una de las cinco grandes empresas españolas que más fondos han aportado a la AECC. Hemos conseguido impulsar un movimiento rosa en torno al hashtag #ECISeVisteDeRosa para concienciar a la sociedad en la lucha contra el cáncer de mama. Para afianzar este compromiso, hemos firmado un nuevo convenio de colaboración que tiene como propósito financiar íntegramente un nuevo proyecto de investigación a cinco años, liderado por el Doctor Julio Delgado, para el tratamiento de cáncer de mama HER 2+.
- Seguimos colaborando con la Fundación El Sueño de Vicky para apoyar la investigación contra el cáncer infantil, mediante la donación de una parte de lo recaudado en la venta de colecciones de moda para niños de la marca UNIT.

B. INFANCIA Y JUVENTUD

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



Cultura y Ocio en El Corte Inglés de Bilbao.

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

- Estamos estrechamente comprometidos con la Fundación Aladina, que brinda apoyo a niños y adolescentes que padecen cáncer. A través de diversas iniciativas, recaudamos fondos en beneficio de la Fundación, como el proyecto solidario “Animaladinos”, una colección de peluches solidarios, 100% sostenibles, que tendrán cada año una edición especial con nuevos personajes. Durante 2023 se han vendido casi 4.500 de estos juguetes y la Fundación ha recibido una donación de 26.405€.
- A través de la iniciativa de Juguetes Solidarios hemos logrado donar más de 4.850 juguetes a Cruz Roja Juventud y a la Fundación Aladina.
- Hemos donado directamente juguetes a más de 30 ONG, fundaciones, parroquias y rastrillos benéficos, con el propósito de contribuir a la educación a través de los juegos y brindar a los niños y adolescentes la oportunidad de disfrutar de una infancia más feliz.
- Trabajamos con la Fundación ASION para mejorar la calidad de vida de los niños que padecen cáncer, amueblando pisos para hacerles la estancia más confortable cuando tienen que trasladarse con sus familias para recibir tratamiento. Además, con la ayuda de voluntarios, se organizan diversas actividades de voluntariado en nuestros centros como parte de la terapia.
- Hemos participado activamente en la campaña Comparte y Recicla de la Fundación Crecer Jugando. Esta acción fomenta la economía circular del sector juguetero que, alineada con los ODS, aboga por el respeto al medio ambiente, la solidaridad y la integración laboral de personas con discapacidad. En los puntos de recogida de nuestros centros comerciales nuestros clientes han entregado más de 115.552 kg de juguetes usados, destinados a niños en situación de vulnerabilidad. Además, hemos contribuido donando 14.200 unidades adicionales de juguetes nuevos a dicha Fundación.

C. PROGRESO LOCAL INCLUSIVO

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

- Trabajamos con colectivos vulnerables a través de la recogida y donación de alimentos. En la Operación Kilo del mes de mayo, hemos conseguido donar alimentos por valor de 553.150,40€, y en la Gran Recogida del mes de diciembre se recaudaron un total de 978.243,84€. Este último dato supone un incremento del 6% con respecto al año anterior.
- Hemos donado tejidos a mujeres víctimas de violencia de género apoyando así los esfuerzos por avanzar en el desarrollo de su futuro laboral. En particular, hemos colaborado con la entidad Ellas lo Bordan, un taller de costura con impacto social reconocido como empresa de inserción laboral.
- En colaboración con Cáritas, hay instalados en nuestros centros comerciales y de trabajo un total de 70 contenedores para la recogida de ropa usada. Este proyecto está enfocado al reciclaje de prendas textiles, además de dar trabajo y formación a personas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión, favoreciendo así su integración en el mercado laboral. Además, destaca por ser un proyecto significativo para la economía circular en el sector textil.
- Con las Tarjetas Solidarias que se encuentran en las líneas de caja de los Supermercados El Corte Inglés, Hipercor, Supercor y Sanchez Romero los clientes pueden realizar donaciones a determinadas asociaciones. El sistema es rotatorio para las distintas ONG con las que el Grupo tiene acuerdos de colaboración. A lo largo de 2023 han participado Cáritas, Fundación Altius y Fundación Inocente Inocente, entre otras.

LA ACCESIBILIDAD EN NUESTRO NEGOCIO

[GRI 203-1]

Nuestro objetivo: Conseguir una accesibilidad universal en todos nuestros entornos, bienes, productos y servicios.

Promovemos una **sociedad inclusiva** que integre la diversidad en nuestras comunidades. Trabajamos para crear un negocio accesible para todas las personas, tanto en nuestros establecimientos como en nuestros portales *online*, teniendo en cuenta las diferentes realidades que conviven en la sociedad.

ACCESIBILIDAD FÍSICA

Nos esforzamos en adaptar los espacios físicos de nuestras tiendas con el objetivo de facilitar el acceso y la experiencia de compra para todas las personas, independientemente de su situación. En este sentido, se ha renovado el sello Bequal para El Corte Inglés, Supercor, Viajes El Corte Inglés, Tourmundial y Club de Vacaciones. Este sello, que certifica la excelencia en discapacidad, refleja el esfuerzo realizado en este ámbito para todas las áreas de la Compañía.

Actualmente, nuestra red de ventas físicas de Viajes El Corte Inglés cuenta con 152 delegaciones accesibles. Durante el ejercicio, hemos llevado a cabo obras de remodelación en 6 oficinas, mejorando los accesos mediante la instalación de rampas, lo que facilita la atención a personas con movilidad reducida. Además, hemos completado la remodelación integral de nuestra sede central en la Avenida de Cantabria, 51 (Madrid), incorporando mejoras en equipamientos que promueven la accesibilidad. Nuestro objetivo para el ejercicio 2024/25 es realizar reformas similares que mejoren la accesibilidad en un total de 30 oficinas.



Supercor de Valdebebas, Madrid.

Además, Viajes El Corte Inglés ha alcanzado un acuerdo con la agencia especialista en viajes accesibles, Tur4all travel, para distribuir sus programas de viajes en nuestra red de ventas.

Supercor se ha consolidado como un referente dentro del Grupo gracias a su programa de adaptación y certificación en la accesibilidad de sus establecimientos, promoviendo la autonomía de personas con discapacidad o con problemas de movilidad. Durante el ejercicio, hemos verificado la certificación de 95 establecimientos y hemos certificado 15 más en accesibilidad, alcanzando un total de 104. Además, hemos adaptado todas las tiendas verificadas en 2022 para cumplir con los nuevos requerimientos normativos y con los estándares de la certificación AIS (Accessibility Indicator System), reconocido como líder en este ámbito a nivel internacional.

Además, desde 2023 hemos formado parte del Consejo Consultivo del Proyecto “Por Talento Digital” de la Fundación ONCE, que tiene como objetivo mejorar la formación en competencias digitales de las personas con discapacidad.

ACCESIBILIDAD ONLINE

Por otro lado, vinculamos la *omnicanalidad* con la accesibilidad, ofreciendo una experiencia de compra *online* avanzada. Nuestro objetivo es incorporar la tecnología adecuada en nuestras páginas web y eliminar cualquier barrera que pueda surgir en el proceso de navegación y compra.

Durante este ejercicio, Ilunion ha realizado un estudio de accesibilidad de las páginas webs y *apps* de todas las empresas del Grupo. A partir de este estudio han elaborado una propuesta con las mejoras a implementar para que las páginas webs y *apps* alcancen una categoría AA en accesibilidad, que garantiza que los clientes con alguna discapacidad puedan acceder a las webs de forma fácil. Las mejoras se están implantando ya en algunas empresas del Grupo.

Formamos a nuestros empleados para ofrecer una atención adecuada y personalizada. A esto añadimos la creación de una línea de teléfono preferente, atendida por personal especializado, para brindar apoyo a personas con discapacidad y personas mayores con dificultades de movilidad que les impiden desplazarse físicamente hasta nuestros locales.

Hemos iniciado varios proyectos nuevos a lo largo del ejercicio, que reafirman la importancia de incorporar la accesibilidad en cada aspecto de nuestro negocio.

Proyectos destacados de accesibilidad

SVISUAL

Implementamos el primer servicio de video interpretación en lengua de signos española en nuestro país, que se realiza a través de un móvil o *tablet*, para atender las necesidades de comunicación entre personas sordas o con discapacidad auditiva y personas oyentes, iniciándose en la zona de Levante.

JUGUETES INCLUSIVOS

Hemos incorporado a nuestro catálogo de juguetes productos inclusivos para promover la inclusión y ayudar a los más pequeños a comprender valores de convivencia a través del juego, siendo una herramienta educativa en valores para las futuras generaciones.

MANIQUÍES INCLUSIVOS

En algunos de nuestros centros hemos implementado maniqués inclusivos inspirados en personas que tienen alguna discapacidad física, como una acción adicional para apoyar la integración social de las personas con discapacidad.



195
establecimientos
y plataformas de
El Corte Inglés
certificados en
Residuo Cero

99,9%
de la energía eléctrica
consumida en España
con Garantía de Origen
Renovable

94,7%
de residuos valorizados
en establecimientos y
plataformas con Sistema
de Residuo Cero

Nuestra Gestión Medioambiental³⁰

[GRI 2-4] [GRI 3-3]

Avanzamos en nuestro compromiso hacia un modelo sostenible en materia medioambiental. Nuestro objetivo es continuar progresando en la optimización y gestión de residuos para que se conviertan en nuevos recursos, en la eficiencia energética y en la preservación del entorno natural.

Esta responsabilidad con la preservación del entorno se refleja también en los valores establecidos en nuestro Código Ético donde nos comprometemos a reducir y mitigar los impactos negativos en el medioambiente.

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

ODS y Asuntos materiales vinculados

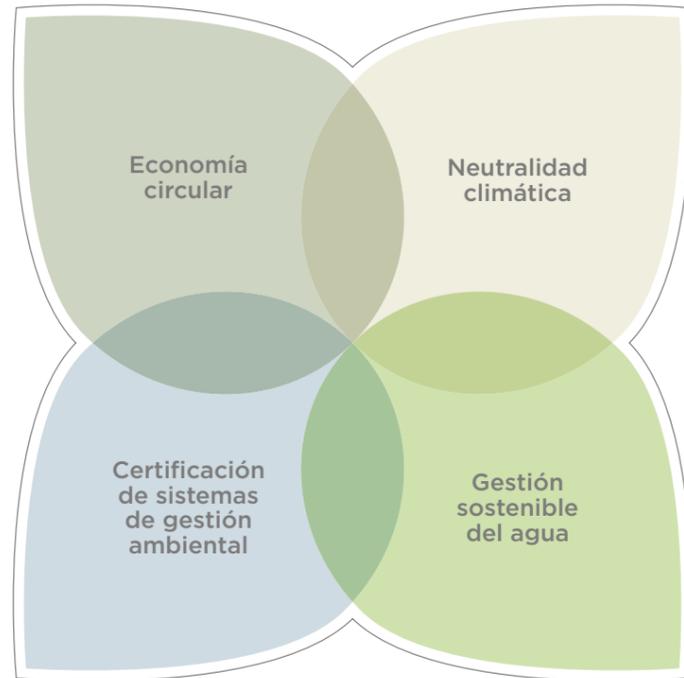


- Economía circular
- Empaquetado con bajo impacto ambiental
- Eficiencia energética en instalaciones
- Uso de energías renovables
- Logística y transporte sostenible

³⁰ El alcance de los datos corresponde a las empresas de *retail* España y Portugal, Grupo Viajes El Corte Inglés y Grupo Sicor. El resto de las empresas no están consideradas al no disponer de la información y/o tener poca relevancia respecto al total. Los datos de 2021 se han reexpresado al salir del alcance las empresas del Grupo Seguros.

El Plan Director de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa 2021-2025 desarrolla 4 directrices en materia de gestión medioambiental. Estas líneas de actuación guían nuestras iniciativas para impulsar la sostenibilidad y promover prácticas empresariales responsables en todas nuestras operaciones.

Líneas de actuación en materia medioambiental



Hechos destacados del ejercicio

Plan de Transición hacia Net-Zero	Con el objetivo de ser neutros en carbono en el año 2050, en el ejercicio 2023 el Grupo El Corte Inglés ha iniciado el desarrollo de su estrategia de Transición hacia la neutralidad en carbono, definiendo compromisos de descarbonización a corto y largo plazo alineados con el objetivo establecido en el Acuerdo de París para limitar el aumento de la temperatura media global del planeta a 1,5°C.
Asociación Portuguesa de Empresas de Distribución (APED)	El compromiso de lucha contra el cambio climático también se refleja en El Corte Inglés-Grandes Armazéns, que en el ejercicio 2023 ha participado en el grupo consultivo del proyecto Descarbonización del <i>Retail</i> con la Asociación Portuguesa de Empresas de Distribución (APED).
Residuo Cero	Se ha continuado con la implantación de sistemas de gestión de residuos en España y Portugal, con la certificación de Residuo Cero en establecimientos <i>Outlet</i> y Supercor de Galicia, Principado de Asturias, País Vasco, Aragón, Comunidad Valenciana y Región de Murcia. En total, son 195 los establecimientos (centros y plataformas) del Grupo El Corte Inglés certificados con este sello.
SCRAP Textil	El Corte Inglés se ha incorporado a la Asociación para la Gestión del Residuo Textil con el objetivo de crear un Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor (SCRAP) para el residuo de textil y calzado en España. Esta unión marca un hito al ser la primera vez que empresas del <i>retail</i> español en moda, calzado, deporte y decoración se unen para cumplir con la Responsabilidad Ampliada del Productor, conforme a la nueva Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular que entrará en vigor en 2025 y que es la transposición de la Directiva 2008/98/CE sobre los residuos. Esta iniciativa representa una de las mayores alianzas interempresariales en Europa. Con esta unión, El Corte Inglés demuestra su firme compromiso con la sostenibilidad, avanzando hacia un modelo de economía circular, en el que los materiales puedan ser reutilizados, reciclados o reparados.
Proyecto contra el desperdicio alimentario: Cerveza sostenible	Hemos lanzado al mercado "Mica de Pan", una cerveza artesana que tiene como base el aprovechamiento del pan excedente de las panaderías de nuestros centros de Valladolid. Se trata de un proyecto sostenible que permite cerrar el círculo al utilizar el pan que al finalizar el día no se ha vendido. Esta cerveza está elaborada por un proveedor español cumpliendo con el criterio de proximidad, en línea con la estrategia de Residuo Cero, con un criterio de circularidad, a través de la valorización de un excedente alimentario para crear un nuevo producto. Estos criterios de sostenibilidad y circularidad se han aplicado también al envase, ya que la botella se fabrica a partir de vidrio reciclado, y, la etiqueta, con los residuos de la elaboración de la cerveza o bagazo, que cuentan con la certificación FSC. La nueva cerveza, que nace de un proyecto similar realizado en nuestros centros de Portugal, se comercializa en los supermercados de El Corte Inglés e Hipercor, además de los Supercor de Valladolid y los de Boadilla, El Escorial y Palacio de Hielo, en Madrid.
Pacto Mundial: Sostenibilidad para el sector turístico	El Grupo Viajes El Corte Inglés forma parte del Grupo de Trabajo de Pacto Mundial encargado de la elaboración de la Hoja de Ruta en Sostenibilidad para las empresas del sector turístico; un documento que identifica las diez transformaciones prioritarias para el progreso de la sostenibilidad empresarial en el sector y que ha sido presentado en enero de 2024 en FITUR.

ECONOMÍA CIRCULAR

[GRI 3-3]

Nuestro objetivo: Establecer procesos de economía circular en nuestra gestión, promoviendo acciones para cerrar el ciclo que aseguren una reducción efectiva de residuos y contribuyan al máximo aprovechamiento de los recursos.

La economía circular posibilita la recuperación de los materiales utilizados, ya sea para su reutilización o para transformarlos en nuevas materias primas. Este enfoque busca maximizar el valor de los recursos, reducir el desperdicio y fomentar la sostenibilidad en los procesos productivos.

En el Grupo El Corte Inglés impulsamos la economía circular trabajando en diferentes palancas de actuación:



A. PLAN DE PACKAGING SOSTENIBLE

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

Nuestras metas a corto plazo:

- Reducir el embalaje de plástico en las tiendas físicas, en los pedidos *online* y envíos de los proveedores para 2025.
- Utilizar únicamente plásticos reutilizables, reciclables o compostables en el *packaging* (envase primario y secundario) en 2025.
- Disminuir en un 5% anual la huella plástica en nuestros supermercados hasta 2026.

El Plan de *Packaging* Sostenible da respuesta a la necesidad de utilizar embalajes que minimicen el impacto medioambiental del Grupo. Estas directrices han sido definidas por el Comité de *Packaging* Sostenible, formado por diversas áreas de la empresa que, a través de grupos de trabajo, ha desarrollado un plan de acción encaminado a este objetivo.

DIRECTRICES DEL PLAN DE PACKAGING SOSTENIBLE			
<p>ECODISEÑO</p> <p>Se han elegido materiales o combinaciones de materiales más adecuados, considerando los aspectos de sostenibilidad y reciclabilidad.</p>	<p>OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS</p> <p>Fomentamos la reutilización de envases y productos y priorizamos el uso de materias primas recicladas.</p>	<p>CONTROL DE CONSUMOS</p> <p>Reducción del consumo de materiales de los envases al mínimo necesario para que cumpla su función como tal, asegurando los aspectos sanitarios, de seguridad y la viabilidad económica.</p>	<p>COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN</p> <p>Realizamos diferentes acciones con la finalidad de sensibilizar, tanto a empleados como a clientes, sobre la importancia de la reutilización y el reciclado.</p>

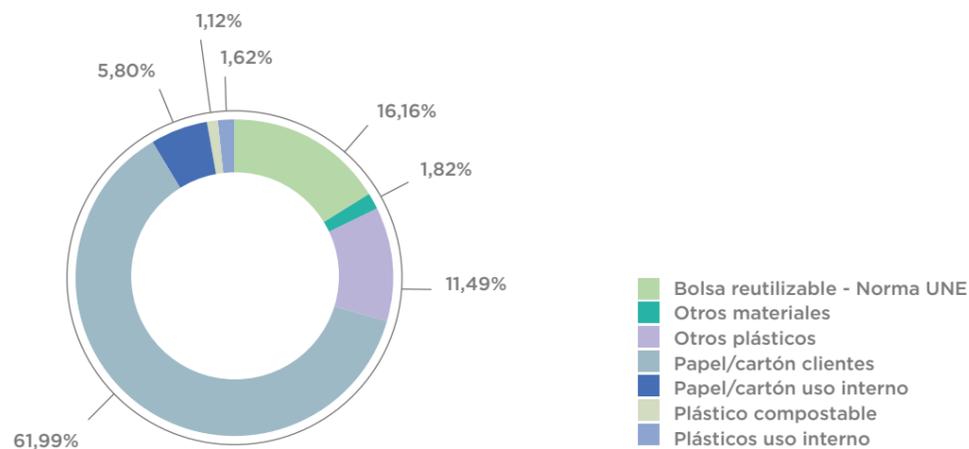
El Grupo está comprometido en reducir la huella plástica y para ello continúa desarrollando diversas iniciativas trabajando en diferentes proyectos, entre los que destacan:

- Los clientes tienen la posibilidad de utilizar su propio envase en las áreas de alimentación de cualquier establecimiento del Grupo.
- Todas las bandejas de frutas y verduras de las áreas de alimentación de El Corte Inglés y Supercor son compostables.
- Los guantes que se utilizan en las zonas de autoservicio de nuestros supermercados son compostables.
- El 100% de nuestras cajas están elaboradas con cartón reciclado.

- Con la granza obtenida de los residuos plásticos de embalaje se confeccionan bolsas de plástico y perchas.
- El transporte de la mercancía se realiza en bolsas que cuentan con certificación medioambiental. En lo que se refiere a las bolsas de plástico, contienen un 70% de material reciclado y disponen de certificación de reutilización. En el caso del papel, las certificaciones son FSC o PEFC.
- Para el transporte de mercancías que proceden de países de fuera de la UE, se ha sustituido el envase individualizado de cada prenda por envases colectivos.
- Se han sustituido las mallas protectoras de las botellas de polipropileno virgen por poliestireno reciclado al 100%. Este cambio también se ha realizado en todos los envoltorios de burbujas plásticas y en otras referencias de bolsas comunes.
- Utilización de tintas de agua en los procesos de producción de bolsas.
- Los envases plásticos de alimentación utilizados en la sección de platos preparados cumplen la norma UNE de reutilización.
- Sustitución de bolsas de plástico por bolsas de papel en el área de frutas y verduras en todos los supermercados y Supercor en Portugal.
- En Grupo Viajes, las máquinas de bebidas que lo permiten ya no usan vasos desechables y el comedor de empleados ha eliminado los vasos de un solo uso.

Hemos realizado de nuevo un análisis exhaustivo de nuestro mapa de envases:

Mapa de envases 2023



De este estudio destaca la reducción de más de un 7,5% en el uso de plástico en el área de Supermercado y un 33% el conjunto de bolsas de transporte de mercancía. Además, se ha disminuido un 18% el uso de cualquier material de envase y embalaje utilizado por nuestros clientes, respecto al ejercicio anterior.

B. RESIDUO CERO

[GRI 3-3] [GRI 301-2] [GRI 306-1] [GRI 306-2] [GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]

El proyecto Residuo Cero de El Corte Inglés es nuestro Sistema de Gestión Ambiental de Residuos. Nació con el propósito de avanzar hacia una gestión de residuos comprometida con el entorno y el desarrollo sostenible. Desde que se puso en marcha en Galicia en 2018 se han certificado un total de 195 establecimientos y plataformas del Grupo en España y Portugal, lo que supone un 60,94% de los establecimientos certificables.

Los residuos se reutilizan como nuevos recursos, contribuyendo así a la preservación del medioambiente a través de una gestión sostenible. Nuestros centros implementan esta gestión de manera que cumplen con los requisitos establecidos en el esquema de certificación de AENOR y logran valorizar más del 90% de los residuos generados. Esta estrategia nos permite reducir la generación de residuos y transformarlos en nuevas materias primas que vuelven a incorporarse a la cadena de valor.



Apostamos por la valorización de los recursos, en lugar de la eliminación. Esta gestión se lleva a cabo gracias a las siguientes operaciones:

- Reestructuración de instalaciones, contenedores, clasificación de fracciones y gestión de flujos de residuos.
- Mejora de la calidad de los residuos con el objetivo de lograr una valorización posterior más efectiva.
- Optimización de las rutas relacionadas con el almacenamiento y transporte de residuos.
- Implantación de una aplicación informática para garantizar transparencia y trazabilidad máximas.
- Establecimiento de roles específicos y capacitación integral para todos nuestros empleados, cuya elevada participación ha sido clave para el éxito del proyecto.
- Cooperación con los gestores y valorizadores locales más destacados.
- Colaboración con organizaciones sociales para donar o reutilizar todo lo que aún conserva su valor.

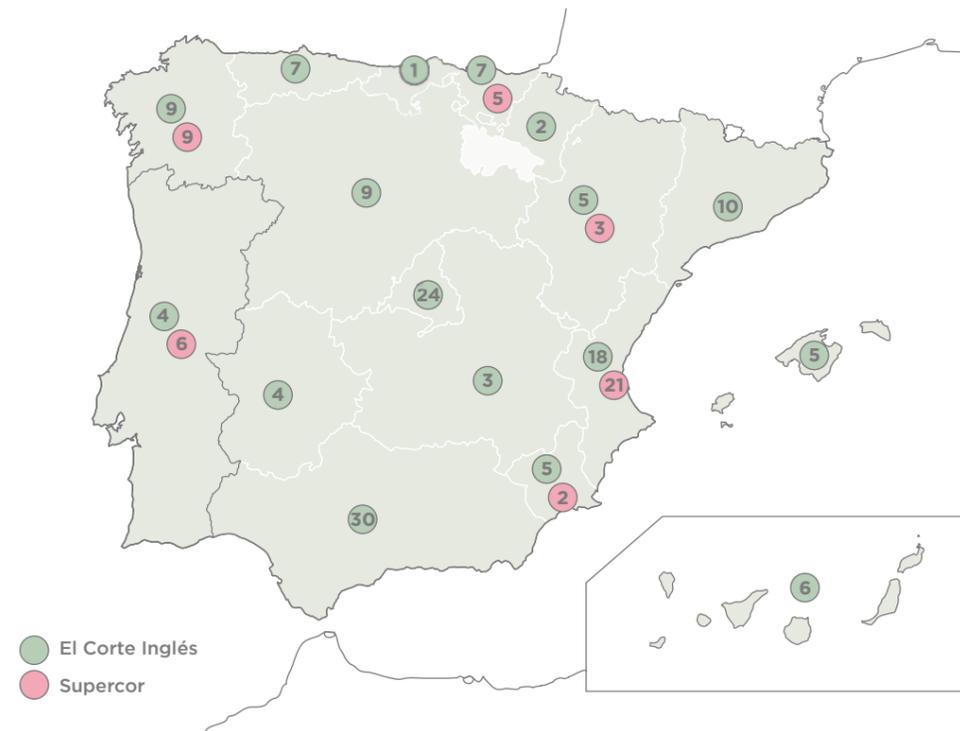
Nuestra meta a corto plazo:

- Una vez certificados los centros comerciales y plataformas, el Grupo se ha fijado como objetivo certificar todos los establecimientos viables Supercor y Outlet para 2026.

En línea con esta meta fijada, Supercor ha iniciado en 2023 la implantación de Residuo Cero por regiones y ha establecido un calendario para los próximos años. A cierre de ejercicio, se ha alcanzado un total de:

195

Establecimientos certificados con Residuo Cero en el Grupo



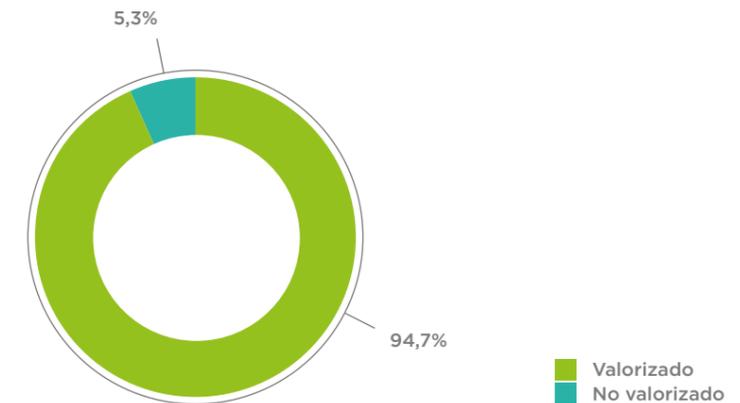
Durante este ejercicio, se han generado los siguientes residuos que han sido destinados a valorización:

Residuos destinados a valorización	2023 (Tm)	2022 (Tm)	2021 (Tm)	Operación de valorización
Residuos peligrosos	201	195	181	Reciclaje/Eliminación controlada
Embalajes de cartón	28.714	29.274	30.561	Fabricación de fibra de papel reciclada
Embalajes de plástico	2.985	2.592	1.884	Fabricación de granza reciclada
Aceite, grasa y proteínas	3.684	3.673	3.491	Biodiésel y fabricación de piensos
RAEE*	20.303	19.897	20.329	Reutilización/Reciclaje de piezas
Total	55.887	55.631	56.446	

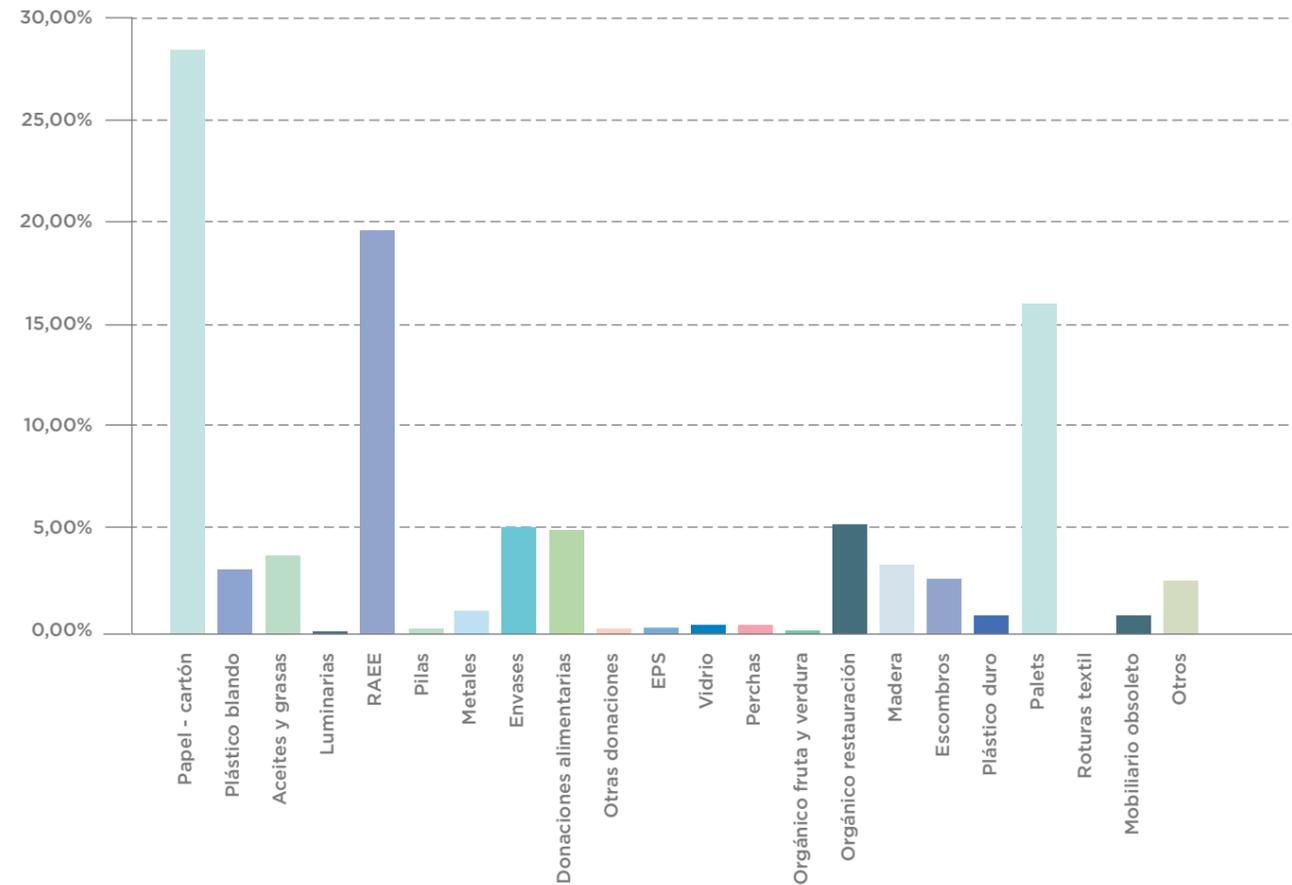
* RAEE: Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Durante este ejercicio se ha conseguido valorizar el 94,72% del total de residuos de las plataformas y establecimientos en los que se ha implantado el Sistema de Gestión Residuo Cero.

Valorización de residuos en establecimientos Residuo Cero



Residuos valorizados por tipología



C. REDUCCIÓN DEL DESPERDICIO ALIMENTARIO

La implicación de El Corte Inglés en la lucha contra el desperdicio de alimentos implica seguir avanzando en nuestro compromiso para evitar las consecuencias sociales, económicas y medioambientales que supone.

En el ámbito de la prevención trabajamos activamente para mejorar nuestros procesos de compra, distribución, manipulación y venta, con el fin de que ningún alimento se pierda. Nuestro objetivo es establecer prácticas de prevención y eficiencia a lo largo de toda nuestra cadena alimentaria que consigan evitarlo.

Como línea de acción, trabajamos en maximizar el aprovechamiento del excedente producido a lo largo de las diferentes fases de la cadena.

Nuestras acciones de redistribución y reutilización están vinculadas principalmente a un propósito solidario, impulsando la donación directa de alimentos a colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión, de forma continua a lo largo del año. Donamos los productos que son retirados de la venta, que generalmente se encuentran próximos a su fecha de caducidad, o bien que presentan pequeñas deficiencias que impiden su venta y que son aptos para el consumo. En el ejercicio, hemos donado 4.805.217,8 kilos de alimentos a bancos de alimentos y otras entidades sociales que colaboran con colectivos en situación de vulnerabilidad.

Por otra parte, determinados productos como frutas y verduras o productos de panadería, no aptos para el consumo humano, son destinados a la alimentación de animales en zoológicos y granjas de ganado autóctono, logrando evitar el desperdicio de cerca de 754.430 kilos de alimentos; como alternativa, algunos excedentes son utilizados para la generación de biocombustible.

CCAA	Entidad receptora
Andalucía	Zoológico Municipal de Córdoba
Islas Baleares	Reserva de Puig Galatzó
Islas Canarias	Cocodrilos Park
Cantabria	CANTUR
Castilla-La Mancha	Zoo Municipal de Guadalajara
Castilla y León	Fundación Luna
Cataluña	Món La Bassa
Comunidad de Madrid	Centro Integral de Protección Animal de Alcorcón
Comunidad Valenciana	Río Safari Elche
Extremadura	Centro de Protección Animal de Badajoz
Galicia	Pastos do Enxilde - Mourelos Valle S.C.
Región de Murcia	Terranatura
Principado de Asturias	Zoológico El Bosque

En este ejercicio hemos lanzado al mercado una cerveza artesana bajo la marca Mica de Pan, que se elabora con los excedentes de pan no comercializados de las panaderías de nuestros centros de Valladolid, tal y como se recoge en los hechos destacados de este

capítulo. Con ello, El Corte Inglés apuesta por la innovación en productos pioneros en el mercado que evitan el desperdicio alimentario y promueven la economía circular a la vez que impulsa el trabajo de los productores locales.

Por último, y continuando con la premisa de informar y sensibilizar a nuestros clientes y empleados, un año más, hemos participado en la “6ª Semana Contra el Desperdicio Alimentario” organizada por la Asociación Española de Fabricantes y Distribuidores (AECOC) dentro de la iniciativa “La alimentación no tiene desperdicio, aprovéchala” de la que formamos parte desde 2012. Para ello, se han realizado diferentes acciones a través de cartelera, megafonía, intranet, web comercial y redes sociales, para poner en valor los alimentos y hacer un buen uso de ellos.



Cerveza elaborada con excedente de pan de los Supermercados El Corte Inglés.

D. OTROS PROYECTOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

En esta línea, continuamos promoviendo proyectos y acciones para facilitar la transición de nuestras operaciones hacia una economía circular.

PROYECTO Moda re-

Con el objetivo de dar una segunda vida a las prendas textiles, El Corte Inglés colabora con Moda re- (Cáritas) colocando contenedores en los centros para depositar nuestros excedentes de ropa no vendida y prendas en desuso de los clientes. De esta forma, puede reutilizarse en tiendas solidarias de segunda mano o reciclarse para elaborar nuevas prendas y otros productos.

Se han recogido 556.317 kg de ropa durante el ejercicio.

	2023	2022
Puntos de recogida en El Corte Inglés	70	61
Cantidad de ropa recogida en establecimientos	531.383 kg	466.198 kg
Cantidad de ropa recogida en oficinas	24.934 kg	28.625 kg
Reutilización de la ropa recogida	66,05%	62,69%
Reconversión del textil en nuevas fibras (reciclaje)	25,37%	29,52%
Valorización energética	8,58%	7,79%

APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

Continuamos incentivando la entrega de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en los contenedores ubicados en nuestros establecimientos, con el propósito de asegurar su reciclaje y reutilización. En esta línea, nos comprometemos a prolongar la vida útil de los dispositivos electrónicos mediante nuestro espacio de venta “Reacondicionados”. Estos productos, provenientes de exposiciones en tiendas, devoluciones de clientes o con daños mínimos en nuestro almacén, funcionan correctamente y ofrecen una alternativa sostenible para los consumidores.

ACUERDO OFIMEDIA REPARACIONES

SICOR Seguridad mantiene una colaboración con Ofimedia Reparaciones para rehabilitar los dispositivos utilizados en los sistemas de alarma y teleasistencia. Los dispositivos que no puedan ser reacondicionados serán entregados por SICOR a gestores autorizados, junto con otros residuos generados durante el proceso de reparación o reacondicionamiento, con el fin de fomentar la valorización de los materiales contenidos en ellos.

PRODUCTOS SOSTENIBLES *MERCHANDISING*

Viajes El Corte Inglés ha desarrollado un proyecto para que los productos de *merchandising* que se ofrecen a los clientes sean sostenibles: incluye botellas de agua reutilizables, bolsas de algodón y kits de viaje fabricados con materiales sostenibles.

NEUTRALIDAD CLIMÁTICA

[GRI 2-12] [GRI 3-3]

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

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

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

GOBERNANZA

En el Grupo El Corte Inglés disponemos de una estructura de gobernanza que aborda los desafíos del cambio climático, en un contexto de gestión integral de la sostenibilidad.

El Consejo de Administración, como máximo órgano de gobierno, aprueba la Política Corporativa de Sostenibilidad, que incluye una visión estratégica para el cambio climático y supervisa su implementación. La Comisión de Auditoría y Control revisa periódicamente el Mapa de Riesgos Corporativo, revisando la eficacia del control interno y de los Sistemas de Gestión de Riesgos, incluidos los relacionados con el clima. La Comisión de Sostenibilidad (CS) supervisa la estrategia climática y verifica el cumplimiento de los requisitos legales en materia de sostenibilidad.

La Dirección de Comunicación, Sostenibilidad y Relaciones Institucionales, en estrecha colaboración con el Comité Ejecutivo de Sostenibilidad, realizan la coordinación y seguimiento de la estrategia climática. Se encargan de verificar el cumplimiento de los requisitos legales, así como de la supervisión y el control del proceso de reporte de información ambiental, asegurando la coherencia y transparencia en todas las actividades relacionadas con el cambio climático.

A nivel más operativo, el área de Medio Ambiente ejecuta las tareas programadas para cumplir con los objetivos del Grupo en materia de cambio climático. Asimismo, el Comité de Coordinación de Filiales en Desarrollo Sostenible consolida la implementación de iniciativas y los datos relevantes del cambio climático en cada una de las filiales del Grupo.

ESTRATEGIA

El Grupo El Corte Inglés aborda el desafío de la emergencia climática con una visión estratégica que comprende tanto la mitigación como la adaptación al cambio climático. Estos dos pilares fundamentales guían las acciones de la empresa hacia la sostenibilidad y la resiliencia en los sectores en los que opera.

MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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

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

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

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

En respuesta a la creciente urgencia derivada de la crisis climática, el Grupo El Corte Inglés adopta una estrategia integral de adaptación al cambio climático. Esta estrategia reconoce la importancia de fortalecer la resiliencia operativa y abordar los desafíos emergentes a través de un proceso continuo de identificación, evaluación y respuesta proactiva a los riesgos climáticos.

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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

Asimismo, este ejercicio ha sido desarrollado teniendo en cuenta los criterios de no causar un perjuicio significativo a los objetivos medioambientales de la Taxonomía Ambiental, tal y como se describe al final del presente capítulo, y los requerimientos de aplicación por la legislación española sobre cambio climático y transición energética. Se divide en varias etapas clave:

1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS Y OPORTUNIDADES

Los riesgos relacionados con el clima pueden derivarse de los efectos directos de un fenómeno climático, agudo o crónico en función de la duración de sus efectos en el tiempo, o como consecuencia de la transición hacia una economía baja en carbono. Así, se diferencia entre riesgos físicos y de transición. Dentro de estos últimos se identifican riesgos como consecuencia de cambios regulatorios, de mercado, reputacionales o tecnológicos. Por su parte, las oportunidades reflejan efectos potenciales positivos relacionados con el cambio climático como consecuencia de los esfuerzos de mitigación o adaptación.

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

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

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

Oportunidad	Subtipo de oportunidad	Descripción de la Oportunidad / Justificación relevancia para El Corte Inglés
Mayor demanda de productos y servicios bajos en carbono	Productos y servicios	El incremento de una tipología de clientes que basan sus decisiones de compra en atributos de sostenibilidad, en este caso, con menor huella de carbono, hace posible que el desarrollo de una oferta de productos y servicios bajos en carbono pueda suponer un incremento de los ingresos.
Potenciación del negocio <i>omnicanal</i>		Los nuevos modelos de tiendas eficientes y digitalización del comercio, puede llevar consigo una disminución de los costes operativos de las empresas, a la vez que se incrementan las ventas por atracción de nuevos clientes.
Promoción de prácticas de consumo de energía procedente de fuentes renovables	Fuente de energía	La sustitución de fuentes de energía intensivas en carbono frente a fuentes de energías renovables, tanto en instalaciones como en transporte y servicios asociados, permite a las compañías avanzar en su reto de descarbonización de cara a cumplir los objetivos marcados por la Comisión Europea (55% de reducción de emisiones de GEI hasta 2030 y 100% en 2050) y mejorar su imagen en el mercado.
Disminución de costes operativos y generación de beneficios mediante la producción de energías renovables		La producción de energías renovables puede ayudar a las empresas a disminuir la dependencia de la red energética y por tanto a las fluctuaciones de precio o interrupciones en el suministro. Además, los costes operativos derivados del consumo eléctrico pueden verse reducidos además de que se pueden generar ingresos con la venta del excedente.
Acceso a nuevas formas de financiación	Resiliencia	El creciente peso que otorgan los financiadores e inversores especializados a los criterios ASG está haciendo posible acceder a nuevas formas de financiación que resultan menos costosas o más ventajosas para aquellas empresas que muestran un buen desempeño en sostenibilidad, y, específicamente, en cambio climático. Asimismo, la aparición de nuevas herramientas de financiación en el mercado sujetas a indicadores de desempeño ambiental permite ampliar las opciones de financiación.
Mejora de la reputación mediante la comunicación de avances en materia climática		La percepción de un mejor desempeño climático por parte de la sociedad puede atraer un mercado cada vez más exigente y sensible a estas cuestiones, y, por tanto, suponer un aumento de los ingresos.

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS

De cara a la evaluación de los riesgos climáticos, se sigue el procedimiento que se detalla a continuación:

- i. **Selección de escenarios climáticos.** La evaluación de los riesgos climáticos se ha realizado en base a las proyecciones climáticas de los escenarios de IPCC, concretamente, se han seleccionado los escenarios RCP 2.6 y 8.5 y un horizonte temporal en corto (2030), medio (2040) y largo plazo (2050), representando dichos escenarios trayectorias climáticas extremas y opuestas, lo cual permite realizar un análisis robusto de los impactos de los riesgos bajo la peor casuística e identificar las exposiciones del negocio. La selección de escenarios permite a la Compañía evaluar la probabilidad e impacto potencial de los riesgos identificados, teniendo en cuenta las proyecciones planteadas en el escenario en cuestión.
 - El escenario RCP 8.5, que proyecta una trayectoria de altas emisiones de gases de efecto invernadero, un calentamiento global significativo, y una mayor inten-

sidad de eventos climáticos extremos, es el empleado para la evaluación de los riesgos climáticos físicos.

- Para la valoración de los riesgos de transición, se consideran las proyecciones del escenario RCP 2.6, donde se presume una iniciativa política y regulatoria ambiciosa en descarbonización con la limitación del aumento de la temperatura global a 1,5°C, o menos, para el año 2100, y una transformación social significativa.

Esta evaluación exhaustiva permite comprender mejor los riesgos asociados al cambio climático y adoptar medidas adecuadas de mitigación y adaptación. En base a los escenarios climáticos empleados, se parte del criterio de que la Compañía está expuesta a mayores riesgos de transición en el corto plazo, mientras que los riesgos físicos se materializarán con mayor severidad en el largo plazo.

ii. **Valoración de riesgos.** Basado en una matriz de probabilidad de ocurrencia y grado de impacto, el resultado de esta agregación asignado a cada uno de los elementos de la cadena de valor permite obtener una valoración de los riesgos. Entre las principales conclusiones destaca:

- Se estima un bajo riesgo debido a la resiliencia del modelo de negocio de El Corte Inglés caracterizado por la diversificación de producto.
- Los riesgos de transición para el corto plazo 2030 son los más relevantes, con potencial afección sobre las infraestructuras, incluyendo activos fijos y suministros.
- Los riesgos físicos podrán adquirir mayor relevancia en un horizonte temporal superior (2050), no obstante, con impacto limitado, absorbido parcialmente por los proveedores. También se identifican potenciales afecciones en infraestructuras, y el negocio de alimentación y *retail*.

En las siguientes tablas se muestran los riesgos evaluados, los potenciales impactos en el negocio del Grupo El Corte Inglés y la conclusión del nivel de riesgo para cada uno de ellos diferenciando el horizonte temporal en el cual podrían manifestarse en mayor grado.

Corto plazo (2030)

Tipo de Riesgo	Riesgo	Afección en la cadena de valor	Principales impactos potenciales	Evaluación del Riesgo
Regulatorio	Aumento o aparición de nuevas especificaciones regulatorias relativas al cambio climático en los productos y servicios	Infraestructuras, Logística y Distribución, Ventas y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Las exigencias regulatorias en materia de reducción de emisiones de CO₂ conllevan reformar infraestructuras, sustituir equipos y medios de transporte, modificar el <i>mix</i> energético, y reajustar la oferta de productos generando desembolsos relevantes vía inversión o coste. Aumento del precio del carbono e impuestos sobre las emisiones generadas. 	ALTO
	Incremento de los requerimientos de divulgación sobre el desempeño en cambio climático de la Compañía	Infraestructuras, Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Esfuerzos mayores en la recopilación de datos ambientales (CO₂) afectando a la inversión y el gasto asociado, adaptación de procesos, tecnologías y sistemas de medición. Incremento de los requerimientos de información en los procesos de homologación de proveedores y compras. 	MEDIO
Mercado	Aumento del coste de materias primas y otros insumos por afectación parcial o interrupción total de la cadena de suministro debido a eventos climáticos extremos	Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Dificultades en el aprovisionamiento de materias primas afectadas por eventos climáticos extremos, provocando escasez en el mercado y un aumento de los costes y precios de estas. 	BAJO
		Ventas y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de oferta y abastecimiento de determinados productos en los centros y consecuentes impactos en las ventas. 	
	Fluctuación de disponibilidad y costes de la energía, entendiéndose la energía como el suministro eléctrico y cualquier tipo de combustible	Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de los costes por suministro energético en los activos inmobiliarios debido al aumento de las restricciones en combustibles fósiles e intermitencia de las fuentes renovables. 	MEDIO
		Logística y Distribución, Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Traslación del aumento de precios energéticos y de combustibles a la cadena de suministro, y ascenso de los costes de aprovisionamiento y transporte. 	
Tecnológico	Necesidad de la adaptación de activos ante la transición hacia un modelo económico bajo en carbono	Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> Crecientes exigencias en materia de eficiencia y emisiones aplicables a los activos inmobiliarios, implicando la necesidad de aumentar el gasto y la inversión en obras y reformas. Devaluación de los activos que no puedan adaptarse a las nuevas exigencias (activos varados) y pérdida patrimonial. 	MEDIO
Reputacional	Limitación de acceso a financiación	Financiación y capital	<ul style="list-style-type: none"> Potencial afección sobre la capacidad de atraer inversiones y/o acceder a financiación verde. Potencial impacto en las condiciones de financiación y tipos de interés ofertados. 	BAJO

Medio plazo (2040)

Tipo de Riesgo	Riesgo	Afección en la cadena de valor	Principales impactos potenciales	Evaluación del Riesgo
Regulatorio	Mayor exposición a procesos judiciales y multas por incumplimiento de la normativa en materia de cambio climático	Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> Aumento del gasto asociado a costes por procedimientos judiciales ligados a litigios por el incumplimiento de requerimientos de descarbonización, principalmente, en instalaciones y equipos de activos inmobiliarios. Costes extraordinarios por multas y sanciones asociados a potenciales incumplimientos. 	MUY BAJO
Mercado	Cambio en el comportamiento de consumidores por la preferencia o inclinación hacia productos y servicios bajos en carbono	Ventas y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación de la estrategia de ventas y marketing considerando las nuevas preferencias de consumidores hacia nuevos productos o competidores menos contaminantes y más sostenibles. Estigmatización de productos con mayor impacto climático por parte del mercado y los consumidores. 	MUY BAJO
Reputacional	Percepción de un mal desempeño en la contribución para la mitigación y adaptación al cambio climático, por las partes interesadas	Ventas y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Potenciales daños reputacionales y estigmatización de la Compañía, con afección sobre su cuota de mercado, a consecuencia de un posicionamiento en sostenibilidad menos ambicioso que el mercado. 	BAJO

Largo plazo (2050)

Tipo de Riesgo	Riesgo	Afección en la cadena de valor	Principales impactos potenciales	Evaluación del Riesgo
Agudo	Ola de calor	Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> Potencial reducción en la vida útil de equipos e instalaciones y sus períodos de amortización. Incremento de los períodos en los que los equipos de climatización deben funcionar a pleno rendimiento. Aumento del coste del suministro energético en activos fijos debido a mayores necesidades de refrigeración. 	MUY BAJO
		Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Posibles problemas de abastecimiento y oferta de determinados alimentos y materias primas a causa de las temperaturas extremas. 	
Agudo	Ola de frío / helada	Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> Potencial reducción en la vida útil de equipos e instalaciones y sus períodos de amortización. Aumento de los costes de reparación a causa de daños estructurales por fuertes nevadas y temperaturas extremas. 	MUY BAJO
		Ventas y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Cambios esporádicos en la afluencia a los centros y los patrones de compra de consumidores debido a la reticencia y dificultades de movilización. 	
		Personal	<ul style="list-style-type: none"> Dificultades en el desplazamiento de los trabajadores a su puesto de trabajo por las condiciones climatológicas, incrementando el absentismo. 	

Tipo de Riesgo	Riesgo	Afección en la cadena de valor	Principales impactos potenciales	Evaluación del Riesgo
Agudo	Inundaciones / Precipitaciones fuertes	Logística y Distribución, Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Costes por roturas de stock y daños en mercancías almacenadas. Mayores precios de compra debido a problemas de oferta. Aumento de los costes y tiempos de transporte de productos y materias primas por daños estructurales a nivel comunicaciones. 	BAJO
		Ventas y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Afecciones a la disponibilidad de productos y servicios para los clientes a causa de los problemas en el aprovisionamiento. 	
Agudo	Sequía	Logística y Distribución, Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de la oferta de determinadas materias primas, especialmente, productos alimentarios procedentes de proveedores de zonas tensionadas. Aumento de los costes de aprovisionamiento y materias primas debido a la escasez de productos. 	MUY BAJO
		Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Mayores dificultades y costes en el suministro de agua de las infraestructuras, y potencial necesidad de aumentar los mecanismos e instalaciones para la eficiencia de consumos. 	
Crónico	Variabilidad de la temperatura	Ventas y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Variaciones en la demanda de productos y servicios estacionales, debido a las temperaturas atípicas y más suaves. Modificación paulatina de las tendencias de consumo en el mercado, requiriendo un replanteamiento de la planificación de aprovisionamientos y la estrategia de ventas. 	BAJO
			Infraestructuras	

Los riesgos climáticos evaluados se integran en el Mapa de Riesgos de la Compañía de cara a una gestión coherente y eficiente en toda la Organización, garantizando que sean considerados en todas las decisiones empresariales y estratégicas. Esto implica la implementación de medidas y acciones específicas para mitigar los riesgos identificados y así reducir la vulnerabilidad de las operaciones frente al cambio climático y fortalecer la resiliencia de la empresa.

iii. **Evaluación del impacto financiero.** El análisis realizado en esta materia permite determinar qué partidas de la contabilidad del Grupo El Corte Inglés podrían verse más afectadas por los impactos de los riesgos climáticos detectados previamente. En este sentido, y a partir del estudio de la contabilidad de la Compañía, se ha vinculado ciertos riesgos a partidas concretas, lo que permite a la Compañía prepararse para mitigar los impactos identificados.

Las principales partidas contables en las que se detectan mayores posibles impactos materiales de los riesgos climáticos son las ventas en Alimentación y Moda, así como las respectivas compras. Por otro lado, se concluye que pueden resultar relevantes también las potenciales afecciones en OpEx e Inmovilizado Material.

MÉTRICAS E INDICADORES DE DESEMPEÑO

[GRI 302-1] [GRI 302-3] [GRI 302-4] [GRI 302-5] [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-4] [GRI 305-5]

El Grupo El Corte Inglés en su compromiso con la transparencia y la acción climática realiza mediciones precisas de sus emisiones de gases de efecto invernadero como parte de su enfoque en la sostenibilidad. Estas mediciones sirven tanto como punto de referencia para evaluar el impacto ambiental de la empresa, como para informar sobre la implementación de medidas concretas para reducir estas emisiones.

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

A continuación, se presenta una tabla detallada con las métricas de emisiones completas de GEI que incluyen el alcance 1, 2 y alcance 3³¹ completo donde se han calculado las emisiones de nuestra cadena de valor y de todos nuestros productos y servicios. Reflejando el compromiso del Grupo El Corte Inglés con la responsabilidad ambiental y la transición hacia una economía baja en carbono.

Medición completa de emisiones de gases efecto invernadero 2023³²

	CO ₂ (TmCO ₂ eq)	CH ₄ (TmCO ₂ eq)	N ₂ O (TmCO ₂ eq)	GFEI (TmCO ₂ eq)	TOTAL CO ₂ eq (TmCO ₂ eq)
Alcance 1	30.145,01	72,85	33,93	32.102,95	62.354,74
Combustión fuentes estacionarias	27.768,50	69,76	15,64	0,00	27.853,89
Combustión fuentes móviles	2.376,51	3,09	18,29	0,00	2.397,90
Fugas de gases fluorados	0,00	0,00	0,00	32.102,95	32.102,95
Alcance 2	14.516,49	17,91	41,09	0,00	14.575,49
Electricidad adquirida y consumida (criterio de mercado)	14.516,49	17,91	41,09	0,00	14.575,49
Alcance 3	2.824.914,04	580.176,84	143.612,01	0,00	3.548.702,89
Ciclo de vida de los combustibles y electricidad (3)	7.420,46	2.753,94	90,77	0,00	10.265,17
Compra bienes y servicios (1) y bienes equipo (2)	2.657.936,07	573.872,24	141.318,74	0,00	3.373.127,05
Desplazamientos <i>in itinere</i> (7)	58.210,33	124,94	465,89	0,00	58.801,16
Gestión de residuos (5)	3.904,45	3.354,79	707,31	0,00	7.966,55
Transporte <i>downstream</i> (9)	94.615,40	67,85	1.008,53	0,00	95.691,78
Viajes de negocio (6)	2.827,33	3,07	20,78	0,00	2.851,18
Total general	2.869.575,54	580.267,60	143.687,03	32.102,95	3.625.633,11

³¹ Se han analizado las 15 categorías del GHG Protocol y se han excluido de la medición aquellas que no son significativas y/o no se disponen de datos, por lo que no es técnica ni económicamente viable su cálculo.

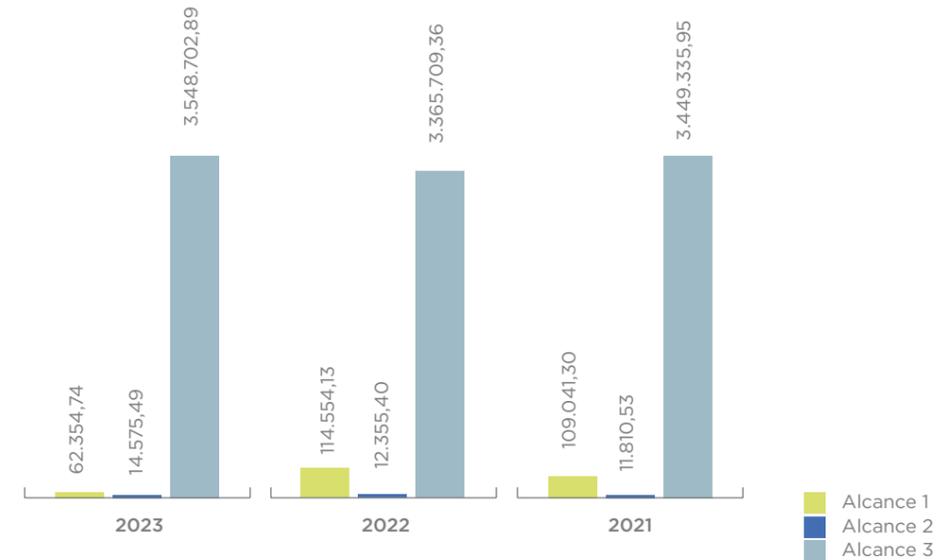
³² El cálculo de emisiones se ha realizado multiplicando el consumo por el factor de emisión correspondiente:

- En el caso de combustibles y electricidad: se han utilizado los factores del Informe de Inventario Nacional de Gases de Efecto Invernadero. Edición 2023 (1990-2021), marzo 2023 (Anexo 7) y del Registro de huella de carbono del MITERD. Documento de factores (Versión 23 de junio 2023); así como de las Directrices del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.
- 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 DEFRA. UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting. 2023, directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.
- Para las emisiones relativas a los bienes y servicios: metodología *input-output* aplicando datos estadísticos sectoriales de emisiones y producción expresada en euros, publicados por el INE.
- Para las emisiones derivadas de la gestión de los residuos: Cálcul de les emissions de geh derivades de la gestió dels residus municipals. Metodologia per a organitzacions (Febrer 2020). Generalitat de Catalunya.

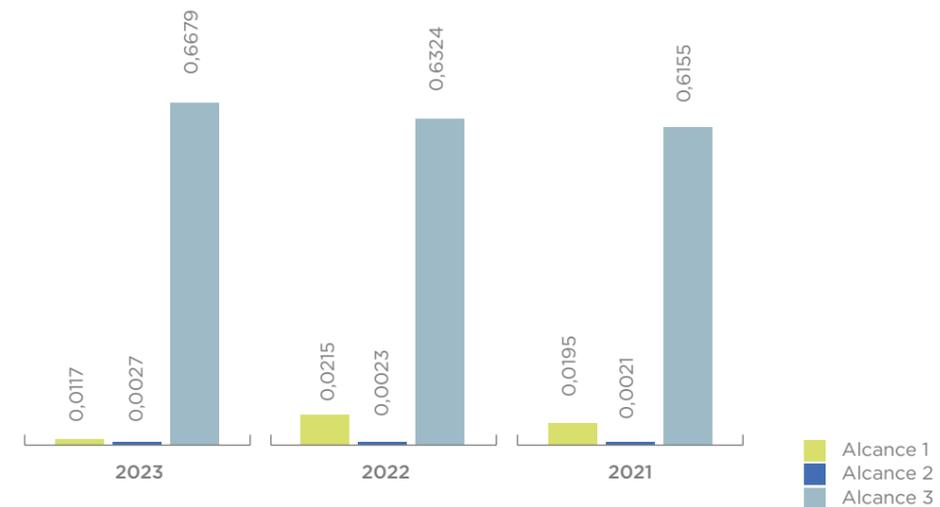
El alcance de los datos corresponde a las empresas de *retail* en España y Portugal, Grupo Viajes en España y Portugal, y Grupo SICOR.

Se observa un aumento del 3,8% al comparar los resultados de las emisiones de este ejercicio frente a las emisiones recalculadas de ejercicios anteriores. Esto se debe a que no solo se ha conseguido obtener un inventario completo de las emisiones del Grupo, si no a que también se ha mejorado el tratamiento y la obtención del dato.

TmCO₂eq



Tm CO₂eq/m²



A. LOGÍSTICA

Las operaciones logísticas incluyen el movimiento de bienes y servicios a través del uso de transportes, por tanto, tienen un gran impacto en la huella de carbono.

El Grupo distingue sus acciones específicas para minimizar el impacto entre transporte nacional y transporte internacional, teniendo en cuenta el transporte terrestre, marítimo y aéreo.

TRANSPORTE NACIONAL

- Optimización de capacidad de carga en vehículos:** Utilización de vehículos *duotrailers* y *megatrailers* en las rutas donde existe suficiente flujo de ida y de vuelta, es decir, rutas con retorno. De esta manera, aprovechamos cada trayecto con dos tráileres completos. Actualmente, el número de *duotrailers* con los que contamos frente al ejercicio anterior ha aumentado en un 60%. Respecto a los *megatrailers*, su número ha incrementado en un 20%.
- Uso de vehículos eco o de etiqueta cero:** Se ha actualizado la flota de vehículos de reserva con la incorporación de vehículos eléctricos. Estos están destinados a dar servicios extraordinarios desde el centro comercial para hacer frente a las imposiciones normativas en las Zonas de Bajas Emisiones de ciudades como Madrid y Barcelona. Además, otras agencias de transporte contratadas en los flujos de reparto a domicilio y en el flujo de entrega de mercancía de alimentación y mixtos, también han hecho uso de vehículos eléctricos para sustituir a los de gas, este último bajo el operador SEUR Now.

TRANSPORTE INTERNACIONAL

Respecto a los transportes internacionales del Grupo, se emplea transporte marítimo, aéreo y terrestre. Se representan los porcentajes en relación con los metros cúbicos transportados según el tipo de vehículo, siendo el marítimo el más utilizado:



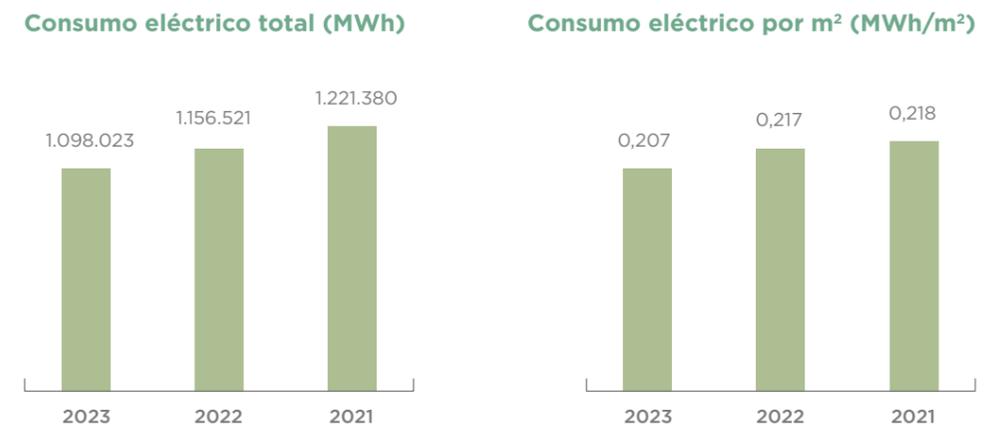
Transporte marítimo	Las cifras totales de volúmenes de mercancía han disminuido en el transporte marítimo un 10%.
Transporte aéreo	El flujo aéreo (0,88% CBM anual) también ha decrecido un 46% respecto a 2022.
Transporte terrestre	El flujo de transporte internacional terrestre se ha visto reducido en un 65%, principalmente, por la disminución de arrastres de los contenedores internacionales en su última parte de la cadena de suministro.

B. CONSUMO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

El Grupo mantiene como parte de su compromiso medioambiental la apuesta por la eficiencia energética, logrando durante este ejercicio, la disminución en el consumo de un 5,06% frente al ejercicio anterior, gracias a la incorporación en nuestros centros de medidas de eficiencia energética.

Consolidamos la tendencia de disminución de consumo energético de los últimos años mediante acciones orientadas al ahorro energético en cuanto a iluminación y a climatización.

Asimismo, logramos una reducción del consumo superior al 5% respecto al ejercicio anterior, lo que supone una reducción acumulada en los últimos 6 años del 20,67%.



A través de su filial Telecor, el Grupo El Corte Inglés continúa avanzando en su estrategia de sostenibilidad mediante la firma de dos contratos PPA (Power Purchase Agreement) para la adquisición de energía solar fotovoltaica a largo plazo. El Grupo cubrirá así más del 50% de su consumo en 2024 con la energía generada en las plantas fotovoltaicas de Olmedilla y Sabinar (Cuenca). Ambas plantas suman una potencia instalada de 300 MW lo que convierte estos acuerdos como uno de los mayores de este tipo firmados en Europa.

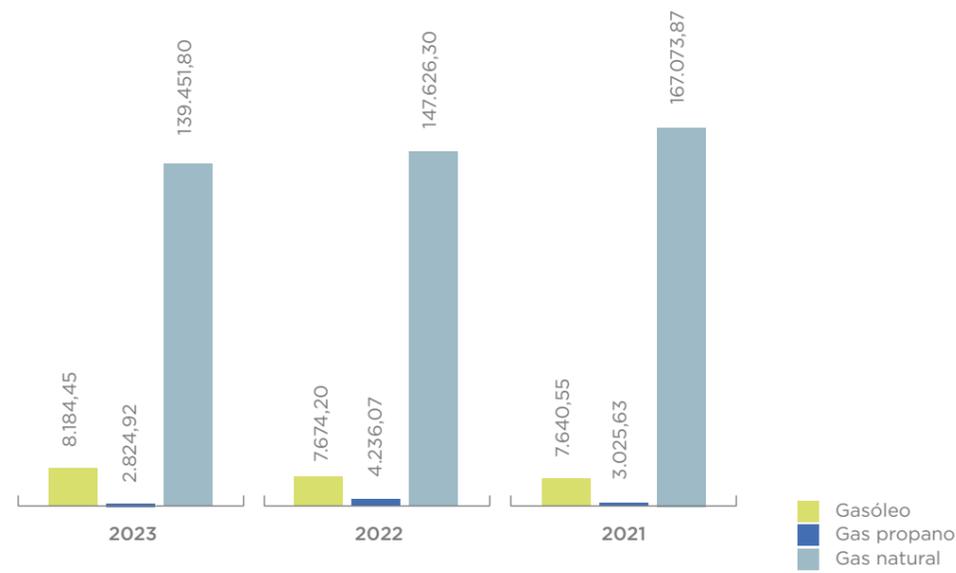
Continuamos impulsando el suministro de energía del Grupo proveniente exclusivamente de fuentes renovables sin emisiones de CO₂ con Garantía de Origen (GdO). Para ello ha adquirido certificados de Garantías de Origen, para el consumo no cubierto por los PPAs, alcanzando así el 100% de su suministro con huella cero.

El Grupo participa directamente en los mercados mayoristas de producción mediante la figura de Consumidor Directo, ampliando así su participación activa en el sector energético.

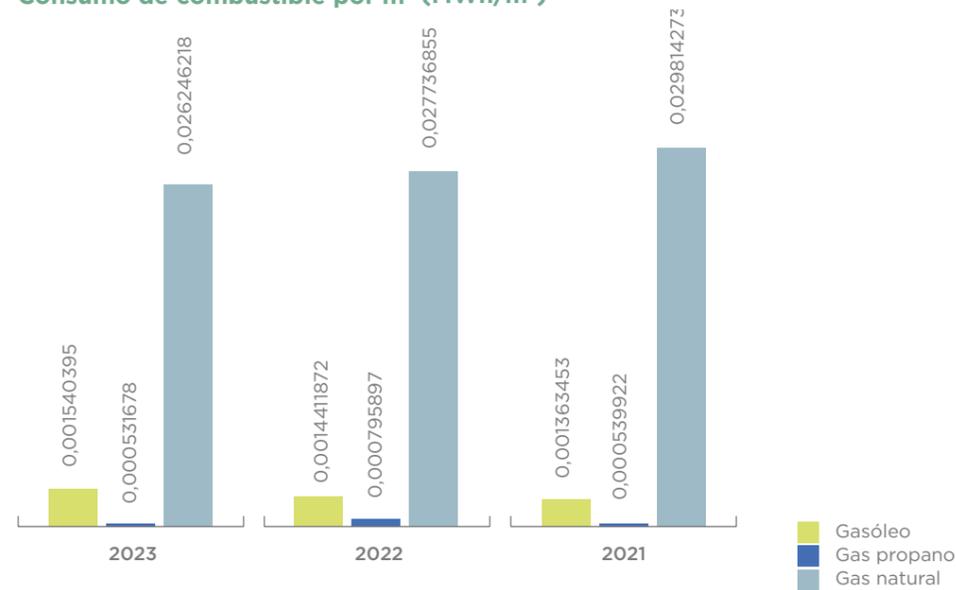
El Corte Inglés-Grandes Armazéns ha puesto en marcha diferentes medidas para conseguir una reducción del consumo energético, entre las que destacan el control de la iluminación del aparcamiento mediante sensores de movimiento y sustitución del alumbrado de emergencia por modelos más eficientes, con tecnología LED y que cumple con la normativa vigente.

Consumo de combustible³³

Consumo de combustible (MWh)



Consumo de combustible por m² (MWh/m²)



GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

[GRI 3-3] [GRI 303-1] [GRI 303-2] [GRI 303-3] [GRI 303-4] [GRI 303-5] [GRI 306-1]

El Grupo El Corte Inglés se compromete a utilizar el agua de manera responsable para evitar cualquier impacto adverso en su gestión; para ello contamos con un Plan de Gestión Sostenible del Agua.

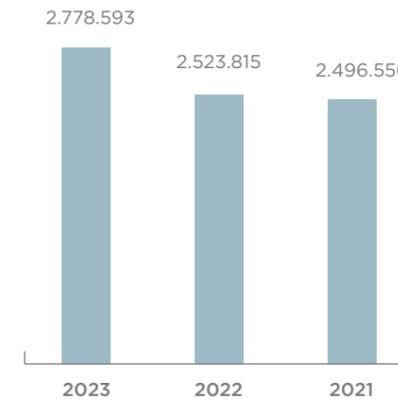
A lo largo del período, el consumo de agua ha ascendido a 2.778.593 m³, en comparación con los 2.523.815 m³ del ejercicio anterior. Es importante destacar que el agua utilizada por el Grupo proviene exclusivamente de la red de suministro público, por lo que no tiene ningún impacto en hábitats protegidos.

Para mitigar el impacto ambiental de los vertidos, nuestras instalaciones están equipadas con sistemas de tratamiento que incluyen la separación de grasas, hidrocarburos y sólidos antes de su descarga en el sistema de alcantarillado público. En casos donde se requiera una mayor depuración se aplican tratamientos biológicos adicionales.

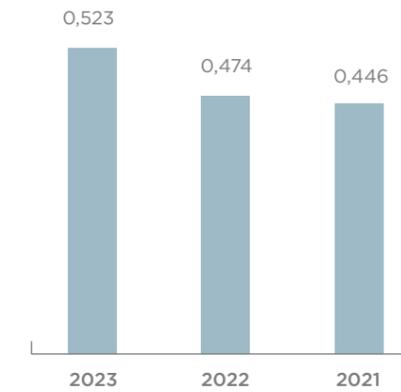
La inspección de la eficacia de estos sistemas se lleva a cabo por empleados debidamente cualificados en las mejores prácticas de operación.

Durante el ejercicio se han realizado diversas actuaciones de tratamiento y adecuación del sistema de saneamiento, del bombeo de aguas residuales, así como la instalación de separadoras de grasas, que se suman a las acciones habituales de control y mantenimiento.

Consumo de agua total (m³)



Consumo de agua total por m² (m³/m²)



³³ El alcance de los datos corresponde a las empresas de retail en España y Portugal, Grupo Viajes en España y Portugal y Grupo SICOR.

CERTIFICACIONES AMBIENTALES

[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 3-3]

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

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

ÁREA/EMPRESA CERTIFICADA	TIPO CERTIFICADO	ALCANCE CERTIFICADO	ENTIDAD CERTIFICADORA
El Corte Inglés	Sistema de Trazabilidad de Gestión de Residuos Residuo Cero	Establecimientos El Corte Inglés de: <ul style="list-style-type: none"> • Andalucía • Aragón • Baleares • Canarias • Cantabria • Cataluña • Castilla-La Mancha • Castilla y León • Comunidad Foral de Navarra • Comunidad de Madrid • Comunidad Valenciana • Extremadura • Galicia • País Vasco • Principado de Asturias • Región de Murcia 	AENOR RC-2019/0001
			AENOR RC-2022/0008
			AENOR RC-2023/0006
			AENOR RC-2024/0007
Supercor	Sistema de Trazabilidad de Gestión de Residuos Residuo Cero	Establecimientos Supercor de: <ul style="list-style-type: none"> • Galicia • Aragón • Comunidad Valenciana • Región de Murcia • País Vasco 	
El Corte Inglés-Grandes Armazéns	Sistema de Trazabilidad de Gestión de Residuos Residuo Cero	Establecimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Centro Lisboa • Centro Gaia • Almacén Alcochete • Almacén Olival • Supercor Beloura • Supercor Braga • Supercor Coimbra • Supercor Expo • Supercor Fluvial • Supercor Restelo 	AENOR RC-2021/0011

ÁREA/EMPRESA CERTIFICADA	TIPO CERTIFICADO	ALCANCE CERTIFICADO	ENTIDAD CERTIFICADORA
El Corte Inglés Empresas	Sistema de Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001	Se han unificado sistemas y modificado los alcances: A. La comercialización, suministro de vestuario profesional, productos para hostelería, material fungible y sanitario y campañas promocionales. B. Almacenamiento, manipulación y logística de dichos productos. Emplazamiento: El Corte Inglés Empresas-Suministros, C/ Tomás López, 10 (Madrid) y Las Canteras (Madrid).	AENOR GA-2007/0668
El Corte Inglés Empresas	Huella de carbono calculada según la norma GHG Protocol	Emisiones de la actividad de gestión de la producción, comercialización, suministro de vestuario profesional y de productos de hostelería, de material fungible sanitario y de productos para campañas promocionales y de incentivo del centro, C/ Tomas López, 10 - 28009, Madrid	APPLUS+ Certification HDCG-0054-24/23
SICOR Seguridad	Sistema de Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001	Diseño, montaje, instalación y mantenimiento de sistemas de videovigilancia y alarmas. Servicio de vigilancia privada en la Comunidad de Madrid.	BUREAU VERITAS ES118061-1
Viajes El Corte Inglés	Sistema de Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001	Gestión de viajes de empresas.	AENOR GA-021/0251
Viajes El Corte Inglés	Huella de carbono 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

El Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía define el marco regulatorio de aplicación para considerar una actividad económica como sostenible, de acuerdo con su potencial contribución a alguno de los seis objetivos ambientales definidos por la Comisión Europea para promover el desarrollo sostenible.

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

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

- Por un lado, incorporando nuevas actividades a los objetivos climáticos de mitigación y adaptación al cambio climático que resultaban de aplicación en ejercicios anteriores: actividades 3.18 a 3.21 y 6.18 a 6.20 en el Anexo I (Mitigación del cambio climático) y las actividades 5.13, 7.8, 8.4, 9.3, 14.1 y 14.2 de Anexo II (Adaptación al cambio climático), ninguna de las cuales guarda relación con actividades realizadas por el Grupo El Corte Inglés tras el análisis realizado.
- Además, la publicación del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 de la Comisión, de 27 de junio de 2023, introduce los cuatro objetivos medioambientales restantes que estaban pendientes de aprobación: Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, Transición a una economía circular, Prevención y control de la contaminación y Protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas, incluidos en el análisis que se detalla a continuación.

Así, para la información referida al ejercicio 2023 todas las empresas sujetas al Reglamento están obligadas a ampliar su análisis para el reporte de Taxonomía incluyendo, además de la elegibilidad y alineamiento para los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático, la elegibilidad para las nuevas actividades y objetivos medioambientales anteriormente mencionados.

Conforme al Acto Delegado Complementario sobre clima, y habiendo analizado las modificaciones del Reglamento Delegado 2022/1214, se ha concluido que no hay ninguna implicación con actividades vinculadas a la energía nuclear o al gas natural para el Grupo. En virtud de ello, el Grupo El Corte Inglés estima que este apartado satisface el requerimiento de divulgar su participación en relación con estas actividades y de acuerdo con las plantillas específicas de reporte.

Durante el proceso de análisis taxonómico realizado por el Grupo El Corte Inglés, la Comisión Europea ha emitido notas aclaratorias (FAQs) que no han supuesto una modificación en la evaluación de las actividades elegibles y alineadas identificadas, manteniendo vigentes sus interpretaciones actuales.

MÉTRICAS CONTABLES

Los indicadores clave que las empresas deben reportar, como su volumen total de negocios, inversiones en activos fijos y sus gastos operativos, están regidos por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178.

En este sentido, se han considerado los criterios contables a tener en cuenta para calcular el numerador y denominador de los indicadores clave de resultados o KPIs financieros fijados por el Reglamento de Taxonomía, en términos de elegibilidad y alineamiento, tanto para la actividad elegible y alineada, elegible y no alineada, y no elegible, aplicando los siguientes ratios:

- Numerador: La parte de la facturación o volumen de negocios/CapEx/OpEx que esté relacionada con activos o procesos asociados a actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía.
- Denominador: La facturación total del Grupo/CapEx/OpEx.

Al igual que en ejercicios anteriores, los importes imputados a cada actividad se han obtenido de los registros contables de las empresas del Grupo afectadas; entendiendo que corresponden a las cuantías de ingresos/inversiones/gastos, conforme a las definiciones anteriormente expuestas, y plenamente vinculados con las actividades elegibles (clasificándolas entre alineadas y no alineadas) y considerando que los ítems no identificados serían de una cuantía no significativa. Por su parte, los datos de las magnitudes consolidadas afectadas (cifra de negocios, inversiones, etc.) se han obtenido de las Cuentas Consolidadas del ejercicio 2023.

La determinación de cada ítem debe realizarse según las especificaciones establecidas para cada indicador clave de resultados, que 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, en el volumen de negocios a considerar se incluyen también 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 consideradas sostenibles.

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, con un detalle entre las alineadas y no alineadas, conforme a la Taxonomía UE.

Los datos correspondientes al ejercicio 2023 son los siguientes:

Tabla 1: Proporción del volumen de negocios procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía – divulgación correspondiente al año 2023.

ACTIVIDADES ECONÓMICAS	Códigos	Volumen de negocios	Proporción del volumen de negocios, año 2023	Criterios de contribución sustancial							Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")							Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la Taxonomía (A.1) o elegible según la Taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
				Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad y ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad y ecosistemas	Garantías mínimas				
A. Actividades ELEGIBLES según la Taxonomía																				
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)																				
Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen	CCM 5.5	3.828.297,76€	0,026%	S	N	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	0,000%			
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)		3.828.297,76€	0,026%	0,026%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	S	S	S	S	S	S	S	0,000%			
De las cuales: facilitadoras		0,00€	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	S	S	S	S	S	S	S	0,000%	F		
De las cuales: de transición		0,00€	0,000%	0,000%						S	S	S	S	S	S	S	0,000%	T		
A.2. Actividades elegibles según la Taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la Taxonomía)																				
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	CCM 4.1	124.602,45€	0,001%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,001%			
Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen	CCM 5.5	0,00€	0,000%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,003%			
Adquisición y propiedad de edificios	CCM 7.7	11.119.951,69€	0,077%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,084%			
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1	3.549.447,27€	0,025%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,043%			
Volumen de negocios de actividades elegibles según la Taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la Taxonomía) (A.2)		14.794.001,41€	0,102%	0,102%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%								0,130%			
A. Volumen de negocios de actividades elegibles según la Taxonomía (A.1+A.2)		18.622.299,17€	0,129%	0,129%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%								0,130%			
B. Actividades NO ELEGIBLES según la Taxonomía																				
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la Taxonomía		14.429.030.018,91€	99,871%																	
TOTAL		14.447.652.318,08€	100%																	

Tabla 2: Proporción del volumen de negocios/volumen de negocios total que se ajusta a la Taxonomía por objetivo y proporción del volumen de negocios/volumen de negocios total elegible según Taxonomía por objetivo (subíndice c Plantilla Anexo I del Reglamento Delegado 2023/2486).

Proporción del volumen de negocios/volumen de negocios total		
	Que se ajusta a la Taxonomía por objetivo	Elegible según la Taxonomía por objetivo
CCM	0,026%	0,129%
CCA	0,000%	0,000%
WTR	0,000%*	0,000%
CE	0,000%*	0,000%
PPC	0,000%*	0,000%
BIO	0,000%*	0,000%

*Debido a las obligaciones de reporting para el año fiscal del año fiscal 2023 no se debe reportar el alineamiento para los 4 nuevos objetivos.

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:

- a. Numerador: La parte de las inversiones en activos fijos (intangibles y materiales) que:
 - Estén relacionadas con activos o procesos asociados a actividades que se ajustan a la Taxonomía.
 - Sean inversiones relacionadas con medidas individuales, aplicadas y que estén operativas en un plazo de 18 meses, que posibiliten o den lugar a reducciones de los gases de efecto invernadero.
- b. Denominador: El total de las 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.

El denominador también incluye, en su caso, las adiciones a los activos tangibles e intangibles que resultan de combinaciones de negocios.

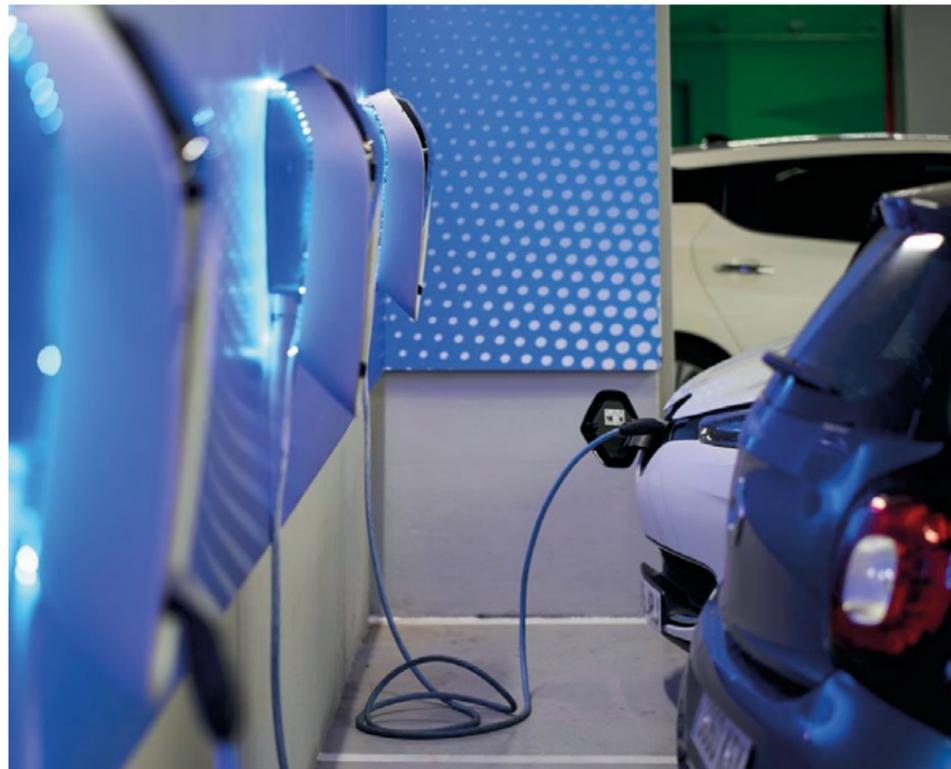
Para el Grupo El Corte Inglés, dichas adiciones se encuentran reflejadas en las notas 5. Inmovilizado Material, 6. Inversiones Inmobiliarias y 8. Otros Activos Intangibles de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2023. Se han excluido de este cálculo los arrendamientos que no dan lugar al reconocimiento de un derecho de uso del activo.

Tabla 4: Proporción de las CapEx/CapEx totales que se ajusta a la Taxonomía por objetivo y proporción de las CapEx/CapEx totales elegible según Taxonomía por objetivo (subíndice c Plantilla Anexo II Reglamento Delegado 2023/2486).

Proporción de las CapEx/CapEx totales

	Que se ajusta a la Taxonomía por objetivo	Elegible según la Taxonomía por objetivo
CCM	1,739%	24,606%
CCA	0,000%	0,000%
WTR	0,000%*	0,018%
CE	0,000%*	0,000%
PPC	0,000%*	0,000%
BIO	0,000%*	0,000%

*Debido a las obligaciones de reporting para el año fiscal del 2023 no se debe reportar el alineamiento para los 4 nuevos objetivos.



Punto de carga de El Corte Inglés de Sanchinarro, Madrid.

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, y 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, así como 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, también se incluyen los costes de arrendamiento de las empresas no financieras que apliquen los principios de contabilidad nacionales generalmente aceptados y no capitalicen activos por derecho de uso.

Tabla 6: Proporción de los OpEx/OpEx totales que se ajusta a la Taxonomía por objetivo y proporción de los OpEx/OpEx totales elegible según Taxonomía por objetivo (subíndice c Plantilla Anexo II del Reglamento Delegado 2023/2486).

Proporción de los OpEx/OpEx totales

	Que se ajusta a la Taxonomía por objetivo	Elegible según la Taxonomía por objetivo
CCM	1,615%	25,269%
CCA	0,000%	0,000%
WTR	0,000%*	0,000%
CE	0,000%*	0,000%
PPC	0,000%*	0,000%
BIO	0,000%*	0,000%

*Debido a las obligaciones de reporting para el año fiscal del 2023 no se debe reportar el alineamiento para los 4 nuevos objetivos.

Tabla 7. Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil.

Actividades relacionadas con la energía nuclear		
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	NO
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	NO
Actividades relacionadas con el gas fósil		
4.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO
5.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	NO
6.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO

ANÁLISIS DE ELEGIBILIDAD Y ALINEAMIENTO

El grupo de trabajo transversal creado por distintas áreas y empresas del Grupo El Corte Inglés, a efectos de analizar e interpretar los criterios de elegibilidad y alineamiento de Taxonomía, ha continuado con su trabajo, implementando los nuevos criterios que resultan de aplicación en el ejercicio 2023, tal y como se recoge a continuación.

Por un lado, y en relación con la elegibilidad y alineamiento de los objetivos medioambientales de Mitigación y Adaptación al cambio climático sobre los que se debe seguir reportando respecto al ejercicio anterior, el hecho de que en 2022 no fuera posible computar ninguna actividad económica como alineada, ha llevado consigo la incorporación de todos los criterios de alineamiento para disponer de las evidencias necesarias que permitiesen completar dicho análisis. Por otro lado, se ha evaluado el encaje o no en las actividades del Grupo el Corte Inglés en las actividades contempladas en los cuatro objetivos medioambientales aprobados en el ejercicio 2023, para ampliar, en su caso, el alcance de la información a divulgar.

En este sentido, el perímetro considerado en el análisis y reporte de la información requerida por Taxonomía incluye todas las empresas que se consolidan en los estados financieros consolidados de el Grupo El Corte Inglés.

Durante el ejercicio 2023 no se han producido cambios significativos en el modelo de negocio del Grupo El Corte Inglés, por tanto, las actividades identificadas como elegibles por los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático no han variado respecto al ejercicio anterior, a excepción de la incorporación de la actividad 8.2 Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, habiéndose calculado la proporción de actividades económicas resultante en base a los datos económicos del ejercicio 2023. En este ejercicio, también se ha realizado una evaluación y gestión de riesgos del Grupo acorde con lo establecido en los criterios relativos al principio de no causar un perjuicio significativo al objetivo de Adaptación al cambio climático, que ha permitido evidenciar el alineamiento de las actividades 5.5 Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen, 7.3 Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética, 7.4 Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios y 7.5 Instalaciones, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios.

Durante este ejercicio se ha ampliado el análisis de elegibilidad a las nuevas actividades del resto de los objetivos, identificando la actividad 2.2 Tratamiento de aguas residuales urbanas del objetivo de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos en la que se está invirtiendo.

Para evitar la doble contabilidad se ha realizado una revisión de los datos teniendo una única fuente de origen de información de cada indicador. Al evaluar la elegibilidad de la actividad económica del Grupo El Corte Inglés para los seis objetivos medioambientales de la Taxonomía, se ha observado que una misma actividad económica podría, potencialmente, contribuir a varios objetivos. Con el fin de evitar duplicidades en los KPIs financieros, para cada actividad económica del Grupo, se ha considerado únicamente aquel objetivo al que se tiene mayor potencial de contribución sustancial.

En base al análisis de elegibilidad realizado, y para las actividades identificadas como elegibles en los objetivos climáticos, se ha procedido a la revisión y validación del cumplimiento de los criterios de contribución sustancial por el que se evalúa su alineamiento, los criterios de DNSH y salvaguardas mínimas sociales para poder clasificar estas actividades como alineadas por Taxonomía.

CRITERIOS DE CONTRIBUCIÓN SUSTANCIAL (CSS)

Para el ejercicio 2023, y como paso previo, se ha realizado un análisis de revisión y validación en la identificación de las actividades elegibles en las empresas del Grupo El Corte Inglés, incorporando la diferenciación entre actividades alineadas y no alineadas. Dicho proceso se ha consultado con expertos externos y se han contrastado los criterios de elegibilidad y alineamiento aplicados con el verificador externo del EINF2023.

Las actividades 4.1 Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica, 7.2 Renovación de edificios existentes, 7.7 Adquisición y propiedad de edificios, 8.1 Proceso de datos, *hosting* y actividades relacionadas y 8.2 Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero no cumplen con los requisitos de contribución sustancial al objetivo de Mitigación del cambio climático con lo que son actividades elegibles no alineadas.

Objetivo medioambiental de la Taxonomía UE	Actividades de la Taxonomía UE	Descripción de la actividad UE Comentario por las actividades en el Grupo ECI
Mitigación del cambio climático	4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	<p>Construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.</p> <p>Esta actividad, que aplica a las instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo en algunos centros de El Corte Inglés y Supercor, se ha considerado elegible no alineada al no poder evidenciar el cumplimiento de su contribución sustancial al objetivo.</p> <p>Para el análisis de elegibilidad se ha tenido en cuenta la facturación de electricidad generada en edificaciones con instalaciones de paneles solares fotovoltaicos.</p>
Mitigación del cambio climático	5.5. Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen	<p>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.</p> <p>Actividades afines del programa de economía circular "Residuo Cero"³⁴, donde el Grupo ha implantado un sistema de gestión de residuos que es auditado por Aenor, en el que se verifica la trazabilidad documental de la gestión de todos los residuos generados, cumpliendo con los criterios de contribución sustancial y con los DNSH, al contar con una evaluación de riesgo climáticos a nivel corporativo.</p> <p>Por lo tanto, esta actividad se considera elegible y alineada.</p>

³⁴ Véase el punto B. Residuo Cero del apartado 3.3.1. Economía Circular.

Objetivo medioambiental de la Taxonomía UE	Actividades de la Taxonomía UE	Descripción de la actividad UE Comentario por las actividades en el Grupo ECI
Mitigación del cambio climático	6.5. Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	<p>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).</p> <p>Se han analizado el <i>leasing/renting</i> de vehículos para la movilidad de personas de categorías afectas para los casos que cumplen los criterios de contribución sustancial respecto a las emisiones específicas de CO₂, pero debido a la dificultad de evidenciar el cumplimiento de los criterios de DNSH, se reporta esta actividad como elegible no alineada.</p>
Mitigación del cambio climático	6.6. Servicios de transporte de mercancías por carretera	<p>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.</p> <p>Adquisición y alquiler/arrendamiento operativo de equipos de transporte de mercancías de categorías afectas.</p> <p>Al igual que en la actividad anterior, debido a la dificultad de evidenciar el cumplimiento de los criterios se reporta esta actividad como elegible no alineada.</p>
Mitigación del cambio climático	7.2. Renovación de edificios existentes	<p>Obras de construcción e ingeniería civil o preparación de tales obras.</p> <p>Inversiones y operaciones asociadas a proyectos de renovación y mantenimiento de edificaciones e infraestructuras del Grupo, concretamente en plataformas logísticas, centros comerciales y oficinas.</p> <p>Se han realizado trabajos de renovación en los edificios del Grupo, pero no se pueden considerar reformas importantes según el criterio de contribución sustancial, ni dan lugar a una mejora de la eficiencia energética superior a un 30%. Por lo tanto, esta actividad es elegible no alineada.</p>
Mitigación del cambio climático	7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	<p>Medidas individuales de renovación que consisten en la instalación, el mantenimiento o la reparación de equipos de eficiencia energética.</p> <p>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.).</p> <p>Todas las actuaciones acometidas de esta naturaleza (instalación y sustitución de fuentes luminosas energéticamente eficientes o instalación, sustitución, mantenimiento y reparación de sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado y de calentamiento de agua, incluido el equipo relacionado con los servicios de calefacción urbana, con tecnologías de alta eficiencia) cumplen con los criterios de contribución sustancial y, al contar con un sistema de gestión ambiental certificado (para dar cumplimiento al DNSH de Contaminación y al apéndice C) y una evaluación de riesgo climáticos a nivel corporativo, se considera que esta actividad es elegible y alineada.</p>
Mitigación del cambio climático	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)	<p>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.</p> <p>Esta actividad es elegible y alineada.</p> <p>El Grupo cuenta con puntos de recarga instalados en las zonas de aparcamiento de sus oficinas y centros comerciales, y cumplen tanto con los criterios de contribución sustancial como de los DNSH, ya que se ha realizado una evaluación de riesgo climáticos a nivel corporativo.</p>

Objetivo medioambiental de la Taxonomía UE	Actividades de la Taxonomía UE	Descripción de la actividad UE Comentario por las actividades en el Grupo ECI
Mitigación del cambio climático	7.5 Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios. Adecuación e instalación, mantenimiento y reparación de contadores inteligentes de gas, calor, frío y electricidad y actuaciones para ahorro energético en los establecimientos de El Corte Inglés, Supercor y ECIGA. Todos estos proyectos cumplen con los criterios de contribución sustancial y, al disponer de una evaluación de riesgos climáticos a nivel corporativo, cumple también con los criterios del DNSH. Por tanto, esta actividad es elegible y alineada.
Mitigación del cambio climático	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 en edificios del Grupo. Al no cumplir con los criterios definidos de contribución sustancial esta actividad es elegible no alineada.
Mitigación del cambio climático	7.7. Adquisición y propiedad de edificios	Adquisición de bienes raíces y ejercicio de los derechos de propiedad de esos bienes. En este ejercicio, esta actividad ha aumentado la magnitud de sus indicadores debido a la incorporación en el alcance de la información de Sfera México. Al no cumplir con los criterios de contribución sustancial por no disponer del certificado de eficiencia energética A, esta actividad es elegible no alineada.
Mitigación del cambio climático	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 en transformación e infraestructura en CPD. Gastos operativos por servicios en CPD, <i>hosting</i> y alojamiento en Cloud, entre otros, y facturaciones realizadas por servicios de <i>hosting</i> . Tras el análisis realizado, esta actividad es elegible no alineada debido a que no se pueden evidenciar los criterios de contribución sustancial.
Mitigación del cambio climático	8.2. Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	Desarrollo o uso de soluciones de TIC destinadas a la recogida, la transmisión y el almacenamiento de datos, así como a su modelización y uso, cuando esas actividades estén destinadas principalmente a proporcionar datos y análisis que permitan reducir las emisiones de GEI. Inversiones en software para la recogida de datos que permiten reducir las emisiones de GEI. Al analizar el alineamiento de esta actividad y no poder justificar si en el mercado ya existe una solución o tecnología alternativa que reduzca más las emisiones de gases de efecto invernadero durante su ciclo de vida, esta actividad no cumple con los criterios de contribución sustancial y se considera elegible no alineada.
Uso sostenible y protección de los Recursos hídricos y Marinos	2.2 Tratamiento de aguas residuales urbanas	Construcción, ampliación, actualización, explotación y renovación de infraestructuras de aguas residuales urbanas, incluidas plantas de tratamiento, redes de alcantarillado, estructuras de gestión de aguas pluviales, conexiones con la infraestructura de aguas residuales, instalaciones descentralizadas de tratamiento de aguas residuales, sistemas individuales y otros sistemas adecuados, así como estructuras de vertido de efluentes tratados. Inversiones en saneamientos, sistemas de bombeo de aguas residuales y en separadores de grasas en los establecimientos de El Corte Inglés para mejorar la calidad del vertido y una mejor gestión del agua. Como se trata de un objetivo nuevo a analizar en este ejercicio, para este ejercicio no procede su análisis de alineamiento ya que está limitado a elegibilidad. Es una actividad elegible no alineada.

NO CAUSAR PERJUICIO SIGNIFICATIVO AL MEDIOAMBIENTE (DNSH):

• **DNSH Adaptación al cambio climático:**

En línea con el compromiso del Grupo El Corte Inglés en la lucha contra el cambio climático, descrito con mayor detalle en el apartado de “Neutralidad Climática” del presente informe, dentro del proceso de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades relacionados con el clima implementado por el Grupo El Corte Inglés se ha trabajado, durante el ejercicio 2023, en la incorporación de los requerimientos específicos establecidos en el Apéndice A del Anexo I del Reglamento Delegado 2021/2139 y Anexos del Reglamento Delegado 2023/2486 de la Taxonomía.

Bajo este ejercicio, se han determinado los riesgos climáticos físicos, respecto a los listados por Taxonomía que pueden afectar a las principales actividades económicas del Grupo consideradas como elegibles, realizando una sólida evaluación de vulnerabilidades y riesgos climáticos basándose en proyecciones climáticas futuras de gases de efecto invernadero compatibles con la naturaleza y duración prevista de las actividades del Grupo. Dado que las actividades económicas elegibles por Taxonomía del Grupo El Corte Inglés quedan circunscritas a sus activos inmobiliarios (centros comerciales y almacenes), el análisis realizado se ha centrado en los mismos. Por este motivo, se ha considerado que la afección a los riesgos climáticos identificados resulta común para todas las actividades taxonómicas realizadas en un mismo activo, al materializarse estos sobre la propia infraestructura del activo. Por último, conforme dicta la norma, para los riesgos climáticos identificados como sustanciales para cada actividad económica, se han evaluado soluciones de adaptación que puedan reducir los riesgos climáticos físicos identificados.

• **DNSH Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos:**

De forma transversal este DNSH no aplica en el análisis de alineamiento de las actividades elegibles analizadas, excepto en las actividades de Mitigación del cambio climático 7.2 Renovación de edificios existentes y la 8.1 Proceso de datos y *hosting* que, como ya se ha comentado, al no tener evidencias de su contribución sustancial no se ha podido evidenciar su alineamiento.

• **DNSH Transición hacia una economía circular:**

Gracias a la implantación del Sistema de Gestión Residuo Cero³⁵, se da cumplimiento a los requisitos definidos en el DNSH respecto al plan de gestión de residuos, y se ha podido cumplir con lo definido para la actividad 5.5 Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen.

Sin embargo, para las actividades 8.1 Proceso de datos y *hosting* y 8.2 Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, a pesar de cumplir con este DNSH, no se ha podido evidenciar su alineamiento por los requisitos del criterio de contribución sustancial.

En este punto, para las actividades elegibles de Mitigación del cambio climático 6.5 Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros y 6.6 Servicios de transporte de mercancías por carretera, al tratarse de criterios muy específicos y difíciles de contabilizar las evidencias necesarias, no se ha conseguido justificar su alineamiento.

³⁵ Véase el punto B. Residuo Cero del apartado Economía Circular (pág. 205 a 208).

- **DNSH Prevención y control de la contaminación:**

Para asegurar que las actividades económicas no causan un daño significativo a la prevención y control de la contaminación, en este caso, para la actividad 7.3 Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética, se han analizado los criterios establecidos en el apéndice C del Acto Delegado, a los que el Grupo da respuesta a través de los sistemas de gestión ambiental implementados. Adicionalmente, los planes de gestión de residuos establecidos detallan los materiales gestionados por las actividades del Grupo, entre los que no se encuentra ninguno de los componentes recogidos en este DNSH.

Para el resto de actividades en las que aplica este criterio, 6.5 Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros y 6.6 Servicios de transporte de mercancías por carretera, debido a la dificultad de evidenciar el cumplimiento del DNSH de Economía circular, se reportan como elegibles no alineadas. Para la actividad 7.2 Renovación de edificios existentes, al no cumplir con los criterios de contribución sustancial, no se ha evidenciado este DNSH y no se ha podido justificar su alineamiento.

- **DNSH Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas:**

Este DNSH no es de aplicación para las actividades elegibles y alineadas que se han identificado tras el análisis taxonómico del Grupo, por lo que no se causa un daño significativo para este objetivo (5.5 Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen, 7.3 Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética, 7.4 Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios y 7.5 Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios). Para la única actividad de las consideradas elegibles para el Grupo que le aplica este DNSH, la 4.1 Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica, no se ha tenido en cuenta porque no se ha podido evidenciar su contribución sustancial a la Mitigación del cambio climático.

GARANTÍAS MÍNIMAS SOCIALES:

Conforme al Reglamento (UE) 2020/852, en su artículo 18, define “Garantías mínimas”: Las garantías mínimas son los procedimientos a aplicar por una empresa que lleve a cabo una actividad económica para garantizar la conformidad con:

- Las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.
- Los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos, incluidos los principios y derechos establecidos en los ocho convenios fundamentales a que se refiere.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios los derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de los Derechos Humanos.

Atendiendo a lo establecido en las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales así como el resto de regulación aplicable, se han identificado los siguientes bloques de cumplimiento requerido:

- Derechos Humanos
- Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión
- Competencia
- Tributación

Durante este ejercicio, se han reforzado las acciones de formación ética a través de aulas virtuales, Espacios de Ética y Cumplimiento, y Mesas de Dirección en los Centros, fomentando una cultura organizacional fundamentada en la integridad y tolerancia cero contra la corrupción, y promoviendo los valores éticos en toda la empresa.

Para las empresas del Grupo El Corte Inglés la consideración y observación de los contenidos y cuestiones recogidas en cada uno de los anteriores bloques se realiza, principalmente, en nuestro Código Ético y en las Políticas Corporativas, que pueden consultarse en el apartado 3.1. ‘Nuestro Gobierno Corporativo’. Asimismo, el cumplimiento queda refrendado por la ausencia o un nivel insignificante de incidencias sobre las mismas en nuestro Canal Ético, así como, en su caso, por las posibles resoluciones judiciales emitidas, que para el ejercicio económico 2023-2024 no se han producido.

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, en nuestro análisis de alineamiento/no alineamiento de las actividades económicas elegibles, entendemos que el Grupo El Corte Inglés cumple, en todos los casos, con las garantías sociales mínimas establecidas.



La Gestión de Riesgos y Oportunidades

[GRI 2-12] [GRI 2-16] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25] [GRI 2-29] [GRI 201-2]
[GRI 207-1] [GRI 207-2] [GRI 3-3] [GRI 403-2]

Las organizaciones han establecido modelos de control coordinados y avanzados para dar respuesta a los retos que se plantean actualmente, como la incertidumbre macroeconómica, las tensiones geopolíticas y la presión regulatoria, entre otros factores. Esto permite anticiparse a la materialización de cualquier acontecimiento que pueda poner en peligro la consecución de sus objetivos.

El Corte Inglés, consciente de la importancia y alineado con las mejores prácticas en materia de gestión de riesgos, tiene implementado un **Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos** para dar respuesta a estos retos, de manera coordinada con todas las áreas de la Organización. Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control supervisa periódicamente la eficacia del sistema, siendo el Consejo de Administración el órgano responsable de que el propio sistema sea adecuado y eficaz.

Además, la implantación del Sistema Integral de Control y Gestión de Riesgos contribuye a construir un modelo de control resiliente en El Corte Inglés, con el que identificar los riesgos, tanto actuales como emergentes, y, posteriormente, clasificarlos y monitorizarlos a través de una batería de “alertas tempranas”. Esto permite realizar actuaciones preventivas, mitigando los posibles eventos negativos que pudieran materializarse y aprovechar las oportunidades que puedan presentarse en el mercado.

Asimismo, en su compromiso por mitigar los riesgos a los que puede estar expuesto, el Grupo El Corte Inglés dispone de una política corporativa específica para esa finalidad.

Política de Control y Gestión de Riesgos

Objetivos:

- Establecer los principios básicos y el marco general de actuación para la identificación, valoración, control y gestión de riesgos de cualquier naturaleza a los que se pueda enfrentar el Grupo.

Principios básicos del control y gestión de riesgos:

- La gestión de riesgos protege el valor y contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos de la Organización.
- Debe estar integrada en todos los procesos de la Organización, en especial, en el proceso de toma de decisiones.
- Debe garantizar la adecuada utilización de mecanismos de control para eliminar o mitigar los riesgos.
- Debe alinear la Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo con otras políticas de gestión más específicas.
- Debe recoger e informar de los posibles riesgos de la Organización de modo transparente, así como del funcionamiento del sistema desarrollado para el control y la gestión de estos.
- Debe ser dinámica, revisada periódicamente y tener en cuenta el contexto externo e interno de la Organización.
- Debe ser participativa: la implicación asegura que la gestión y el control se mantengan aplicables y actualizados.
- Debe actuar conforme a la ley y a la normativa correspondiente en cada caso, así como actuar al amparo del Sistema de Gobierno Corporativo, en especial de su Código Ético y su Programa de Cumplimiento Normativo.

Para más información:

<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2024/03/25/politica-de-control-y-gestion-de-riesgos54653.pdf>

En el ejercicio 2023, los **principales avances** en materia de control y gestión de riesgos han sido los siguientes:

- Finalización de la tercera fase de monitorización continua a través de indicadores de riesgo, KRI (Key Risk Indicators), y la identificación de controles. Actualmente, se están monitorizando con este sistema todos los riesgos corporativos, cuya valoración residual (después de la ejecución de actividades de control), son considerados como “Riesgos Muy Altos y Altos” en el Mapa de Riesgos Corporativo.
- Ampliación del porfolio de controles asociados a los riesgos cuya valoración residual es considerada como “Riesgos Muy Altos y Altos”, que ha permitido reforzar el sistema de control implantado.
- Implantación de mejoras en el método de valoración del impacto reputacional de los riesgos. Se ha pasado de una valoración subjetiva a una metodología desarrollada en cuatro etapas, que contribuye a un análisis exhaustivo de los riesgos, permitiendo una comprensión precisa de su alcance y potencial repercusión en la reputación corporativa.
- Actualización del Mapa de Riesgos de El Corte Inglés-Grandes Armazéns (Portugal) al cierre del ejercicio 2022/23.
- Actualización de la matriz de Riesgos Climáticos. Se han analizado en detalle tanto los riesgos transitorios como los físicos, a la vez que se han identificado aquellas oportunidades relacionadas con el cambio climático y los posibles impactos financieros para la Organización, habiendo considerado un horizonte temporal de corto (< 1 año), medio (entre 1 y 5 años) o largo plazo (hasta 2030 o 2050).
- Fomento de una cultura de control del riesgo, mediante la formación y concienciación a los directivos y empleados en temas relativos al control y gestión de riesgos.
- En agosto de 2023, se constituyó un grupo de trabajo para el análisis de los riesgos asociados a la Inteligencia Artificial (IA), cuyo principal objetivo es asegurar el uso debido y fiable de la IA por todos los miembros de la Organización en la gestión de información.

En las 10 reuniones que la Comisión de Auditoría y Control ha mantenido en el ejercicio 2023, se reportaron, entre otros asuntos, aquellos riesgos que han tenido una exposición adicional al riesgo en dicho ejercicio con respecto a su evaluación previa. Asimismo, el Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos ha celebrado 4 reuniones en las que se han tomado decisiones sobre el Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos.

PRINCIPALES RIESGOS

El Corte Inglés considera la identificación de riesgos como un ejercicio fundamental para la toma de decisiones. La Función de Control y Gestión de Riesgos, en colaboración con la Alta Dirección, realiza un análisis exhaustivo para detectar todos los posibles riesgos que podrían impactar en los objetivos establecidos en el Plan Estratégico.

Junto con este proceso de análisis, se realiza un estudio detallado de informes de mercado y de instituciones de primer nivel, lo que facilita la incorporación de perspectivas externas y la identificación de posibles tendencias relevantes para nuestra evaluación. Posteriormente, procedemos a clasificar estos riesgos según el nivel de criticidad, considerando su potencial impacto económico, reputacional y/o de responsabilidad que puedan tener, así como la probabilidad de ocurrencia.

Siguiendo los modelos de referencia más reconocidos, clasificamos los riesgos en **cuatro categorías principales**:

Principales categorías de riesgos

Estratégicos	Operativos	Financieros	De cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> Entorno sociopolítico* Transformación y <i>omnicanalidad</i> Gestión del patrimonio inmobiliario Diálogo con clientes y otros grupos de interés* Sostenibilidad y Responsabilidad Social* 	<ul style="list-style-type: none"> Cadena de suministro y logística* Sistemas y tecnología Productos y Servicios 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 de la normativa interna Cumplimiento Regulatorio: <ul style="list-style-type: none"> Normativa penal Normativa transversal

* Riesgos con marcado impacto ASG (Medioambientales, Sociales y de Gobierno)

Después de identificar, clasificar y analizar cada riesgo, se establecen los procedimientos necesarios para facilitar la detección temprana de su materialización. Para ello, se utilizan indicadores clave que ayuden a prevenir o mitigar los efectos adversos de estos riesgos en caso de que lleguen a materializarse. El sistema está alineado con el **Modelo ERM-COSO** (Enterprise Risk Management-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

ESTRATÉGICOS

Entorno sociopolítico

Los efectos generados por los actuales conflictos bélicos y sociopolíticos han afectado a la disponibilidad de determinados productos y al coste de los suministros, principalmente. Ello ha provocado una incertidumbre macroeconómica con importantes repercusiones a todos los niveles como inflación y subida de tipos de interés, entre otros.

Es crucial considerar el impacto individual de cada evento de riesgo y la posibilidad de su simultaneidad, lo que puede multiplicar el impacto al entrar en juego otros factores correlacionados.

Determinados expertos utilizan el término VUCA (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad, por sus siglas en inglés) para describir este entorno actual desafiante en el que se deben tomar las decisiones empresariales. Los eventos ocurren rápidamente y a menudo son impredecibles, como por ejemplo los actuales conflictos bélicos situados en Europa y Oriente Próximo.

En el marco de este escenario macroeconómico, los gobiernos y los bancos centrales han tomado decisiones que hacen prever una reactivación de la actividad en 2024 debido, entre otros factores, a los fondos *Next Generation EU*. La nueva coyuntura previsiblemente ayudará a transformar el tejido empresarial español, a la reducción de la inflación y a una subida salarial que repercutirá directamente en la renta disponible de los hogares.

Para dar respuesta a esta compleja situación, el Grupo actúa con celeridad ante cualquier nuevo evento que se pone de manifiesto en la economía y analiza los distintos escenarios posibles con todas las variables que afectan al negocio. Además, considera la interrelación entre ellas para tomar las mejores decisiones según la probabilidad de ocurrencia.

Transformación y *omnicanalidad*

Los cambios tecnológicos han ido facilitando la entrada en el mercado de nuevos operadores, políticas comerciales muy agresivas, descuentos en precios y una gran flexibilidad para hacer cambios. Además, la crisis sanitaria llevó a numerosos competidores a reforzar su venta *online*, que han mantenido desde entonces.

Hoy, los consumidores valoran positivamente tener a su alcance todos los canales de venta posibles para elegir en qué canal desean comprar (cliente multicanal).

La *omnicanalidad* forma parte del compromiso comercial de El Corte Inglés: ofrecer un servicio de calidad a los clientes, independientemente de si el canal de venta a través del cual se realiza la compra es físico u *online*. Estos dos canales se conciben como una única plataforma, que debe proporcionar una experiencia de compra cohesionada, manteniendo los niveles de calidad y excelencia que caracterizan a nuestra Organización.

Las ventajas competitivas de las que dispone El Corte Inglés impulsan una experiencia de cliente diferenciada, como la ubicación privilegiada de sus centros comerciales, la calidad del servicio y una oferta comercial amplia e integrada en todos los canales de venta, entre otras.

Asimismo, la empresa ha implementado diversas líneas de actuación para garantizar y mejorar la experiencia del cliente a partir de:

- Inversión en los centros comerciales y la implementación de nuevas iniciativas de transformación en las empresas del Grupo.
- Afrontar la transformación digital usando las herramientas adecuadas.
- Innovación mediante el uso de nuevas tecnologías.
- Firma de alianzas con socios estratégicos y plataformas digitales.

La empresa sigue evaluando de manera continua las posibles iniciativas a implementar para mantener la fidelidad de sus clientes y ofrecerles nuevas experiencias.

Gestión del patrimonio inmobiliario

El Corte Inglés ha adquirido a lo largo de su historia capital inmobiliario como resultado de su expansión y su compromiso con la sociedad española para proporcionar un servicio de calidad y proximidad al cliente.

Considerando este capital inmobiliario una ventaja competitiva, nuestro objetivo es asegurar que todos los activos en propiedad están a pleno rendimiento, empleándose de manera óptima e identificando las necesidades de inversión, mantenimiento o, en su caso, de posible reordenación.

El Grupo dispone de un área propia de *Real Estate* que gestiona de forma proactiva la cartera inmobiliaria y supervisa las variables macroeconómicas que pueden influir en su valor, con el objetivo de reducir los riesgos asociados a estos e identificar, a su vez, las mejores oportunidades del mercado que puedan aportar valor a nuestro modelo de negocio.

Diálogo con clientes y otros grupos de interés

El Corte Inglés ha consolidado una imagen de marca única fundamentada, principalmente, en la búsqueda continua de la excelencia en el servicio al cliente mediante la implicación y el esfuerzo de sus empleados, así como por la disposición de productos y servicios de calidad y la responsabilidad contraída con la sociedad española y portuguesa, para apoyar las causas sociales más significativas.

Por ello, la empresa considera esencial establecer una comunicación fluida con los clientes y otros grupos de interés, como una palanca de generación de valor y de confianza.

En este contexto, tenemos herramientas de control, como un modelo de evaluación de riesgos reputacionales, monitoreo constante de medios y redes sociales y la realización de encuestas para avanzar en la mejora continua y fortalecer la confianza con nuestros grupos de interés.

Como resultado de este diálogo, la Organización identifica oportunidades potenciales en otros sectores de actividad a fin de mejorar y ampliar nuestra oferta de productos y servicios a todos los grupos de interés.

Sostenibilidad

La sostenibilidad se ha convertido en un desafío de primer nivel para los gobiernos de todo el mundo. Esta creciente importancia ha dado como resultado la promulgación e implementación de numerosas novedades legislativas. Esta tendencia seguirá en aumento para dar respuesta y cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030. La Organización deberá ajustarse a estas iniciativas legislativas, mientras aborda otras necesidades propias del negocio.

El cambio climático afecta de forma directa al sector *retail*, y los fenómenos meteorológicos extremos, que cada vez se producen con más frecuencia, son el reflejo de la tendencia del cambio del clima en el mundo.

En el ámbito del aprovisionamiento, el riesgo podría materializarse directamente por la sucesión de fenómenos meteorológicos drásticos que impidan la libre circulación de mercancías, o bien por la escasez de agua para los cultivos y su impacto en la reducción de materias primas esenciales para la producción textil. Actualmente, el Grupo diversifica sus circuitos de compra para reducir la dependencia excesiva de países que están más expuestos a los impactos de los cambios climáticos que ya están teniendo lugar.

Estos cambios climáticos también afectan a la venta, pues obligan a adaptar la oferta comercial a la nueva estacionalidad. Para mitigar los posibles efectos adversos de esta situación, se gestionan de forma pormenorizada los surtidos y el nivel de stocks por temporada.

Mediante la implementación de acuerdos de cumplimiento obligatorio, la ONU ha buscado mitigar y gestionar estos riesgos. No obstante, hay preocupación significativa por parte de las principales instituciones encargadas de medir estos factores medioambientales, ya que temen que las medidas adoptadas no sean suficientes y no se logren cumplir los acuerdos establecidos.

En el capítulo de “Nuestra Gestión Medioambiental” se expone en detalle el análisis de riesgos y oportunidades respecto al cambio climático.

Los grupos de interés demandan que las empresas no solo obtengan buenos resultados financieros, sino que también se comprometan a buscar una solución ante los problemas sociales. El Corte Inglés, al considerar esencial cumplir con las expectativas de los grupos de interés, ha implementado iniciativas para fomentar una sociedad más inclusiva, diversa y, por consiguiente, mejor.

La empresa reconoce la necesidad de llevar a cabo una gestión proactiva de proyectos que favorezcan el bienestar social, considerando en sus estrategias riesgos como el reto demográfico. Además, al estar vinculada con la sociedad, la Organización se ve afectada significativamente por el aumento de las desigualdades en el ámbito social. Esta relación tan estrecha provoca que el progreso de la Organización dependa también del progreso de la sociedad donde desarrolla su actividad.

OPERATIVOS

Cadena de suministro y logística

En los últimos años, las empresas han desarrollado cadenas de suministro globales, asegurando un alto nivel de especialización en cada uno de los eslabones. Esta estrategia ha generado un ahorro en sus costes y por tanto una ventaja competitiva, entre otros factores positivos.

No obstante, los escenarios de tensión geopolítica vivida en los últimos años han puesto de manifiesto la vulnerabilidad de las cadenas de suministro y han subrayado la importancia de implementar medidas que fortalezcan su resiliencia. El Corte Inglés cuenta con cadenas de suministro que abastecen una amplia gama de productos de diferentes orígenes y destinos.

Por ello, hemos enfocado nuestros esfuerzos en fortalecer las relaciones con proveedores de bienes y servicios para asegurar un suministro constante y estar preparados ante posibles interrupciones. Destacamos iniciativas como la implementación de una gestión logística integral, que coordina y optimiza todas las áreas involucradas, junto con una planificación y previsión de la demanda. Además, hemos mejorado el abastecimiento de los puntos de venta mediante la adopción de herramientas de última tecnología.

Sistemas y tecnología

Actualmente, la sociedad está hiperconectada a raíz del uso masivo de dispositivos tecnológicos. Esto genera una exposición cada vez mayor a los ataques de los ciberdelincuentes, que usan automatismos y algoritmos avanzados para detectar las debilidades de los operadores de la cadena de suministro, obligando a estos operadores, y, en general, a las organizaciones (también al Grupo El Corte Inglés) a realizar importantes esfuerzos en materia de ciberseguridad y protección de datos, a fin de salvaguardar la integridad de sus sistemas.

En términos operativos, es esencial controlar situaciones como la pérdida de disponibilidad debido a fallos en los sistemas o en los equipos, para poder continuar con nuestra actividad. Asimismo, es importante reducir los tiempos de respuesta de los sistemas, dado que podrían acarrear implicaciones económicas, reputacionales e incluso legales significativas.

En el ámbito de protección de infraestructuras informáticas, son fundamentales los Centros de Procesamiento de Datos (CPD), para que, a través de los planes de contingencia implantados, garanticen la continuidad del servicio. Estos planes incluyen la redundancia del CPD, de las comunicaciones, de los servicios críticos y de la información, además de pruebas periódicas para verificar su capacidad y eficacia.

Por otro lado, la creciente interconexión de la sociedad y el seguimiento digital de sus actividades, han dado lugar al desarrollo de herramientas novedosas y avanzadas que aprovechan estos datos para identificar patrones de consumo emergentes o incluso prever cambios en la demanda. Estos datos ofrecen la posibilidad de tomar decisiones con una probabilidad de éxito mayor. En consecuencia, se ha generado una base de datos única de clientes que facilita información sobre sus preferencias de compra, permitiendo así ofrecer los productos que mejor se adaptan a sus necesidades. La utilización de estos datos supone una ventaja competitiva en el mercado; no obstante, también plantea desafíos que requieren una coordinación meticulosa en toda la Organización, para garantizar su uso adecuado de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos.

La robotización y la inteligencia artificial, en sus múltiples aplicaciones, ha de ser objeto de análisis para tener identificadas estas actividades y poder evaluar sus riesgos relacionados con el entrenamiento, la operación, la revisión y el cumplimiento de los modelos de inteligencia artificial, utilizados tanto por los empleados como por los colaboradores del Grupo El Corte Inglés durante la gestión de información de la Organización.

Productos y Servicios

El Corte Inglés ofrece una extensa gama de productos y variedad de servicios a través de un portfolio que ha desarrollado para satisfacer las necesidades de todos sus clientes. Sin embargo, esta diversificación nos expone a diversos riesgos relacionados con la gestión de la mercancía disponible para la venta. Estos riesgos incluyen aspectos como la valoración de inventario, la rotación de stock, la posible obsolescencia de productos, fluctuaciones repentinas en la demanda y pérdidas desconocidas (hurtos, mermas o errores administrativos), entre otros.

Para dar respuesta a estas situaciones, se implementan diversas iniciativas destinadas a minimizar los errores humanos y establecer criterios formales para la revisión y seguridad de los productos. Además, se realiza un análisis continuo de datos para detectar cambios en el comportamiento del consumidor y variaciones en la demanda, lo que nos permite establecer estrategias de fijación de precios más efectivas.

Recursos Humanos y Gestión del Talento

Uno de los recursos más valiosos de El Corte Inglés es su equipo comprometido. La empresa reconoce la importancia de contar con empleados con sentimiento de pertenencia a la Organización, alineados con su cultura y estrategia, y con capacidad de afrontar los desafíos actuales y futuros.

Con más de 80.000 empleados contratados directamente, el Grupo El Corte Inglés es uno de los mayores empleadores del país. Esto ha requerido la implementación de una estrategia de gestión organizativa que ha definido las funciones y las relaciones de dependencia de todos los miembros de la Organización.

La identificación y la fidelización del talento representan desafíos de primer nivel. Ofrecer un plan de formación, un plan de carrera profesional y de compensación adaptado al mercado para cada empleado, considerando sus habilidades y áreas de mejora, constituye una ventaja competitiva para la Organización y una oportunidad para fortalecer una cultura corporativa adaptable a las nuevas necesidades.

El Corte Inglés ha puesto en marcha iniciativas para abordar esos desafíos, proporcionando acceso a programas de formación continua, ofreciendo beneficios sociales y fomentando la flexibilidad y conciliación laboral para todos los empleados.

FINANCIEROS

Financiación

La incertidumbre que genera el entorno económico y sociopolítico impacta en los mercados financieros, lo que dificulta la predicción y anticipación de riesgos financieros comunes, como los relacionados con el tipo de interés y el tipo de cambio.

En el contexto actual de inflación, los principales bancos centrales han implementado políticas monetarias restrictivas, aumentando los tipos de interés para controlar el volumen de dinero en circulación por un lado y, por otro, reducir el incremento generalizado que se había producido en el nivel de precios.

Estas medidas, junto con otros factores como la crisis energética o de suministros, provocaron reacciones en los mercados financieros, afectando así los costes financieros de las empresas. El Grupo, de acuerdo con las estimaciones realizadas respecto a la evolución de los tipos de interés y de los objetivos de la estructura de la deuda a largo plazo, contrata derivados financieros para mitigar este riesgo. La Dirección realiza análisis de sensibilidad para asegurar que los posibles cambios en los tipos no tengan repercusión significativa.

Para evitar la volatilidad de los tipos de cambio, la gestión realizada por El Corte Inglés se centra en disminuir la incertidumbre de los precios mediante seguros de cobertura o contratos a largo plazo a precio fijo, tratando, de esta forma, de minimizar posibles repercusiones negativas para la rentabilidad.

De esta manera, El Corte Inglés mantiene su compromiso de reducir pasivo, adaptándose a las circunstancias de los mercados y dando respuesta a las expectativas de las agencias de calificación e inversores. Además, es relevante destacar que los compromisos de financiación suscritos por la empresa están vinculados a objetivos de sostenibilidad, afianzando su compromiso con la sociedad y con las finanzas sostenibles.

La Dirección del Grupo ha definido un marco apropiado para controlar las necesidades de liquidez en el corto, medio y largo plazo. El Grupo gestiona la liquidez manteniendo unas reservas adecuadas, unos servicios bancarios apropiados y una disponibilidad de créditos y préstamos, por medio de una monitorización continua de las provisiones y de las cantidades actuales de flujos de fondos y emparejando éstas con proyecciones de vencimiento de activos y pasivos financieros.

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 y activos fiscales a largo plazo con dificultades de recuperación, entre otros.

La subjetiva interpretación de la fiscalidad y las continuas modificaciones tributarias pueden llevar a efecto diferencias interpretativas con la Administración Pública y adoptar decisiones de naturaleza fiscal no alineadas con lo esperado por la Administración Pública.

Bajo este supuesto, El Corte Inglés analiza todas las leyes tributarias de aplicación con el objetivo de evitar diferencias de interpretación.

El Corte Inglés, como una de las organizaciones más grandes en el ámbito nacional, realiza una contribución significativa a las arcas públicas mediante el pago de impuestos, tanto directos (IRPF, Sociedades, etc.), como indirectos (IVA), y los grupos de interés presionan, de forma cada vez más activa, por una gestión solidaria de la tributación a nivel local, autonómico y nacional.

Además, desde diversas áreas de la Organización se ejecutan y se revisan controles automáticos implantados que minimizan el riesgo derivado de las operaciones manuales y aseguran el cumplimiento fiscal a todos los niveles.

Información financiera y de gestión

La información financiera y de gestión generada en todas las áreas de la Organización es fundamental para asegurar un proceso efectivo y eficiente de toma de decisiones.

La Organización ha puesto en marcha proyectos con el fin de asegurar que la información utilizada es única, trazable, actualizada, completa y fiable.

Por otro lado, El Corte Inglés, al ser una entidad de interés público según lo dispuesto por la Ley de Auditoría de Cuentas, necesita asegurar que toda la información financiera generada en las áreas operativas se traslada correctamente a las Cuentas Anuales. Para garantizar esto, la Organización ha implantado un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIFF) alineado con los requerimientos de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). La eficacia de este sistema de control se verifica, ya sea de manera independiente por la función de auditoría interna del Grupo, que realiza una revisión muestral de parte de los controles incluidos en este modelo, o por la primera y segunda línea, Operaciones y Órganos de Control, respectivamente, que realizan autoevaluaciones de los controles.

En materia de información no financiera, la Organización tiene un área de Sostenibilidad que se ocupa del análisis de los requerimientos legales y de las posibles iniciativas a implantar para reforzar los mecanismos de control que fortalezcan la calidad y fiabilidad de la información sobre sostenibilidad generada.

DE CUMPLIMIENTO

Los riesgos de Cumplimiento son aquellos a los que se ve expuesto el Grupo El Corte Inglés como consecuencia de la obligatoriedad que tiene de cumplir con:

- i. Las normas legales de ámbito nacional o internacional en todos los ámbitos del derecho, como el administrativo, civil, mercantil, laboral, y, muy especialmente, el penal.
- ii. Con los códigos de conducta o buenas prácticas a las que voluntariamente se encuentra adherido.
- iii. Con sus principios éticos y la normativa interna que los desarrolla.

Con la creación en 2017 de una Función de Cumplimiento, el Grupo dio un paso más en la defensa del cumplimiento normativo y del comportamiento ético, íntegro y socialmente responsable en el ejercicio de su actividad empresarial, asignándole, en relación con este tipo de riesgos los objetivos de:

- i. Asesorar al Consejo de Administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que le afectan, así como de las normas y principios de autorregulación que ha desarrollado internamente o a las que se ha acordado adherirse.
- ii. Prevenir, detectar y reaccionar ante los riesgos de cumplimiento, especialmente los de naturaleza penal.
- iii. Informar periódica y sistemáticamente sobre incidencias de cumplimiento relevantes y sobre la eficacia del Sistema de Cumplimiento, especialmente penal.
- iv. Supervisar la eficacia del funcionamiento del Modelo de Cumplimiento del Grupo en general y penal en particular.
- v. Evaluar el impacto que cualquier modificación del entorno legal y jurisprudencial, nacional o internacional, pudiera tener en sus operaciones, actividades y riesgos de cumplimiento derivados.
- vi. Impulsar ciclos de sensibilización y formación del conocimiento y competencias necesarias para que cada uno de los miembros de la Organización sepa asumir sus responsabilidades en cuanto a la prevención, detección y gestión de riesgos penales.

Para conocer las actuaciones específicas en esta materia, ver el apartado de Función de Cumplimiento del capítulo de Nuestro Gobierno en este informe (ver págs. 73 Y 74).



Principios de Reporte y Transparencia

[GRI 2-29]

Para la elaboración del presente informe se ha utilizado como marco de referencia la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) y elementos de la Directiva Europea de Información Corporativa de Sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés). 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).

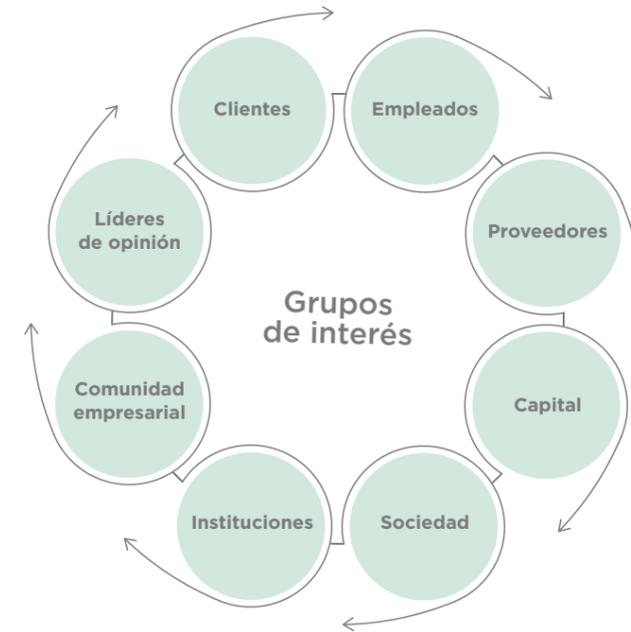
Asimismo, este informe responde a las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores recogidas en la Guía para la elaboración del Informe de Gestión de las entidades cotizadas, así como la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad.

Los principios seguidos para la confección del presente informe han sido:

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.
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.
Exhaustividad	Se abordan los temas relevantes identificados en el Análisis de Materialidad reflejando también los impactos asociados.
Contexto de Sostenibilidad	El Grupo dispone de un estudio de materialidad de acuerdo con el estándar GRI. Este estudio ha contemplado un análisis del contexto de sostenibilidad para El Corte Inglés; en el presente reporte se informan sobre los temas materiales para el Grupo en el ámbito de la sostenibilidad.
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 español e inglés.
Verificabilidad	El presente Informe se somete a un proceso de verificación externa, con el fin de evaluar la calidad y la credibilidad de la información cualitativa y cuantitativa presentada por la Organización.

DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

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 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.



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 comunicarnos con el 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 y mantener con ellos un diálogo:

- 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*
- La intranet NEXO

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, ONG y representantes del mundo académico.

En este sentido, el 7 de febrero de 2024 se celebró la V Jornada Anual de Participación Activa de Partes Interesadas. La sesión de este año se estructuró en torno a un enfoque “ASG”, con tres mesas temáticas. Cada mesa estaba compuesta por un miembro experto de El Corte Inglés y por invitados que aportaron su visión teórica del tema ASG a tratar o su experiencia en los proyectos desarrollados conjuntamente con nuestra empresa:

- Mesa “A” Trabajando por la Circularidad
- Mesa “S” El Cliente Sostenible
- Mesa “G” El Control de Riesgos ASG

El objetivo principal de esta jornada fue presentar los avances de El Corte Inglés en el ámbito de la sostenibilidad a sus grupos de interés, a la vez que recoger sus inquietudes y expectativas.

Algunos temas de sostenibilidad que suscitaron mayor interés por parte de los grupos de interés de la Compañía fueron: trazabilidad global de la cadena de suministro, gestión del impacto ambiental del textil, consolidar la oferta de producto sostenible, concienciar a los clientes en materia de consumo responsable y continuar con las actividades de compromiso social.

La jornada contó con la participación de alrededor de 200 asistentes (presenciales y *online*).

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El Análisis de Materialidad del Grupo El Corte Inglés se ha realizado conforme al estándar GRI 3: Temas Materiales, tomando también como referencia las recomendaciones que ha elaborado el Grupo Asesor Europeo de Información Financiera (EFRAG), designado como asesor técnico de la Comisión Europea, para desarrollar y emitir los “European Sustainability Reporting Standards” (ESRS) en el marco de la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD).

Con el fin de determinar el listado de asuntos materiales en el ámbito de la sostenibilidad, y sobre los que se estructura el presente informe, se ha llevado a cabo un estudio exhaustivo de los asuntos que afectan a nuestros negocios. En primer lugar, se ha analizado el contexto de la Organización. Para ello, se han evaluado las actividades que realiza la empresa, sus relaciones comerciales y el contexto de sostenibilidad, poniendo el foco en iniciativas tanto en el ámbito global, europeo y nacional; algunos ejemplos son: los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, Carbon Disclosure Project, Pacto Verde Europeo, Propuesta de Directiva de Diligencia Debida en Materia de Derechos Humanos y Medio Ambiente, Futura Ley europea Contra la Deforestación, Nueva Agenda del Consumidor 2020-2025, Ley de Residuos 7/2022 o Plan de Acción de Economía Circular 2020, entre otros.

Después, se han identificado los impactos reales y potenciales que tiene el Grupo sobre la economía, las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta la actividad del Grupo, sus líneas de negocio, relaciones comerciales y su contexto de sostenibilidad. Se han registrado los impactos positivos e impactos negativos, evaluando la importancia de dichos impactos e identificando aquellos que puedan afectar a los Derechos Humanos.

Mediante la agrupación de los impactos prioritarios en temáticas comunes y un posterior ejercicio *benchmarking* frente a empresas del entorno del Grupo en cuanto a geografía y modelo de negocio, estándares de referencia en el ámbito del reporte no-financiero y los requisitos de evaluación de las agencias de *rating* de información extra-financiera, se han definido una serie de asuntos materiales personalizados para el Grupo. Estos asuntos se agrupan en cuatro ámbitos: Planeta, Clientes, Empresa y Sociedad, y Cadena de Valor.

LISTADO DE ASUNTOS MATERIALES

[GRI 3-2]

A continuación, los asuntos identificados se priorizaron y contrastaron mediante un proceso de consulta con los grupos de interés de la Compañía, contactando con grupos de interés internos, cubriendo las diversas líneas de negocio y funciones, y externos, como por ejemplo representantes de clientes, instituciones, representantes de la sociedad civil, proveedores, socios comerciales y entidades financieras. Este proceso de consulta se realizó mediante una combinación de entrevistas y encuestas, elaborando cuestionarios para recopilar respuestas que permitan evaluar la importancia de los asuntos materiales de acuerdo con su impacto sobre el negocio, así como sobre la sociedad, las personas y el medio ambiente.

PLANETA	CLIENTES	EMPRESA Y SOCIEDAD	CADENA DE VALOR
<p>Impulso de prácticas y modelos de negocio comprometidos con el medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Economía circular Empaquetado con bajo impacto ambiental Eficiencia energética en instalaciones Uso de energías renovables 	<p>Relación con los clientes e impacto en ellos a través de los servicios ofrecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Relación responsable con clientes Ciberseguridad y protección de datos Seguridad de los productos y servicios Oferta de productos y servicios sostenibles Productos y hábitos de vida saludables 	<p>Elementos sociales y de organización dentro de la propia empresa y su entorno.</p> <ul style="list-style-type: none"> Buen gobierno Gestión de personas y talento Diversidad, igualdad e inclusión Seguridad y salud laboral Contribución al desarrollo sostenible 	<p>Evaluación de la cadena de valor desde el ámbito Social y Ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> Emisiones en la cadena de valor Logística y transporte sostenible Sostenibilidad social en la cadena de valor Recursos naturales

Matriz de Materialidad del Grupo El Corte Inglés

IMPACTO EN SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE	+	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y salud laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Relación responsable con clientes Ciberseguridad y protección de datos Seguridad de productos y servicios
	-	<ul style="list-style-type: none"> Oferta de productos y servicios sostenibles 	<ul style="list-style-type: none"> Sostenibilidad social en cadena de valor Eficiencia energética en instalaciones Empaquetado con bajo impacto medioambiental Economía circular Diversidad, igualdad e inclusión Contribución al desarrollo sostenible Emisiones en la cadena de valor Recursos naturales
	+	<ul style="list-style-type: none"> Uso de energías renovables Gestión de personas y talento Logística y transporte sostenible Productos y hábitos de vida saludable 	<ul style="list-style-type: none"> Buen gobierno
		IMPACTO EN NEGOCIO	
	-		+

- Asunto prioritario
- Asunto muy importante
- Asunto importante
- Asunto relevante

Dentro de la matriz de materialidad diferenciamos entre asuntos críticos importantes y relevantes, destacando a su vez asuntos emergentes que no se habían identificado con anterioridad.

Cobertura de los asuntos materiales en el EINF

Ámbito	Asunto Material*	Capítulo de este Informe	Vínculo ODS
Planeta	Economía circular	3.3. Nuestra gestión medioambiental	2, 9, 11, 12, 15
	Empaquetado con bajo impacto ambiental	3.3. Nuestra gestión medioambiental	9, 12
	Eficiencia energética en instalaciones	3.3. Nuestra gestión medioambiental	7, 9, 11, 13
	Uso de energías renovables	3.3. Nuestra gestión medioambiental	7, 13
Clientes	Relación responsable con clientes	3.2.1 El cliente	3, 10, 12
	Ciberseguridad y protección de datos	3.1 Nuestro gobierno corporativo	9
		3. 2. 1 El cliente	
	Seguridad de los productos y servicios	3. 2. 1 El cliente	3, 12
	Oferta de productos y servicios sostenibles	3. 2. 1 El cliente	3, 9, 11, 12, 13, 14, 15
	Productos y hábitos de vida saludables	3. 2. 1 El cliente	3, 12
Empresa y Sociedad	Buen gobierno	3.1 Nuestro gobierno corporativo	8, 16
	Seguridad y salud laboral	3.2.2. Nuestro equipo	3, 8
	Diversidad, igualdad e inclusión	3.2.2. Nuestro equipo	5, 10
	Gestión de personas y talento	3.2.2. Nuestro equipo	4, 8
	Contribución al desarrollo sostenible	3.2.4 Nuestra relación con la sociedad	1, 4, 8, 10, 16, 17
Cadena de valor	Emisiones en la cadena de valor	3.3. Nuestra gestión medioambiental	7, 9, 13, 17
	Logística y transporte sostenible	3.3. Nuestra gestión medioambiental	9, 13
	Sostenibilidad social en la cadena de valor	3.2.3 La cadena de suministro	8, 16, 17
	Recursos naturales	3.3.1 Economía circular	6, 13, 14, 15

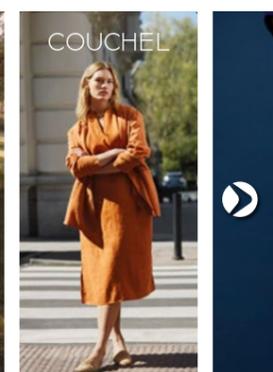
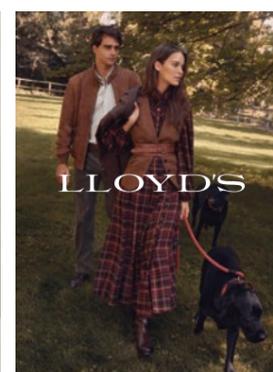
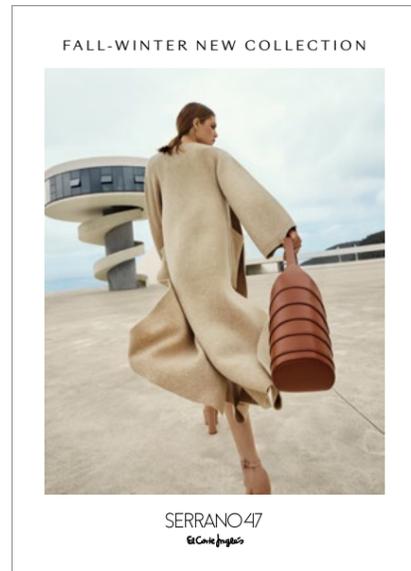
* Se mantienen los mismos asuntos materiales que en el ejercicio 2022.

Complementariamente, se está revisando el Análisis de Materialidad sobre la base GRI con las recomendaciones contempladas en la Guía de Implementación para la Evaluación de Materialidad, publicada a finales del 2023 por el EFRAG.

Este trabajo, bajo el enfoque de la “doble materialidad”, permitirá evaluar la repercusión financiera, expresada como riesgos y oportunidades, para nuestro negocio.

El ejercicio constituye un eje de actuación dentro del proyecto de alinear el marco de reporte no financiero actual del Grupo con los requisitos recogidos en la Directiva Europea de Información Corporativa de Sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés).

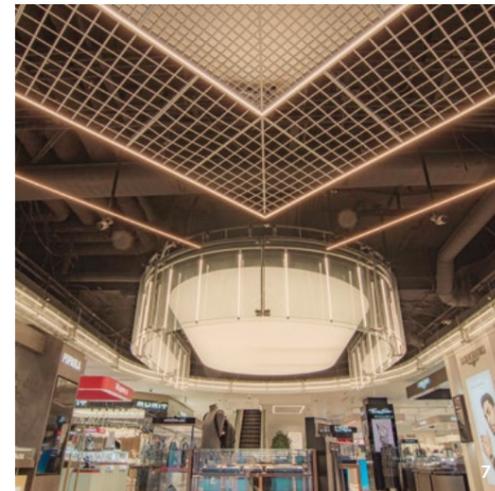
NUESTRAS CAMPAÑAS



NUESTRAS TIENDAS, SIEMPRE EVOLUCIONANDO

Ofrecer la mejor experiencia de compra a todos nuestros clientes. Ese es siempre nuestro sueño. Para ello, durante el último año hemos apostado por renovar nuestras tiendas y espacios, ofreciendo novedosas implantaciones en instalaciones.

Algunas de estas mejoras se pueden disfrutar en Bilbao, Pozuelo, Jerez, Serrano, entre otras muchas.



1. Sfera en México.
2. Club del Gourmet en Jerez.
3. Reforma de El Corte Inglés de Jerez.
4. Tienda Unit en Rivas-Vaciamadrid.
5. Mostrador de Platos Preparados en El Corte Inglés de Goya, Madrid.
6. Reforma en El Corte Inglés de Serrano, Madrid.
7. Reforma de El Corte Inglés de Preciados, Madrid.
8. Fachada de El Corte Inglés de Pozuelo, Madrid.



1. Nueva terraza del Club del Gourmet de Pozuelo, Madrid.
2. Zapatería de El Corte Inglés de Jerez.
3. Reforma en Supercor de Boadilla, Madrid.
4. El Corte Inglés de Castellana, Madrid.
5. Hiperacor en Jerez.
6. Reforma Supercor de Francesc Macià, Barcelona.
7. Supermercado Sanchez Romero de Castelló-Goya, Madrid.



SORPRENDER CON EXPERIENCIAS ÚNICAS

Siempre más allá de ofrecer experiencias de compra únicas, nuestro objetivo es crear momentos inolvidables para nuestros clientes.



1. Cortylandia en El Corte Inglés de Preciados, Madrid.
2. Gala Latin Grammy.
3. Gala Mr. Gay Pride España.
4. San Silvestre, Madrid.
5. "Antes del Tiempo" de Isabel Muñoz en los escaparates de El Corte Inglés de Preciados, Madrid.
6. Evento New.
7. Arribada del Foc en El Corte Inglés de Maisonave, Alicante.
8. La magia de la Navidad en El Corte Inglés de Castellana, Madrid.
9. VIII Regata Rey Juan Carlos, Sanxenxo.

Anexos

I. TABLA DE INDICADORES NO FINANCIEROS

[GRI 2-6] [GRI 2-7] [GRI 2-9] [GRI 2-19] [GRI 2-30] [GRI 207-4] [GRI 3-3] [GRI 402-1] [GRI 403-9] [GRI 403-10] [GRI 404-1] [GRI 405-1] [GRI 405-2] [GRI 416-1]

NUESTRO GOBIERNO

INDICADOR	Mujeres	Hombres
Remuneración media por sexo de los miembros del Consejo de Administración Ejercicio 2023		
Remuneraciones vinculadas al ejercicio del cargo de consejero	1.761.250€	733.000€
Sueldos y salarios	757.305€	1.022.382€
Retribución media sin indemnizaciones	2.518.555€	1.755.382€
Indemnizaciones	0€	0€
Retribución media 2023	2.518.555€	1.755.382€
Remuneración media por sexo de los miembros del Consejo de Administración Ejercicio 2022		
Retribución media 2022	1.760.953€	1.757.715€
Remuneración media por sexo de los miembros del Consejo de Administración Ejercicio 2021		
Retribución media 2021	1.697.034€	1.566.555€

GRI 2-9 Composición del Consejo de Administración

Cargo	Nombre y apellidos/ Razón Social	Representante	Sexo	Fecha del primer nombramiento y de su última renovación	Grupo de edad	Nivel ejecutivo o no ejecutivo	Independencia	Número de otros cargos y compromisos significativos y su naturaleza
Presidenta	Marta Álvarez Guil		F	30.08.15 (C)/ 10.07.19 (P)/ 26.07.20 (C)(P)	> 50	Ejecutivo	No	• Patrono de la Fundación Ramón Areces
Vocal	Cristina Álvarez Guil		F	30.08.15/ 26.07.20	> 50	No ejecutivo	No	• Patrono de la Fundación Ramón Areces
Vocal	Fernando Bécker Zuazua		M	26.08.18/ 21.07.23	> 50	No ejecutivo	Si	
Vocal	Cartera Mancor, S.L.	Paloma García Peña	F	31.08.08/ 21.07.23	> 50	No ejecutivo	No	• Consejero de VECI Travel Group
Vocal	Corporación Ceslar, S.L.	Carlota Areces Galán	F	26.08.18/ 21.07.23	> 50	No ejecutivo	No	• Consejero de VECI Travel Group
Vocal	Manuel Pizarro Moreno		M	31.08.14 / 25.08.19	> 50	No ejecutivo	Si	• Consejero en Sanitas • Consejero en Henneo Media, S.A.
Vocal	José Ramón de Hoces Íñiguez		M	26.02.20 (S) 26.07.20 (C)	< 50	Ejecutivo	No	• Patrono de la Fundación Ramón Areces
Vocal	Javier Rodríguez-Arias Ambrosini		M	28.03.22 / 22.07.22	> 50	Ejecutivo	No	• Consejero de VECI Travel Group • Consejero de Seguros ECI • Consejero de CESS
Vocal	Mutua Madrileña Automovilista Sociedad de Seguros a Prima Fija	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	M	31.05.22	>50	No ejecutivo	No	• Consejero independiente de ENDESA • Consejero de Autoclub Mutua Madrileña, S.L.

EL CLIENTE

INDICADOR	2023	2022	2021
Calidad y seguridad del producto			
Número de auditorías de seguridad alimentaria en centros comerciales	1.392	1.364	1.200
Gestión de incidencias de clientes			
Número de incidencias ³⁷	1.145.362	383.787	501.192

Área de Retail	Certificación	
Alimentación - Gran Consumo	Marine Stewardship Council (MSC) Aquaculture Stewardship Council (ASC) Forest Stewardship Council (FSC) Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) Rainforest Alliance Ecolabel Comercio Justo Ecocert	GGN Certified Global GAP Bienestar Animal Certificado (IAWS) Certificación de cosméticos naturales (ICEA) Producción Ecológica Sello Productos Lácteos Sostenibles (PLS) Welfair World Fair Trade Organization (WFTO) Denominación de origen España Denominación de origen Portugal Indicación Geográfica Protegida (IGP) Producido en España
Textil, Hogar, Moda y Complementos	Forest Stewardship Council (FSC) Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) Leather Working Group Gold Estándar de contenido orgánico - OCS 100% Estándar de contenido orgánico - OCS Blended Better Cotton Initiative (BCI) Cotton made in Africa (CmiA) Global Organic Textile Standard (GOTS) Algodón Reciclado Econyl Global Recycled Standard Hilo Recover Orange Fiber Piñatex Plástico Reciclado Pluma Reciclada Polyester Reciclado Recycled Claim Standard (RCS) 100 Recycled Claim Standard (RCS) Blended Refibra by TENCEL Roica	Seaqual Singtex Bluesign Cradle to Cradle Ecolabel JEANOLOGÍA Patente ahorro agua Livaeco Made in Green by OEKO-TEX Standard 100 de OEKO-TEX Comercio Justo ECOCERT GGN Certified Global GAP LENZING ECOVERO Modal TENCEL Producción Ecológica Responsible Down Standard (RDS) Responsible Wool Standard (RWS) TENCEL Lyocell Hecho en Portugal Indicación Geográfica Protegida (IGP) Moda España (ModaÑ) Producido en España
Hardgoods	Forest Stewardship Council (FSC) Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) Leather Working Group Gold Producción Ecológica Estándar de contenido orgánico - OCS 100% Global Organic Textile Standard (GOTS) Made in Green by OEKO-TEX Standard 100 de OEKO-TEX Econyl Global Recycled Standard Orange Fiber	Plástico Reciclado Vidrio Reciclado Calificación energética B o superior Cradle to cradle Ecolabel Ángel Azul ECOCERT LENZING ECOVERO Responsible Minerals Initiative Hecho en Portugal Indicación Geográfica Protegida - IGP Producido en España

NUESTRO EQUIPO

INDICADOR	2023	2022	2021
Distribución de la plantilla por sexo			
Mujer	50.679	50.323	49.402
Hombre	31.035	30.549	28.801
Total	81.714	80.872	78.203
Distribución de la plantilla por país			
	2023 Total	2022 Total	2021 Total
España	76.073	75.357	73.138
Portugal	3.397	3.565	3.361
México	1.441	1.225	999
China	159	163	157
Bangladesh	70	0	0
Chile	147	127	117
India	50	50	52
Colombia	121	101	52
Grecia	27	45	41
Argentina	0	12	30
Vietnam	25	26	29
Polonia ³⁸	0	0	26
Marruecos	20	21	21
Turquía	18	20	21
Perú	43	33	19
Hong Kong	12	12	13
Panamá	12	12	11
Estados Unidos	6	6	10
Ecuador	15	12	10
Francia	3	7	8
Italia	17	0	6
Uruguay	16	6	5
República Dominicana ³⁹	0	0	3
Alemania	1	0	0
Emiratos Árabes	41	0	0
Total	81.714	80.872	78.203
Distribución de la plantilla por rangos de edad			
Menos de 30 años	11.364	11.043	9.737
De 30 a 50 años	41.671	44.264	44.949
Más de 50 años	28.679	25.565	23.517
Total	81.714	80.872	78.203

³⁷ Incluye los datos de quejas, reclamaciones oficiales y resto de incidencias. Los datos del ejercicio 2023 no son comparables a los de ejercicios anteriores debido a cambios del árbol de tipificación en *Salesforce* y la inclusión del *Ecommerce* en *Salesforce*.

³⁸ Polonia no cuenta con empleados en el ejercicio 2023 debido al cese de la actividad de Sfera en este país.

³⁹ República Dominicana no cuenta con empleados en el ejercicio 2023 debido al cese de actividad de Grupo Viajes.

INDICADOR	2023 Total	2022 Total	2021 Total									
Distribución de la plantilla por grupos profesionales												
Mandos	7.269	7.143	7.625									
Coordinadores	2.772	3.165	3.300									
Técnicos	6.369	5.977	4.976									
Profesionales	51.327	52.701	53.202									
Personal base ⁴⁰	13.977	11.886	9.100									
Total	81.714	80.872	78.203									
Distribución de la plantilla por colectivos												
Comercial	56.180	57.180	56.985									
Administración	12.707	11.240	11.490									
Servicios	12.827	12.452	9.728									
Total	81.714	80.872	78.203									
Distribución de la plantilla por líneas de negocio												
Empresas de <i>retail</i>	71.138	71.345	69.091									
Grupo Viajes	6.653	5.732	5.641									
Grupo SICOR	3.848	3.721	3.419									
Otras	75	74	52									
Total	81.714	80.872	78.203									
Empleados con discapacidad												
Número de empleados con discapacidad	1.649 ⁴¹	1.600	1.250									
Distribución de la plantilla por intervalos de antigüedad												
Menos de 5 años	21.622	20.526	18.551									
De 5 a 15 años	14.623	14.619	16.335									
Más de 15 años	45.498	45.727	43.317									
Total	81.714	80.872	78.203									
Distribución de la plantilla por tipo de contrato y sexo												
	2023			2022			2021					
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total			
Contrato indefinido	30.231	49.255	79.486	29.612	48.612	78.224	26.524	46.154	72.678			
Contrato temporal ⁴²	804	1.424	2.228	937	1.711	2.648	2.277	3.248	5.525			
Total	31.035	50.679	81.714	30.549	50.323	80.872	28.801	49.402	78.203			
Distribución de la plantilla por tipo de contrato y rango de edad												
	2023			2022			2021					
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total			
Contrato indefinido	Menos de 30 años			10.280			9.726			6.796		
	De 30 a 50 años			40.661			43.079			42.640		
	Más de 50 años			28.545			25.419			23.242		
	Subtotal			79.486			78.224			72.678		

⁴⁰ El personal base ha aumentado un 18% respecto al ejercicio anterior debido a nuevas contrataciones.

⁴¹ Corresponde al número de empleados con discapacidad del Grupo El Corte Inglés en España y en Portugal, en el año 2023. La contratación de empleados con discapacidad ha aumentado respecto al año 2022, en línea con el compromiso del Grupo con la sociedad.

⁴² La disminución de contratos temporales se debe al aumento de contratación fija de acuerdo con el Real Decreto-Ley 32/2021.

INDICADOR	2023 Total	2022 Total	2021 Total									
Contrato temporal	Menos de 30 años											
	1.084	1.317	2.941									
	De 30 a 50 años											
	1.010	1.185	2.309									
	Más de 50 años											
	134	146	275									
	Subtotal	2.228	5.525									
Total	81.714	80.872	78.203									
Distribución de la plantilla por tipo de contrato y grupo profesional												
Contrato indefinido	Mandos											
	7.259	7.140	7.617									
	Coordinadores											
	2.753	3.147	3.275									
	Técnicos											
	6.024	5.558	4.908									
	Profesionales											
	50.969	52.281	51.800									
	Personal base											
	12.481	10.098	5.078									
	Subtotal	79.486	72.678									
Contrato temporal	Mandos											
	10	3	8									
	Coordinadores											
	19	18	25									
	Técnicos											
	345	419	68									
	Profesionales											
	358	420	1.402									
	Personal base											
	1.496	1.788	4.022									
	Subtotal	2.228	5.525									
Total	81.714	80.872	78.203									
Distribución de la plantilla por tipo de jornada y sexo												
	2023			2022			2021					
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total			
Jornada completa	26.707	31.824	58.531	26.704	32.009	58.713	25.160	29.832	54.992			
Jornada parcial	4.328	18.855	23.183	3.845	18.314	22.159	3.641	19.570	23.211			
Total	31.035	50.679	81.714	30.549	50.323	80.872	28.801	49.402	78.203			
Distribución de la plantilla por tipo de jornada y rango de edad												
	2023			2022			2021					
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total			
Jornada completa	Menos de 30 años			6.617			6.858			5.599		
	De 30 a 50 años			29.722			31.804			31.230		
	Más de 50 años			22.192			20.051			18.163		
	Subtotal			58.531			58.713			54.992		
Jornada parcial	Menos de 30 años			4.747			4.185			4.138		
	De 30 a 50 años			11.949			12.460			13.719		
	Más de 50 años			6.487			5.514			5.354		
	Subtotal			23.183			22.159			23.211		
Total	81.714	80.872	78.203									

INDICADOR		2023 Total	2022 Total	2021 Total						
Distribución de la plantilla por tipo de jornada y grupo profesional										
Jornada completa	Mandos	6.653	6.615	7.166						
	Coordinadores	2.467	2.865	3.018						
	Técnicos	5.457	5.040	4.011						
	Profesionales	35.474	36.753	35.611						
	Personal base	8.480	7.440	5.212						
	Subtotal	58.531	58.713	55.018						
Jornada parcial	Mandos	616	528	459						
	Coordinadores	305	300	282						
	Técnicos	912	937	965						
	Profesionales	15.853	15.948	17.591						
	Personal base	5.497	4.446	3.888						
	Subtotal	23.183	22.159	23.185						
Total	81.714	80.872	78.203							
Promedio anual de contratos por tipo de contrato, jornada y sexo										
		2023			2022			2021		
		H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Contrato indefinido	J. completa	25.927	30.141	56.068	24.872	29.566	54.438	23.711	27.974	51.685
	J. parcial	4.069	18.750	22.819	3.170	17.792	20.962	2.738	18.730	21.468
Contrato temporal	J. completa	875	1.377	2.252	1.359	2.241	3.600	1.240	1.640	2.800
	J. parcial	452	901	1.354	609	1.024	1.633	861	1.228	2.089
Total		31.323	51.169	82.493	30.010	50.623	80.633	28.550	49.572	78.124
Promedio anual de contratos por tipo de contrato, jornada y rango de edad										
		2023 Total	2022 Total	2021 Total						
Contrato indefinido	Jornada completa	Menos de 30 años	5.565	4.645	3.492					
		De 30 a 50 años	29.428	29.762	30.052					
		Más de 50 años	21.074	20.030	18.142					
	Subtotal	56.067	54.437	51.686						
	Jornada parcial	Menos de 30 años	4.300	3.367	2.292					
		De 30 a 50 años	12.282	12.180	13.460					
Más de 50 años		6.237	5.415	5.717						
Subtotal	22.819	20.962	21.469							
Contrato temporal	Jornada completa	Menos de 30 años	1.173	1.827	1.469					
		De 30 a 50 años	950	1.566	1.270					
		Más de 50 años	129	208	141					
	Subtotal	2.252	3.601	2.880						
	Jornada parcial	Menos de 30 años	976	1.100	1.431					
		De 30 a 50 años	337	463	576					
Más de 50 años		41	70	82						
Subtotal	1.354	1.633	2.089							
Total		82.492	80.633	78.124						

INDICADOR		2023 Total	2022 Total	2021 Total						
Promedio anual de contratos por tipo de contrato, jornada y grupo profesional										
Contrato indefinido	Jornada completa	Mandos	6.705	6.706	6.765					
		Coordinadores	2.550	2.900	3.072					
		Técnicos	4.743	4.609	4.317					
		Profesionales	35.561	35.709	35.282					
		Personal base	6.508	4.513	2.250					
		Subtotal	56.068	54.437	51.686					
	Jornada parcial	Mandos	579	484	489					
		Coordinadores	306	293	311					
		Técnicos	934	960	1.031					
		Profesionales	16.320	15.976	18.183					
Subtotal	22.819	20.962	21.469							
Contrato temporal	Jornada completa	Mandos	9	32	7					
		Coordinadores	14	20	26					
		Técnicos	302	478	54					
		Profesionales	345	610	882					
		Personal base	1.583	2.462	1.911					
		Subtotal	2.252	3.602	2.880					
	Jornada parcial	Mandos	0	12	0					
		Coordinadores	0	0	0					
		Técnicos	2	18	2					
		Profesionales	78	198	290					
Subtotal	1.354	1.632	1.797							
Total	82.493	80.633	78.124							
Detalle de los despidos desglosados por sexo										
		2023			2022			2021		
		H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Número de despidos desglosado por sexo		607	858	1.465	542	666	1.208	375	334	709
		2023 Total			2022 Total			2021 Total		
Detalle de los despidos desglosados por rango de edad										
Menos de 30 años		165			189			153		
De 30 a 50 años		711			551			345		
Más de 50 años		589			468			211		
Total		1.465			1.208			709		

INDICADOR	2023 Total			2022 Total			2021 Total		
Detalle de los despidos desglosados por grupo profesional									
Mandos	145			116			121		
Coordinadores	55			23			13		
Técnicos	95			63			32		
Profesionales	959			846			396		
Personal base	211			160			147		
Total	1.465⁴³			1.208			709		
Promedio de horas de formación⁴⁴ por grupo profesional y sexo									
	2023			2022			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Mandos	30,33	26,80	212.019	27,58	26,70	193.141	18,8	15,9	135.565
Coordinadores	19,36	21,08	55.877	14,57	17,85	46.631	19,6	26,0	66.377
Técnicos	21,32	20,32	131.567	20,43	18,02	97.497	19,7	15,7	78.489
Profesionales	17,31	18,05	914.027	12,52	12,36	647.820	11,3	12,5	633.446
Personal base	23,28	25,70	368.764	11,40	16,85	387.130	12,0	14,7	120.926
Total	1.682.254			1.372.219			1.034.803		
Distribución de mujeres por grupo profesional									
	2023			2022			2021		
Mandos (%)	33,0			30,9			32,8		
Coordinadores (%)	46,3			48,2			47,9		
Técnicos (%)	66,2			66,2			67,8		
Profesionales (%)	66,9			67,1			68,7		
Personal base (%)	60,2			61,0			59,5		
Distribución de mujeres por rango de edad									
Menos de 30 años (%)	57,7			58,1			57,0		
De 30 a 50 años (%)	64,5			64,9			66,0		
Más de 50 años (%)	60,2			59,4			60,4		
INDICADOR	Hombres			Mujeres			Total 2023		
Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad									
Empleados con derecho a la baja de maternidad/paternidad y que lo ejercieron (%)	88,0			97,6			93,4		
Índice de reincorporación al trabajo (%)	97,6			78,8			86,6		
Índice de retención (1 año después) (%)	81,9			85,7			83,7		
Remuneraciones medias brutas⁴⁵ (euros) - Grupo El Corte Inglés									
	2023			2022			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Remuneración media bruta por sexo⁴⁶ (euros) - Grupo El Corte Inglés	27.309	22.408	24.321	27.837	22.676	24.668	28.008	23.315	25.038

⁴³ El aumento en el ejercicio 2023 respecto al 2022 se debe al incremento de bajas no voluntarias por decisión unilateral por modificación sustancial en las condiciones de trabajo. Corresponde a la plantilla de las empresas del Grupo en España y de El Corte Inglés-Grandes Armazéns.

⁴⁴ El incremento en las horas de formación se ve reflejado, sobre todo, en técnicos y profesionales. Asimismo, el número de horas de formación en el personal base sigue siendo elevado, ya que en el ejercicio 2023 se han impartido muchas horas de formación antes de incorporarse al puesto de trabajo.

⁴⁵ Datos recalculados por haberse incluido en las retribuciones de los casos de Incapacidad Temporal la aportación a la Seguridad Social, cuando sólo correspondía el complemento que paga la empresa.

⁴⁶ La remuneración media bruta corresponde a la plantilla de las empresas del Grupo en España.

Remuneración media bruta por grupo profesional y sexo (euros) - Grupo El Corte Inglés									
	2023			2022			2021		
	H	M	Media	H	M	Media	H	M	Media
Mandos	60.082	46.318	55.802	60.702	47.433	56.764	57.067	45.239	53.521
Coordinadores	31.666	28.678	30.323	31.249	28.482	30.035	30.832	28.395	29.749
Técnicos	39.306	33.241	35.372	39.098	33.797	35.616	37.126	31.821	33.523
Profesionales	23.732	22.401	22.857	24.113	22.594	23.107	23.829	23.248	23.433
Personal base	16.684	16.854	16.786	16.384	16.719	16.588	15.799	16.773	16.414
Remuneración media bruta por rango de edad y sexo (euros) - Grupo El Corte Inglés									
	2023			2022			2021		
	H	M	Media	H	M	Media	H	M	Media
Menos de 30 años	17.277	17.347	17.317	17.293	17.435	17.375	17.678	17.588	17.630
De 30 a 50 años	25.992	22.622	23.839	26.389	22.931	24.169	27.531	24.073	25.176
Más de 50 años	37.974	26.173	30.920	38.854	26.316	31.328	39.370	25.962	30.977
Tasa de absentismo⁴⁷ (enfermedad común + accidente no laboral) por empresa y sexo									
	2023			2022			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	Total		
El Corte Inglés	4,67	7,15	6,23	4,21	6,75	5,79	5,99		
El Corte Inglés-Grandes Armazéns	2,81	3,60	3,32	2,18	3,65	3,14	0,01		
Supercor	5,75	9,13	7,67	5,08	8,33	6,90	6,09		
Viajes El Corte Inglés	2,90	4,81	4,42	5,28	3,01	4,78	3,95		
Club de vacaciones	0,59	6,56	5,29	5,37	0,77	4,31	1,13		
Tourmundial	2,87	4,36	3,99	4,83	1,24	2,10	3,81		
Logitravel	0,86	2,64	1,22	0,99	3,62	2,27	-		
El Corte Inglés Cadena de Suministro	7,53	12,68	9,92	5,78	11,59	8,62	-		
Sicor Seguridad	0,05	0,49	0,12	3,86	6,87	4,40	7,98		
Sicor Servicios Integrales	0,01	0,53	0,26	4,68	7,36	5,88	9,91		
Sicor Integra	0,00	0,00	0,00	21,49	0,19	9,68	-		
Sicor Interservicios E.T.T.	-	-	-	0,72	0,98	0,72	-		
Sicor Limpieza	0,00	0,036	0,029	-	-	-	-		

⁴⁷ Corresponde a datos de la plantilla de las empresas del Grupo El Corte Inglés en España y de El Corte Inglés-Grandes Armazéns en Portugal.

⁴⁸ Los dos fallecimientos registrados en 2023 se produjeron como resultado de accidentes de tráfico en itinere. El fallecimiento que tuvo lugar en 2022 fue debido a un infarto en el lugar de trabajo.

INDICADOR	2023 Total			2022 Total			2021 Total		
	Número de horas de absentismo (enfermedad común + accidente no laboral)	7.588.693			7.407.953			6.577.535	
Número de horas de absentismo por accidente laboral	281.367			280.118			284.445		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Número de casos de accidente relacionados con el trabajo con baja laboral	862	1.001	1.863	764	793	1.557	770	821	1.591
Número de fallecimientos como resultado de accidentes relacionados con el trabajo ⁴⁸	2	0	2	1	0	1		0	
Número de casos de enfermedades relacionadas con el trabajo	2	0	2	1	0	1		0	
Número de fallecimientos como resultado de enfermedades relacionadas con el trabajo	0	0	0	0	0	0		0	
INDICADOR	2023			2022			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	Total		
Ratios de accidentabilidad laboral por empresa y sexo ⁴⁹									
1. Frecuencia: (Nº casos/horas trabajadas) *1.000.000									
El Corte Inglés	14,04	12,29	12,96	13,36	9,81	11,17	11,90		
El Corte Inglés-Grandes Almacenes	25,00	18,67	44,00	30,33	28,45	29,11	5,71		
Supercor	15,73	22,24	19,36	23,82	20,08	21,80	20,36		
Viajes El Corte Inglés	0,75	1,15	1,07	0,71	0,39	0,46	0,55		
Club de vacaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Tourmundial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Logitravel	1,31	6,20	3,54	1,77	0,00	0,90	0,00		
El Corte Inglés Cadena de Suministro	41,02	41,02	41,02	19,95	15,43	17,80	-		
Sicor Seguridad	24,07	18,19	23,03	16,36	11,12	15,43	17,25		
Sicor Servicios Integrales	15,65	7,55	11,77	57,53	35,81	47,85	56,72		
Sicor Integra	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-		
Sicor Interservicios E.T.T.	30,42	40,12	34,09	39,81	38,51	39,31	-		
2. Gravedad: (Días perdidos/horas laborables) *1.000									
El Corte Inglés	0,28	0,24	0,26	0,29	0,21	0,24	0,29		
El Corte Inglés-Grandes Almacenes	0,52	0,41	0,45	0,92	0,58	0,70	0,49		
Supercor	0,19	0,33	0,27	0,24	0,25	0,25	0,31		
Viajes El Corte Inglés	0,00	0,20	0,20	0,01	0,02	0,02	0,01		
Club de vacaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Tourmundial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Logitravel	0,04	0,25	0,13	0,00	0,00	0,00	-		
El Corte Inglés Cadena de Suministro	0,52	0,44	0,48	0,72	0,40	0,56	-		
Sicor Seguridad	0,87	0,50	0,81	0,64	0,16	0,56	0,75		
Sicor Servicios Integrales	0,29	0,20	0,25	9,18	1,13	10,31	1,28		
Sicor Integra	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-		
Sicor Interservicios E.T.T.	0,25	0,43	0,32	0,24	0,24	0,24	-		

⁴⁹ En el ejercicio 2022 se incluyen por primera vez los datos de accidentabilidad de Logitravel y El Corte Inglés Cadena de Suministro (ECICSA), no disponiendo de datos comparativos de ejercicios anteriores. Los datos de ECICSA se integran dentro de los datos totalizados del Corte Inglés en los ejercicios 2021 y 2020; Logitravel forma parte del Grupo Viajes desde el ejercicio 2022.

INDICADOR	2023			2022			2021
	H	M	Total	H	M	Total	Total
3. Incidencia: (Nº casos/plantilla) *100							
El Corte Inglés	1,65	1,31	1,43	1,52	1,00	1,18	1,37
El Corte Inglés-Grandes Almacenes	4,46	3,30	3,70	5,24	4,91	5,47	5,71
Supercor	1,69	2,34	2,06	2,60	2,10	2,32	2,27
Viajes El Corte Inglés	0,11	0,16	0,15	0,10	0,05	0,06	0,08
Club de vacaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tourmundial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Logitravel	2,29	10,90	6,23	6,21	0,00	3,16	-
El Corte Inglés Cadena de Suministro	4,71	4,60	4,66	2,43	1,80	2,12	-
Sicor Seguridad	4,45	4,19	4,41	2,27	1,54	2,14	2,40
Sicor Servicios Integrales	3,47	3,49	3,48	8,01	4,98	6,66	7,92
Sicor Integra	0,00	0,00	0,00	26,34	47,05	143,78	-
Sicor Interservicios E.T.T.	5,02	0,64	5,66	55,45	53,65	54,76	-
Empleados cubiertos por convenio colectivo en cada país ⁵⁰ (Porcentaje de la plantilla cubierta)							
Países	2023			2022			2021
España	100%			100%			100%
Portugal	100%			100%			100%
México	79%			79%			79%
China	-			-			-
Chile	-			-			-
Bangladesh	-			-			-
India	-			-			-
Colombia	-			-			-
Grecia	-			-			-
Argentina	-			-			-
Vietnam	-			-			-
Polonia	-			-			-
Marruecos	-			-			-
Turquía	-			-			-
Perú	-			-			-
Hong Kong	-			-			-
Panamá	-			-			-
Estados Unidos	-			-			-
Ecuador	-			-			-
Francia	100%			100%			100%
Italia	-			-			-
Uruguay	-			-			-
República Dominicana	-			-			-
Bulgaria	-			-			-

⁵⁰ En los países en los que existe la figura de convenio colectivo (España, Portugal, Francia y México) todos los empleados del Grupo El Corte Inglés están cubiertos por dichos convenios, excepto el personal directivo de México.

I - CONVENIOS COLECTIVOS

[GRI 2-30]

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) El Corte Inglés Cadena de Suministro	Vigente	Marzo 2023	Años 2023 - 2026	CCOO, Valorian, Feticio y UGT
Associação portuguesa empresas distribuição (APED)	El Corte Inglés (Portugal); ECI Sucursal (Sfera Portugal)	Aprobada versión de FETESE en septiembre 2022; pendiente de negociación posterior	Publicada en septiembre 2022 y Portaria Extensión de mayo 2023	Año 2022 Prorrogado hasta nueva negociación	SITese (UGT)
Associação portuguesa da mediação profissional de seguros (APROSE)	Centro de Seguros e Serviços, Correduría de Seguros, S.A.	Aprobada versión en febrero 2023	Publicada en febrero 2023	Año 2023	STAS
Associação empresas de segurança (AES)	Slcor - Seguridad El Corte Inglés SL - Sucursal en Portugal	Aprobada versión en enero 2023	Publicada en enero 2023	Año 2023	STAD
Associação portuguesa agências viagens e turismo (APAVT)	Viagens El Corte Inglés, S.A.	Aprobada versión en enero 2023	Publicada en enero 2023	Año 2023	SIMAMEVIP
Convenio de empresa Supercor	Supercor	Vigente	Diciembre 2021 Prorrogado en 2023	Años 2022 y 2023 Prorrogado hasta nueva negociación	Fasga (actualmente Valorian), Feticio y UGT
Convenio colectivo para el sector de las agencias de viaje, propio de España, Portugal, Francia e Italia	Viajes El Corte Inglés	Vigente	Septiembre 2023	Años 2023-2024	CEAV (representación de la patronal) y Valorian, CCOO, UGT (representación sindical)
Convenio colectivo estatal de empresas de seguridad	Sicor Seguridad	Vigente	Octubre 2022	2023 - 2026	FeSMC-UGT, CCOO-Habitat, FTSP-USO
Convenio colectivo de empresas de limpieza de edificios y locales de la Comunidad de Madrid	Sicor Servicios Integrales	Vigente	Septiembre 2022	2022 - 2024	CCOO-Habitat Madrid, FeSMCUGT
XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad	Sicor Integra	Vigente	Julio 2019	2019 - 2021 prorrogado hasta diciembre 2024	FE-CCOO, FeSPUGT

Convenio Colectivo	Empresas de aplicación	Estado	Fecha de firma	Periodo de vigencia	Representación sindical firmante
Convenio colectivo estatal de empresas de trabajo temporal	E.T.T. Sicor	Prorrogado	Octubre 2018	2011 - 2020 prorrogado hasta diciembre 2023	CCOO- servicios FeSMC - UGT
Convenio colectivo estatal de artes gráficas, manipulados de papel, manipulados de cartón, editoriales e industrias auxiliares	Editorial Centro de Estudios Ramón Areces	Vigente	Enero 2023	2023 -diciembre de 2025	CCOO-UGT

II - ACUERDOS CON COLABORADORES

Colaboradores	Acciones
Cruz Roja Española	Para facilitar la integración laboral de mujeres víctimas de violencia y en riesgo de exclusión social, se establece un convenio de colaboración. Además, hemos suscrito un convenio respaldado por el SEPE que aborda la formación, la realización de prácticas laborales y la contratación de mujeres víctimas de violencia de género.
Secretaría de Estado de Igualdad y Contra Violencia de Género	Desarrollamos programas formativos con el objetivo de potenciar las habilidades laborales y la empleabilidad de mujeres que han sufrido violencia de género en diversas ciudades. Esta iniciativa se enmarca dentro de un protocolo de colaboración establecido con la Secretaría de Estado y Cruz Roja Española.
Fundación Integra	Se establece un acuerdo de colaboración orientado a facilitar la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género. Se llevan a cabo jornadas de sensibilización para concienciar a la comunidad y se promueven actividades de voluntariado corporativo.
Fundación ONCE	Nos comprometemos con la Responsabilidad Social Corporativa mediante la firma de un convenio que aborda los aspectos clave como la accesibilidad universal, así como el fomento del empleo y la formación para personas con discapacidad (PcD). Además, participamos activamente en el Consejo Consultivo del Proyecto Por Talento Digital, donde contribuimos a mejorar la formación en competencias digitales de las PcD.
REDI	Para promover la realización de buenas prácticas, así como la sensibilización en esta materia, formamos parte de la Red de Empresas por la Diversidad LGBTI.
Fundación SERES	Participación en <i>Labs</i> dedicados a la diversidad generacional y la inclusión, donde se fomenta el intercambio de experiencias, el análisis de tendencias y el desarrollo de conocimientos prácticos entre empresas.
Alianza CEO por La Diversidad	Buscamos impulsar la innovación en estrategias de diversidad, equidad e inclusión en las empresas españolas. Esta alianza está promovida por la Fundación CEOE, la fundación Adecco y más de 60 CEO de empresas españolas.
The Women's Empowerment Principles - ONU Mujeres	Firmantes de The Women's Empowerment Principles (WEPs), nos regimos por las directrices establecidas por ONU Mujeres y el Pacto Global de Naciones Unidas. Estos principios nos orientan en la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres tanto en el entorno de trabajo como en la sociedad en general.
Target Gender Equality del Pacto Mundial de Naciones Unidas (TGE)	Somos participantes en esta iniciativa que engloba a más de 300 empresas que provienen de 19 países, con el objetivo de superar obstáculos que limitan el empoderamiento económico de las mujeres. Nuestra colaboración busca contribuir al logro del ODS 5, que establece la plena y efectiva participación de las mujeres, así como la igualdad de oportunidades de liderazgo para 2030. En este ejercicio se aborda la brecha de género y el impulso de las mujeres a puestos directivos.
Fundación Síndrome de Down	Fomentar la formación e integración laboral de personas con discapacidad intelectual y organizar campañas de sensibilización sobre la materia.
Fundación Secretariado Gitano	Implementamos un programa enfocado a la formación e inclusión laboral de jóvenes de etnia gitana mediante la oferta de prácticas en nuestras instalaciones, proporcionando nuevas oportunidades de desarrollo profesional.

Cáritas	Organizamos prácticas formativas para jóvenes en riesgo de exclusión social.
ILUNION	Favorecemos e impulsamos la accesibilidad para personas con discapacidad.
Fundación Rey Ardid	Organizamos la venta de productos solidarios realizados por personas con discapacidad en nuestro centro de Zaragoza.
Fundación Adecco	Organizamos campus de verano para mujeres víctimas de violencia de género.
Proyecto World Places - Speak	Programa de formación en lengua y cultura portuguesas para mujeres inmigrantes y refugiadas. Contamos con voluntarias del departamento de RRHH como formadoras.
Pacto contra a violência - assinado com a CIG Comissão Para Igualdade e Cidadania	Firma de un compromiso para apoyar a las víctimas de la violencia doméstica y la trata de seres humanos, con el desarrollo de prácticas organizativas para prevenir y responder a estas prácticas.
Colaboradores	Acciones
ONG Ajuda em Ação	Colaboramos en la integración profesional de jóvenes en situación de vulnerabilidad social.
SIS - Social Innovation Sports	Apoyamos la integración profesional de jóvenes refugiados.
Dress For Success Lisbon	Formamos a mujeres en situación vulnerable para trabajar en áreas comerciales.
Associação Salvador	Junto con el Ayuntamiento de Oporto, se forman actos de contratación para personas con discapacidad motriz y cognitiva.
Rede Europeia Anti-Pobreza	Se crea un programa de formación e integración de las personas en situación más vulnerable.
Centro Inclusão Magarão	Centro de Inclusión Social del Ayuntamiento de Gaia.

III - CONDICIONES LABORALES POR PAÍS

ESPAÑA	
Jornada laboral	Sicor Integra y El Corte Inglés: 1.770 horas anuales Viajes El Corte Inglés: 1.752 horas anuales Supercor: 1.784 horas anuales Sicor Servicios Integrales: 1.804 horas anuales
Vacaciones	En El Corte Inglés, Supercor, Viajes El Corte Inglés, Sicor Seguridad y Sicor Servicios Integrales: 31 días naturales Sicor Interservicios ETT: 30 días naturales Sicor Integra: 25 días laborales
Plazos de preaviso	El Corte Inglés: 7 días hábiles para modificaciones en la planificación de los trabajadores. Entre 15 y 30 días para modificaciones sustanciales. Supercor: 15 días, de forma generalizada. El plazo estipulado en el Estatuto de los Trabajadores. Grupo Viajes El Corte Inglés: 15 días, de forma generalizada (el plazo estipulado en el Estatuto de los Trabajadores). SICOR: Notificación del cese en el trabajo en función del grupo profesional: <ul style="list-style-type: none"> 15 días, de forma generalizada 30 días en caso de movilidad geográfica 2 meses en cese voluntario del trabajador si es personal directivo, titulado o técnico. 10 días hábiles en los supuestos de subrogación de empresas de seguridad.
Medidas de conciliación adicionales	Nuevo modelo voluntario de trabajo flexible para Servicios Centrales de El Corte Inglés, que permite no trabajar los viernes por la tarde.
PORTUGAL	
Jornada laboral	40 horas semanales
Vacaciones	La legislación nacional establece 22 días hábiles. En 2023 se han modificado los días extra de vacaciones a 1, 2 y hasta 3 días de acuerdo con el importe de horas de ausencias en el año anterior.
Plazos de preaviso	El Corte Inglés-Grandes Armazéns (Portugal): No existe plazo de preaviso.
Medidas de conciliación adicionales	El Corte Inglés-Grandes Armazéns ha mantenido el programa FLEXI 2.0.

MÉXICO	
Jornada laboral	Sfera México: A tiempo completo: 45 horas semanales Sfera México: A tiempo parcial: 24 horas semanales
Vacaciones	Sfera México: Oscilan entre los 10 y los 32 días anuales, en función de los años trabajados. Sfera México: Se concede 1 día libre durante el mes de cumpleaños de cada empleado.
Plazos de preaviso	El Corte Inglés: 2 semanas de antelación, de forma generalizada. Viajes El Corte Inglés: 15 días, de forma generalizada.
Medidas de conciliación adicionales	Sfera México: En México se concede al personal 1 día libre del mes por motivo de cumpleaños.
RESTO DE INTERNACIONAL	
Jornada laboral	Bangladesh: 48 horas semanales Turquía: 40 horas semanales
Plazos de preaviso	El Corte Inglés (Hong Kong): De 1 a 4 semanas, según el asunto. El Corte Inglés (India): 4 semanas. El Corte Inglés (Marruecos): 15 días, de forma generalizada. El Corte Inglés (Shanghái): 4 semanas, de forma generalizada. El Corte Inglés (Turquía): 10 días, de forma generalizada. El Corte Inglés (Vietnam): 15 días, de forma generalizada. El Corte Inglés (Bangladesh): 1 o 2 semanas, según el asunto. Viajes El Corte Inglés (Panamá, Colombia, Perú, Ecuador, Chile y Uruguay): 15 días, de forma generalizada.
Medidas de conciliación adicionales	Baja maternal/paternal y matrimonio <ul style="list-style-type: none"> En Hong Kong, la baja maternal es de 14 semanas. En Bangladesh la baja maternal es de 24 semanas y la paternal de 7 días. Además, disponen de dos días por semana, hasta de un total de ocho semanas, de trabajo flexible desde casa. En Shanghái, la baja maternal alcanza los 158 días y se añaden 15 días más si el parto no es natural. En Hong Kong la baja por paternidad es de 5 días con el 100% del salario. Los permisos de paternidad y matrimonio en India, Marruecos y Vietnam superan el mínimo legal. Libre disposición <ul style="list-style-type: none"> En Shanghái, los empleados disponen de 3 a 7 días remunerados al año de libre disposición, a lo que hay que sumar 5 días al año para aquellos empleados con niños menores de 3 años. Además, ofrece a todos los empleados unos días de uso privado de acuerdo con el número de años trabajados en la empresa, que puede ir desde 3 a 7 días libres. Esta última medida también es aplicable en Hong Kong. En Turquía, desde 2023, se concede a los empleados 1 día de familia para que sea utilizado estos bajo condiciones preestablecidas Realización de exámenes <ul style="list-style-type: none"> Con respecto al Grupo de Viajes El Corte Inglés, en Uruguay, los empleados cuentan con 12 días libres adicionales al año para la realización de exámenes o pruebas formativas. Los empleados de India y Vietnam tienen la posibilidad de disfrutar de un día extra para la realización de exámenes. Fallecimiento de familiar por enfermedad <ul style="list-style-type: none"> En Perú se cuenta con hasta 4 días naturales por enfermedad de familiar directo y en Panamá se cuenta con un permiso de 5 días hábiles por fallecimiento de familiar directo. En Turquía, se les otorga la opción de teletrabajar desde casa por motivo de enfermedad que no requiera de una baja médica, o por otra circunstancia que impida el desplazamiento a la oficina.

SOCIEDAD

País	2023						
	Tributos soportados (miles de euros)						
	Impuestos sobre sociedades pagados	Otros impuestos sobre beneficios	Cuotas S.S. por cuenta de la empresa y otros impuestos asociados al empleo	Impuestos sobre productos	Impuestos sobre propiedades	Impuestos medioambientales	Otros
Alemania	-	-	8,1	-	-	-	-
Arabia Saudí	4,0	-	-	-	-	-	-
Argentina	-	-	11,2	44,9	-	-	4,1
Austria	-	-	-	-	-	-	-
Bangladesh	-	-	-	-	-	-	0,3
Brasil	-	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	-	-	-	-
Bulgaria	-	-	-	-	-	-	-
Chile	7,0	-	77,6	723,4	44,8	41,1	-
China (Shanghái)	12,6	-	1.265,4	372,2	-	-	24,0
Chipre	-	-	-	-	-	-	-
Colombia	(54,3)	-	128,3	47,4	8,0	12,5	109,4
Costa Rica	-	-	-	-	-	-	-
Croacia	-	-	-	-	-	-	-
Dinamarca	-	-	-	-	-	-	-
Ecuador	-	-	19,8	27,2	-	-	17,2
Emiratos Árabes	-	-	-	-	-	-	-
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-	-
Eslovenia	-	-	-	-	-	-	-
España	-	34.285,9	554.976,5	57.814,8	78.345,2	1.332,7	1.436,4
Estonia	-	-	-	-	-	-	-
Finlandia	-	-	-	-	-	-	-
Francia	-	-	160,7	-	4,8	-	2,4
Grecia	-	-	242,0	-	-	-	20,5
Hong Kong	8,9	-	23,1	-	-	-	0,4
Hungría	-	-	-	-	-	-	-
India	-	-	-	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	-	-	-	-
Italia	30,1	-	127,5	-	-	-	-
Letonia	-	-	-	-	-	-	-
Lituania	-	-	-	-	-	-	-
Luxemburgo	-	-	-	-	-	-	-
Malta	-	-	-	-	-	-	-
Marruecos	0,3	-	54,5	-	-	-	2,0

País	Tributos soportados (miles de euros) (continuación)						
	Impuestos sobre sociedades pagados	Otros impuestos sobre beneficios	Cuotas S.S. por cuenta de la empresa y otros impuestos asociados al empleo	Impuestos sobre productos	Impuestos sobre propiedades	Impuestos medioambientales	Otros
México	11.312,0	-	3.452,0	2.624,9	-	-	179,3
Países Bajos	-	-	-	-	-	-	-
Panamá	23,4	-	39,1	20,5	0,5	-	10,9
Perú	115,2	-	35,9	-302,3	-	-	21,0
Polonia	-	-	-	-	-	-	-
Portugal	6.009,9	-	26.500,6	613,2	758,1	0,5	240,8
República Dominicana	-	-	-	2,4	2,7	-	-
Reino Unido	3,7	-	-	-	-	-	-
República Checa-	-	-	-	-	-	-	-
Rumania	-	-	-	-	-	-	-
Serbia	-	-	-	-	-	-	-
Suecia	-	-	-	-	-	-	-
Turquía	-	-	-	-	-	-	1,5
Uruguay	3,3	-	1,6	25,9	17,7	-	0,5
USA	14,4	-	14,0	-	11,2	-	-
Total	17.490,5	34.285,9	587.137,9	62.014,5	79.193,0	1.386,8	2.070,8

País	2023						
	Tributos recaudados (miles de euros)						
	Impuestos sobre beneficios	Cotización a la S.S. por cuenta de los trabajadores	Resto de impuestos asociados al empleo	Impuestos sobre productos	Impuestos sobre propiedades	Impuestos medioambientales	Otros
Alemania	-	5,9	-	49,2	-	-	-
Arabia Saudí	-	-	-	-	-	-	-
Argentina	1,7	7,0	0,3	58,1	-	-	-
Austria	-	-	-	4,7	-	-	-
Bangladesh	-	-	-	-	-	-	-
Brasil	-	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	15,9	-	-	-
Bulgaria	-	-	-	2,2	-	-	-
Chile	48,6	590,5	134,7	1.063,5	-	-	-
China (Shanghái)	-	618,1	183,9	-	-	-	-
Chipre	-	-	-	3,2	-	-	-
Colombia	-	53,6	15,9	240,9	-	-	-
Costa Rica	-	-	-	-	-	-	-

País	Tributos recaudados (miles de euros) (continuación)						
	Impuestos sobre beneficios	Cotización a la S.S. por cuenta de los trabajadores	Resto de impuestos asociados al empleo	Impuestos sobre productos	Impuestos sobre propiedades	Impuestos medioambientales	Otros
Croacia	-	-	-	2,3	-	-	-
Dinamarca	-	-	-	5,4	-	-	-
Ecuador	-	15,4	0,2	61,8	-	-	-
Emiratos Árabes	-	-	-	2.393,1	-	-	-
Eslovaquia	-	-	-	1,1	-	-	-
Eslovenia	-	-	-	1,4	-	-	-
España	7.904,9	114.816,6	243.743,3	756.507,6	-	-	172,9
Estonia	-	-	-	2,1	-	-	-
Finlandia	-	-	-	3,7	-	-	-
Francia	-	43,1	14,1	532,3	-	-	24,3
Grecia	-	54,8	-	1.221,5	-	-	-
Hong Kong	-	22,7	-	-	-	-	-
Hungría	-	-	-	2,9	-	-	-
India	-	-	-	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	31,1	-	-	-
Italia	-	15,5	-	26,7	-	-	-
Letonia	-	-	-	3,5	-	-	-
Lituania	-	-	-	1,5	-	-	-
Luxemburgo	-	-	-	3,5	-	-	-
Malta	-	-	-	8,9	-	-	-
Marruecos	-	-	-	-	-	-	-
México	-	886,6	2.308,4	6.737,9	-	-	57,9
Países Bajos	-	-	-	20,6	-	-	-
Panamá	2,5	24,2	2,9	8,6	-	-	19,7
Perú	-	-	83,8	573,5	-	-	-
Polonia	-	-	-	26,5	-	-	-
Portugal	-	14.298,4	10.862,4	52.943,0	21,2	-	536,8
República Dominicana	-	-	-	2,0	-	-	-
Reino Unido	-	-	-	(40,1)	-	-	-
República Checa-	-	-	-	2,2	-	-	-
Rumania	-	-	-	6,2	-	-	-
Serbia	-	-	-	7,1	-	-	-
Suecia	-	-	-	-	-	-	-
Turquía	-	-	-	-	-	-	-
Uruguay	-	17,2	5,3	-	-	-	-
USA	-	(13,3)	23,6	386,5	-	-	-
Total	7.957,6	131.456,4	257.378,9	822.922,0	21,2	-	811,5

País	2023 (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 devengados
Alemania	30,6	538,8	10,8	-	-
Argentina	3.536,9	41,6	2.261,6	98,8	(1.394,1)
Brasil	(0,6)	0,9	(34,3)	-	-
Chile	58.235,7	2.149,7	2.299,9	4.695,6	52,5
China (Shanghái)	60,1	7.565,0	254,7	30,2	(12,7)
Colombia	12.382,1	271,9	51,0	558,7	47,5
Ecuador	3.373,7	8,3	(86,9)	341,0	-
Emiratos Árabes	145.873,4	80.230,7	1.672,7	208,9	(129,0)
España	13.314.772,2	2.212.588,6	453.122,5	7.365.460,1	69.796,7
Francia	3.138,2	890,8	(305,6)	-	(5,0)
Grecia	3.581,3	-	(1.543,3)	-	-
Hong Kong	29,5	2.004,7	45,2	91,5	(2,5)
Italia	2.506,1	2.511,3	97,7	10,3	(4,7)
México	378.812,1	6.814,7	36.858,5	57.754,5	(10.192,8)
Panamá	5.228,9	25,7	(247,0)	1.113,6	(15,0)
Perú	16.462,0	8,1	75,8	752,7	36,9
Portugal	675.568,5	8.447,3	48.474,8	311.564,3	(11.244,1)
República Dominicana	8,9	-	49,7	-	(2,7)
Reino Unido	464,9	3.552,0	78,0	-	-
Rusia	1,6	520,4	150,2	-	-
Uruguay	92.231,5	31.647,9	3.505,2	9,8	(4,8)
USA	13.408,4	696,2	290,8	483,7	304,9
Total	14.729.705,7	2.360.514,7	547.082,1	7.743.173,7	47.231,0

País	2022						
	Tributos soportados (miles de euros)						
	Impuestos sobre sociedades pagados	Otros impuestos sobre beneficios	Cuotas S.S. por cuenta de la empresa y otros impuestos asociados al empleo	Impuestos sobre productos	Impuestos sobre propiedades	Impuestos medioambientales	Otros
Alemania	-	-	-	-	-	-	-
Arabia Saudí	-	-	-	-	-	-	-
Argentina	-	-	53,1	19,8	208,6	-	-
Austria	-	-	-	-	-	-	-
Bangladesh	-	-	-	-	-	-	-

País	Tributos soportados (miles de euros) (continuación)						
	Impuestos sobre sociedades pagados	Otros impuestos sobre beneficios	Cuotas S.S. por cuenta de la empresa y otros impuestos asociados al empleo	Impuestos sobre productos	Impuestos sobre propiedades	Impuestos medioambientales	Otros
Brasil	-	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	-	-	-	-
Bulgaria	-	-	-	-	-	-	-
Chile	7,8	-	94,7	624,7	39,3	42,4	0,9
China (Shanghái)	14,2	-	988,2	476,5	-	-	-
Chipre	-	-	-	-	-	-	-
Colombia	28,9	-	78,3	30,1	8,0	31,2	105,2
Costa Rica	-	-	-	-	-	-	-
Croacia	-	-	-	-	-	-	-
Dinamarca	-	-	-	-	-	-	-
Ecuador	-	-	16,7	28,9	-	-	10,6
Emiratos Árabes	-	-	-	397,4	-	-	-
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-	-
Eslovenia	-	-	-	-	-	-	-
España	1,7	32.423,8	514.062,0	53.568,4	78.986,6	2.938,6	998,4
Estonia	-	-	-	-	-	-	-
Finlandia	-	-	-	-	-	-	-
Francia	-	-	115,8	-	30,4	-	-
Grecia	-	-	10,6	-	-	-	-
Hong Kong	3,4	-	22,7	-	-	-	-
Hungría	-	-	-	-	-	-	-
India	-	-	-	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	-	-	-	-
Italia	-	-	111,5	17,2	-	-	-
Letonia	-	-	-	-	-	-	-
Lituania	-	-	-	-	-	-	-
Luxemburgo	-	-	-	-	-	-	-
Malta	-	-	-	-	-	-	-
Marruecos	0,3	-	56,1	-	-	-	2,4
México	4.404,3	-	2.370,0	1.949,3	-	-	-
Países Bajos	-	-	-	-	-	-	-
Panamá	-	-	42,5	34,8	2,8	-	43,9
Perú	42,6	-	10,1	53,2	-	-	0,5
Polonia	-	-	36,8	-	-	-	-
Portugal	(277,7)	-	30.132,1	1.210,2	916,8	0,5	207,2

País	Tributos soportados (miles de euros) (continuación)						
	Impuestos sobre sociedades pagados	Otros impuestos sobre beneficios	Cuotas S.S. por cuenta de la empresa y otros impuestos asociados al empleo	Impuestos sobre productos	Impuestos sobre propiedades	Impuestos medioambientales	Otros
República Dominicana	-	-	2,9	1,1	6,8	-	-
Reino Unido	-	-	3,4	3,0	-	-	-
República Checa-	-	-	-	-	-	-	-
Rumania	-	-	-	-	-	-	-
Serbia	-	-	-	-	-	-	-
Suecia	-	-	-	-	-	-	-
Turquía	-	-	152,5	-	-	-	0,9
Uruguay	3,3	-	48,0	36,0	17,7	-	0,5
USA	28,8	-	15,9	-	21,6	-	-
Total	4.257,7	32.423,8	548.424,1	58.450,4	80.238,4	3.012,7	1.386,3

2022							
País	Tributos recaudados (miles de euros)						
	Impuestos sobre sociedades pagados	Cotización a la S.S. por cuenta de los trabajadores	Resto de impuestos asociados al empleo	Impuestos sobre productos	Impuestos sobre propiedades	Impuestos medioambientales	Otros
Alemania	-	-	-	49,2	-	-	-
Arabia Saudí	-	-	-	-	-	-	-
Argentina	3,3	76,7	25,0	302,4	-	-	620,1
Austria	-	-	-	-	-	-	-
Bangladesh	-	-	-	-	-	-	-
Brasil	4,0	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	19,0	-	-	-
Bulgaria	-	-	-	2,0	-	-	-
Chile	32,8	475,6	148,9	809,8	-	-	-
China (Shanghái)	-	357,8	-	383,7	-	-	-
Chipre	-	-	-	3,3	-	-	-
Colombia	-	41,6	10,4	156,3	-	-	-
Costa Rica	-	-	-	-	-	-	-
Croacia	-	-	-	2,1	-	-	-
Dinamarca	-	-	-	5,5	-	-	-
Ecuador	-	13,0	0,7	64,1	-	-	-
Emiratos Árabes	-	-	-	-	-	-	-

País	Tributos recaudados (miles de euros) (continuación)						
	Impuestos sobre sociedades pagados	Cotización a la S.S. por cuenta de los trabajadores	Resto de impuestos asociados al empleo	Impuestos sobre productos	Impuestos sobre propiedades	Impuestos medioambientales	Otros
Eslovaquia	-	-	-	2,1	-	-	-
Eslovenia	-	-	-	1,6	-	-	-
España	6.951,2	111.254,2	256.629,2	697.684,5	-	-	-
Estonia	-	-	-	1,6	-	-	-
Finlandia	-	-	-	3,7	-	-	-
Francia	-	43,6	49,3	1.314,5	-	-	-
Grecia	-	8,5	1.442,4	8,3	-	-	-
Hong Kong	-	22,5	-	-	-	-	-
Hungría	-	-	-	2,3	-	-	-
India	-	-	-	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	27,6	-	-	-
Italia	-	30,2	146,0	18,2	-	-	-
Letonia	-	-	-	2,4	-	-	-
Lituania	-	-	-	2,0	-	-	-
Luxemburgo	-	-	-	5,0	-	-	-
Malta	-	-	-	9,5	-	-	-
Marruecos	-	-	-	-	-	-	-
México	440,5	649,3	1.612,3	3.532,0	-	-	-
Países Bajos	-	-	-	29,9	-	-	-
Panamá	(8,1)	25,4	3,1	25,3	-	-	-
Perú	-	0,1	14,9	95,6	-	-	-
Polonia	-	39,7	48,0	5,4	-	-	-
Portugal	1.841,6	6.955,5	430,9	46.120,5	29,1	-	278,4
República Dominicana	-	1,1	2,5	2,8	-	-	-
Reino Unido	-	-	18,9	-	-	-	-
República Checa-	-	-	-	1,7	-	-	-
Rumania	-	-	-	6,3	-	-	-
Serbia	-	-	-	7,1	-	-	-
Suecia	-	-	-	-	-	-	-
Turquía	-	-	-	-	-	-	-
Uruguay	15,4	31,1	5,3	-	-	-	-
USA	-	15,7	31,7	240,3	-	-	-
Total	9.280,6	120.041,8	260.619,5	750.952,7	29,1	-	917,9

País	2022 (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 devengados
Alemania	613,8	5,9	18,3	-	5,5
Argentina	1.092,4	33,2	(1.202,3)	2.275,3	103,8
Brasil	3,0	1,6	(60,0)	-	40,7
Chile	46.803,9	2.224,2	659,6	4.869,6	(201,4)
China	8.245,7	71,7	287,7	19,1	11,1
Colombia	4.383,3	36,3	(90,3)	498,7	(145,9)
Ecuador	939,7	29,1	(18,4)	402,2	-
Emiratos Árabes	136.301,4	52.120,1	1.383,2	24,9	-
España	13.071.593,8	2.086.098,7	761.440,5	7.482.032,1	114.866,7
Francia	2.604,7	-	40,9	15,7	5,5
Grecia	7.175,8	-	77,1	-	-
Hong Kong	2.278,8	64,3	86,7	62,0	9,3
Italia	2.279,4	2.030,4	168,8	2,2	19,7
México	183.666,3	2.732,7	20.979,7	52.208,1	2.983,7
Panamá	1.443,8	20,0	(448,3)	1.520,2	17,4
Perú	3.558,0	8,8	(237,9)	717,8	-
Polonia	677,7	-	(1.802,7)	-	-
Portugal	626.020,4	9.704,5	32.494,7	306.327,5	7.486,4
República Dominicana	560,8	3,2	(42,4)	190,1	6,8
Reino Unido	2.307,8	597,6	87,6	0,1	8,3
Rusia	(58,4)	631,4	504,7	-	-
Uruguay	77.742,8	53.998,6	2.063,1	13,9	3,5
USA	11.272,3	1.994,8	427,5	513,7	29,2
Total	14.191.507,3	2.212.407,0	816.817,9	7.851.693,1	125.250,3

II. ÍNDICE DE INDICADORES GRI

DECLARACIÓN DE USO

El Corte Inglés, S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de marzo 2023 y el 29 de febrero de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021				
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
2-1 Detalles de la Organización	Elaboración de la información (p. 11) Implantación del Grupo El Corte Inglés (p. 26 y 27) Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 68) La cadena de suministro (p. 159 a 162)			
2-2 Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	Elaboración de la información (p. 11)			
2-3 Periodo y frecuencia de reporting. Punto de contacto sobre temas relacionados con el reporte	Elaboración de la información (p. 11)	Elaboración anual, de 1 de marzo de 2023 a 29 de febrero de 2024. Punto de contacto: Dpto. Relaciones Institucionales y Sostenibilidad de El Corte Inglés, S.A.		
2-4 Reexpresión de la información	Elaboración de la información (p. 11) Principales cifras económicas del Grupo El Corte Inglés (p. 25) Implantación del Grupo El Corte Inglés (p. 26) El cliente (p. 91) Nuestro equipo (p. 119) La cadena de suministro (p. 157) Nuestra relación con la sociedad (p. 177) Nuestra gestión medioambiental (p. 199)	Las reexpresiones de la información se encuentran referenciadas en cada uno de los capítulos.		
2-5 Verificación externa	Informe de verificación independiente (p. 324 a 327)			
2-6 Actividades, cadena de suministro y otras relaciones empresariales	Carta de la Presidenta (p. 7) Principales cifras económicas del Grupo El Corte Inglés (p. 25) Implantación del Grupo El Corte Inglés (p. 27 y 28) Nuestras líneas de actividad (p. 30 a 49) Nuestro equipo (p. 121 a 132) La cadena de suministro (p. 153 a 175) Tabla de Indicadores no financieros - El Cliente (p. 278)			

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
2-7 Empleados	Nuestro equipo (p. 119, 121 y 122) Tabla de Indicadores no financieros - Nuestro equipo (p. 279 a 282)			
2-8 Trabajadores que no son empleados		El Corte Inglés cuenta con trabajadores que no son empleados; sin embargo, no tiene control sobre las actividades que éstos realizan. Por ello, la información no está disponible para el Grupo El Corte Inglés, correspondiendo informar a las empresas contratadas que prestan dichos servicios.	6	8.5 10.3
2-9 Estructura de la gobernanza y composición	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 68) Tabla de Indicadores no financieros - Nuestro Gobierno (p. 277)			5.5 16.7
2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 74 a 76)			5.5 16.7
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 68 a 76)			16.6
2-12 Rol del máximo órgano de Gobierno sobre la gestión de impactos	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 68 a 82) La cadena de suministro (p. 163 a 175) Neutralidad climática (p. 212) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 250)	Memoria Consolidada Grupo El Corte Inglés: Nota 25 "Información sobre medioambiente".		16.7
2-13 Delegación de responsabilidades de gestión de impactos	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 68 a 74)			
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 79 y 80)			
2-15 Conflictos de interés	Nuestros principios, valores y compromisos (p. 65) Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 70)			16.6
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Nuestros principios, valores y compromisos (p. 65 a 67) Nuestro modelo de gobierno corporativo (p.73 y 74) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 252)			
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 74 a 76)			
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 74 a 76)			
2-19 Políticas de remuneración	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 76 a 78) Tabla de Indicadores no financieros - Nuestro Gobierno (p. 276)	Memoria Consolidada Grupo El Corte Inglés: Nota 24.2 "Retribuciones al Consejo de Admón."		

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
2-20 Proceso para determinar la remuneración	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 74 y 75) Nuestro equipo (p. 135 a 137)	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
2-21 Ratio de compensación total anual		Ratio de compensación anual total: 129,4 en 2023 (77,6 en 2022). Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual en 2023: -36,7 (-276,5 en 2022).	3	8.8
2-22 Declaración de la estrategia de desarrollo sostenible	Carta de la Presidenta (p. 8)			
2-23 Compromisos y políticas	Nuestro desempeño ASG (P. 51 a 54) Nuestros principios, valores y compromisos (p. 63 a 65) Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 83) El Cliente (p. 91 y 98) Nuestro equipo (p. 132 a 134 y 142 a 143) La cadena de suministro (p. 158 a 162) Certificaciones ambientales (p. 226 y 227) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 247 a 249)	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
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Nuestros principios, valores y compromisos (p. 63 a 65) El cliente (p. 91 a 98) Nuestro equipo (p. 132 a 134 y 142 a 143) La cadena de suministro (p. 158 a 162) Certificaciones ambientales (p. 226 y 227) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 247 a 249)		10	16.3
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Nuestros principios, valores y compromisos (p. 63 a 65) Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 71 a 73) La cadena de suministro (p. 167 a 172) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 247 a 249)			
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Nuestros principios, valores y compromisos (p. 65 y 66) El cliente (p. 112) Nuestro equipo (p. 149) La cadena de suministro (p. 170 a 172)			

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos		Durante 2023 y 2022 no se han recibido multas o sanciones económicas por incumplimiento de la normativa en relación con temas medioambientales. Memoria Consolidada Grupo El Corte Inglés: Nota 25. Durante 2023 y 2022 no se han recibido multas o sanciones económicas por incumplimiento de la normativa derivada de leyes y regulaciones en materia social o económica, tales como las leyes y regulaciones relacionadas con el fraude contable, la discriminación en el puesto de trabajo o la corrupción.	8	16.3
2-28 Afiliación a asociaciones	Nuestra relación con la sociedad (p. 186)			
2-29 Enfoque de la participación de los grupos de interés	Nuestro equipo (p. 131 y 144) La cadena de suministro (p. 161) Nuestra relación con la sociedad (p. 182 y 183) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 252) Principios de reporte y transparencia (p. 259 a 265)			
2-30 Convenios colectivos	Nuestro equipo (p. 131 y 132) Tabla de Indicadores no financieros. Nuestro Equipo. I- Convenios Colectivos (p. 282 y 289)			

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS				
TEMAS ECONÓMICOS				
Desempeño económico				
3-3 Gestión de los temas materiales	Carta de la Presidenta (p. 8 y 9) Nuestra relación con la sociedad (p. 177 a 185) Tabla de Indicadores no financieros - Sociedad (p. 292 a 299)			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Nuestra relación con la sociedad (p. 179)			8.1 8.2 9.1 9.4 9.5
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	La gestión de riesgos y oportunidades (p. 249 y 253)			13.1
201-3 Obligaciones del Plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 78) Nuestro equipo (p. 131)			
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nuestra relación con la sociedad (p. 185)			
Presencia en el mercado				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro modelo de negocio (p. 19 a 23) Nuestras líneas de actividad (p. 31 a 49)			
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Nuestro equipo (p. 137)	En línea con lo reportado en varios apartados del EINF, se reconocen a España y Portugal como los principales países donde el Grupo ECI desarrolla su actividad principal (tal y como evidencian los datos de plantilla). En base a esto, este indicador será reportado para estas dos geografías por ser las ubicaciones/regiones con operaciones significativas		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				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestra relación con la sociedad (p. 179)			
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Nuestra relación con la sociedad (p. 195 a 197)			5.4 9.1 9.4 11.2
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Nuestra relación con la sociedad (p. 179)			1.2 1.4 3.8 8.2 8.3 8.5

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Prácticas de adquisición				
3-3 Gestión de los temas materiales	La cadena de suministro (p. 153 a 156)			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	La cadena de suministro (p. 157 y 158)			8.3
Anticorrupción				
3-3 Gestión de los temas materiales	Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 83 y 84)			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 83 y 84)	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	Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 83 y 84)	Número de empleados formados en anticorrupción, delitos societarios y otros, en España (33.882): <ul style="list-style-type: none"> Mandos: 2.689 Coordinadores: 1.051 Técnicos: 2.596 Profesionales: 18.709 Personal base: 8.837 Número de empleados formados en prevención de blanqueo de capitales en El Corte Inglés en España (1.025 en 2023 y 2.587 en 2022): <ul style="list-style-type: none"> Mandos: 78 Coordinadores: 23 Técnicos: 6 Profesionales: 533 Personal base: 385 	10	16.5
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		En 2023, de las 13 notificaciones recibidas, en 11 no se han evidenciado irregularidades; de las 2 que sí se ha podido evidenciar, la medida para ambas ha sido la rescisión de los contratos con un socio empresarial. En 2022, de las 10 notificaciones recibidas, en 8 no se han evidenciado irregularidades; de las 2 que sí se ha podido evidenciar, la medida para ambas ha sido la rescisión de los contratos.	10	16.5

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Competencia desleal				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 73 y 74) Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 83 y 84)			
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		En el ejercicio 2023 se encontraba abierto un expediente relacionado con posibles prácticas concertadas. La Sociedad no ha recibido sanciones por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias de la Sociedad y de su Grupo puede consultarse en la Memoria Consolidada del Grupo El Corte Inglés del ejercicio 2023: Nota 16.2 "Garantías comprometidas con terceros y pasivos contingentes". Durante los ejercicios 2023 y 2022 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				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestra relación con la sociedad (p. 180 a 183)			
207-1 (2019) Enfoque fiscal	Nuestra relación con la sociedad (p. 180 a 183) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 256)			1.1 1.3 10.4 17.1 17.3
207-2 (2019) Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Nuestra relación con la sociedad (p. 180 a 183) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 256)			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	Nuestra relación con la sociedad (p. 180 a 183)			1.1 1.3 10.4 17.1 17.3
207-4 (2019) Presentación de informes país por país	Tabla de Indicadores no financieros (p. 292 a 298)	Información complementaria contenida en la Memoria Consolidada del ejercicio: Nota 22 "Administraciones Públicas y situación fiscal"		1.1 1.3 10.4 17.1 17.3
TEMAS AMBIENTALES				
Materiales				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestra gestión medioambiental (p. 199 a 201)			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Economía circular (p. 202 a 208)		7	8.4 12.2
301-2 Insumos reciclados	Economía circular (p. 202 a 208)		8	8.4 12.2 12.5
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Economía circular (p. 202 a 208)		8	8.4 12.2 12.5

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Energía				
3-3 Gestión de los temas materiales	Neutralidad climática (p. 220 a 224)		7 y 8	7.2 7.3 8.4 12.2 13.1
302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Neutralidad climática (p. 220 a 224)		8	7.3 8.4 12.2 13.1
302-3 Intensidad energética	Neutralidad climática (p. 220 a 224)		8 y 9	7.3 8.4 12.2 13.1
302-4 Reducción del consumo energético	Neutralidad climática (p. 220 a 224)		8 y 9	7.3 8.4 12.2 13.1
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Neutralidad climática (p. 220 a 224)		8 y 9	7.3 8.4 12.2 13.1
Agua				
3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión sostenible del agua (p. 225)			
303-1 (2018) Interacción con el agua como recurso compartido	Gestión sostenible del agua (p. 225)			
303-2 (2018) Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Gestión sostenible del agua (p. 225)			
303-3 (2018) Extracción de agua	Gestión sostenible del agua (p. 225)		7 y 8	6.3 6.4 6.A 6.B 12.4
303-4 (2018) Vertido de agua	Gestión sostenible del agua (p. 225)			
303-5 (2018) Consumo total de agua en la organización	Gestión sostenible del agua (p. 225)			
Biodiversidad				
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		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.		
304-2 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.		

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Emisiones				
3-3 Gestión de los temas materiales	Neutralidad climática (p. 220 y 221)			
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Neutralidad climática (p. 220 y 221)		7 y 8	3.9 12.4 13.1 14.3 15.2
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Neutralidad climática (p. 220 y 221)		7 y 8	3.9 12.4 13.1 14.3 15.2
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Neutralidad climática (p. 220 y 221)		7 y 8	3.9 12.4 13.1 14.3 15.2
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Neutralidad climática (p. 220 y 221)		7 y 8	13.1 14.3 15.2
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Neutralidad climática (p. 220 y 221)		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				
3-3 Gestión de los temas materiales	Economía circular (p. 205 a 208)			
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Economía circular (p. 205 a 208) Gestión sostenible del agua (p. 225)		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	Economía circular (p. 205 a 208)		8	3.9 6.3 11.6 12.4 12.5
306-3 Residuos generados	Economía circular (p. 205 a 208)		8	3.9 6.3 6.6 11.6 12.4 12.5 14.1 15.1
306-4 Residuos no destinados a eliminación	Economía circular (p. 205 a 208)		8	3.9 11.6 12.4 12.5
306-5 Residuos destinados a eliminación	Economía circular (p. 205 a 208)		8	3.9 6.6 11.6 12.4 12.5 14.2 15.1 15.5

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Evaluación ambiental de proveedores				
3-3 Gestión de los temas materiales	La cadena de suministro (p. 153 a 156)			
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	La cadena de suministro (p. 156 a 160)		8	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	La cadena de suministro (p. 161 a 170)		8	
TEMAS SOCIALES				
Empleo				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro equipo (p. 119 y 122)			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nuestro equipo (p. 124)		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		Todos los empleados gozan de los mismos beneficios, con independencia del modelo de contrato.		3.2 5.4 8.5
401-3 Permiso parental	Nuestro equipo (p. 134)		6	5.1 5.4 8.5
Relaciones trabajador-empresa				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro equipo (p. 131 y 132)			
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nuestro equipo (p. 132) I. Tabla de Indicadores No financieros (p. 290 y 291)		3	8.8
Salud y Seguridad en el trabajo				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro equipo (p. 145 a 149)			
403-1 (2018) Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestro equipo (p. 145 a 149)			8.8
403-2 (2018) Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Nuestro equipo (p. 146 a 148)			3.3 3.9 8.8
403-3 (2018) Servicios de salud en el trabajo	Nuestro equipo (p. 145)			3.3 3.9 8.8
403-4 (2018) Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Nuestro equipo (p. 138 y 139)			8.8 16.7
403-5 (2018) Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Nuestro equipo (p. 148)			8.8
403-6 (2018) Fomento de la salud de los trabajadores	Nuestro equipo (p. 149)			3.3 3.5 3.7 3.8

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
403-7 (2018) Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Nuestro equipo (p. 149)			8.8
403-8 (2018) Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestro equipo (p. 145 a 148)			8.8
403-9 (2018) Lesiones por accidente laboral	Tabla de Indicadores no financieros - Nuestro equipo (p. 286)			3.6 3.9 8.8 16.1
403-10 (2018) Dolencias y enfermedades laborales	Nuestro equipo (p. 147) Tabla de Indicadores no financieros - Nuestro equipo (p. 286)			3.3 3.4 3.9 8.8 16.1
Formación y enseñanza				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro equipo (p. 121)			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Nuestro equipo (p. 125) Tabla de Indicadores no financieros - Nuestro equipo (p. 284)		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		La empresa no tiene ningún programa específico para este cometido.		8.2 8.5
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Nuestro equipo (p. 129)		6	5.1 8.5 10.3
Diversidad e igualdad de oportunidades				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 70 y 71) Nuestro equipo (p. 119 y 120)			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 70) Nuestro equipo (p. 140 a 143) Tabla de Indicadores no financieros - Nuestro Gobierno (p. 277)		6	5.1 5.5 8.5
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nuestro equipo (p. 136) Tabla de Indicadores no financieros - Nuestro Gobierno (p. 285)		6	5.1 8.5 10.3
No discriminación				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestros principios, valores y compromisos (p. 62 a 67)			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nuestro equipo (p. 143) La cadena de suministro (p. 161 a 172)			5.1 8.8

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Libertad de asociación y negociación colectiva				
3-3 Gestión de los temas materiales	La cadena de suministro (p. 153 a 156)			
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	La cadena de suministro (p. 161 a 174)		3	8.8
Trabajo infantil				
3-3 Gestión de los temas materiales	La cadena de suministro (p. 161 a 174)			
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	La cadena de suministro (p. 161 a 174)		5	8.7 16.2
Trabajo forzoso u obligatorio				
3-3 Gestión de los temas materiales	La cadena de suministro (p. 161 a 174)			
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	La cadena de suministro (p. 161 a 174)		4	8.7
Prácticas en materia de seguridad				
3-3 Gestión de los temas materiales	La cadena de suministro (p. 174)			
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	La cadena de suministro (p. 173)			16.1
Evaluación de Derechos Humanos				
3-3 Gestión de los temas materiales	La cadena de suministro (p. 161 a 172)			
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos	La cadena de suministro (p. 161 a 172)			8
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	La cadena de suministro (p. 161 a 172)			8
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos	La cadena de suministro (p. 161 a 172)			8

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Comunidades locales				
3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestra relación con la sociedad (p. 177 a 194)			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestra relación con la sociedad (p. 187 a 194)		1	
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	La cadena de suministro (p. 161 a 172)		1 y 2	1.4 2.3
Evaluación social de los proveedores				
3-3 Gestión de los temas materiales	La cadena de suministro (p. 161 a 172)			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	La cadena de suministro (p. 161 a 172)		2	5.2 8.8 16.1
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	La cadena de suministro (p. 161 a 172)		2	5.2 8.8 16.1
Política pública				
3-3 Gestión de los temas materiales	Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 83 a 88)			
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		De acuerdo con 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 los ej. 2023 y 2022.	10	16.5
Salud y seguridad de los clientes				
3-3 Gestión de los temas materiales	El cliente (p. 102 a 107)			
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	El cliente (p. 102 a 107) Tabla de Indicadores no financieros - El Cliente (p. 278)			
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Durante 2023 y 2022 no se han recibido multas o sanciones por incumplimiento de la normativa aplicable relacionada con incumplimientos de salud y seguridad de los productos.		16.3

Indicador GRI y descripción	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones	Pacto Mundial	ODS
Marketing y etiquetado				
3-3 Gestión de los temas materiales	El cliente (p. 106 y 107)			
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	El cliente (p. 106 y 107)			12.8
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		Durante 2023 y 2022 no se han recibido multas o sanciones económicas por incumplimiento de etiquetado de productos.		16.3
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Durante 2023 y 2022 no se han recibido multas o sanciones económicas por incumplimientos de la normativa de aplicación en las actividades de marketing, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.		16.3
Privacidad del cliente				
3-3 Gestión de los temas materiales	El cliente (p. 113 a 116)			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nuestros principios, valores y compromisos (p. 86 a 88) El cliente (p. 112 y 113)			16.3 16.10

III. ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y DEL REGLAMENTO (UE) 2020/852

Contenidos de la Ley 11/2018		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.	Nuestro modelo de negocio (p. 19 a 29) Implantación del Grupo (p. 26 a 29) Nuestras líneas de actividad (p. 30 a 49) Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 68 a 82) La cadena de suministro (p. 153 a 162) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 247 a 257)	
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.	La cadena de suministro (p. 163) Nuestra gestión medioambiental (p. 199 a 219)	
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.	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 73 y 74) Neutralidad climática (p. 212 a 219) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 250 y 253)	

Contenidos de la Ley 11/2018		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.	Nuestro equipo (p. 146 a 149) Nuestra gestión medioambiental (p. 202 a 213) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 250 a 257)	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	Certificaciones ambientales (p. 226 y 227)	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	Nuestro desempeño ASG (p. 51 a 55) Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 72) Nuestra gestión medioambiental (p. 202 a 216) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 247 a 253)	
	Aplicación del principio de precaución.	La cadena de suministro (p. 161 a 172) Nuestra gestión medioambiental (p. 199 a 219)	
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales.		Durante 2023 y 2022 no se han recibido multas o sanciones económicas por incumplimiento de la normativa en relación con temas medioambientales. El Corte Inglés cuenta con un seguro civil para cubrir sus riesgos ambientales.
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.	Nuestra gestión medioambiental (p. 199 a 201) Neutralidad climática (p. 212 y 213)	
	Medidas para prevenir la contaminación.	Nuestra gestión medioambiental (p. 199 a 201) Neutralidad climática (p. 212 y 213)	
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.	Nuestra gestión medioambiental (p. 201) Economía Circular (p. 202 a 211)	
Uso sostenible de los recursos	Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	Gestión sostenible del agua (p. 225)	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Economía circular (p. 202 a 211)	
	Consumo, directo e indirecto, de energía.	Neutralidad climática (p. 212 y 213)	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	Neutralidad climática (p. 212 y 213)	
	Uso de energías renovables.	Neutralidad climática (p. 213 a 215)	

Contenidos de la Ley 11/2018		Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	Neutralidad climática (p. 212 a 215)	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	Neutralidad climática (p. 212 a 215)	
	Metas de reducción de emisiones GEI.	Neutralidad climática (p. 212 a 215)	
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.	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 62 a 67) Nuestro equipo (p. 120)	
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.	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 73 y 74) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 255)	

Contenidos de la Ley 11/2018	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 279 a 281)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	Anexos I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 280 y 281)
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 282 y 283)
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 283 y 284)
	Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 284 y 285)
	Brecha salarial.	Nuestro equipo (p. 135)
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la Sociedad.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 284)
	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.	Nuestro modelo de gobierno corporativo (p. 76 y 79) Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Gobierno (p. 276)
	Medidas de desconexión laboral.	Nuestro equipo (p. 133)
	Empleados con discapacidad.	Nuestro equipo (p. 142) Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 280)
	Organización del tiempo de trabajo.	Nuestro equipo (p. 132)
	Número de horas de absentismo.	Nuestro equipo (p. 147) Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 285 y 286)
	Medidas para facilitar la conciliación.	Nuestro equipo (p. 132 a 134)
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Nuestro equipo (p. 145 a 148) Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 286 y 287)
	Número de accidentes de trabajo por sexo.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 286 y 287)
	Tasa de frecuencia por sexo.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 286)
	Tasa de gravedad por sexo.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 286)
	Número enfermedades profesionales por sexo.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 286)

Contenidos de la Ley 11/2018	Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Relaciones sociales	Organización del diálogo social.	Nuestro equipo (p. 131 y 132)
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la Compañía, en términos de información, consulta y participación.	Nuestro equipo (p. 131 y 132)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 287)
	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	Nuestro equipo (p. 131 y 132) Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 288 y 289)
Formación	Políticas de formación.	Nuestro equipo (p. 125 a 129)
	Horas totales de formación por categorías profesionales.	Nuestro equipo (p. 128) Anexos. I. Tabla de indicadores no financieros - Nuestro Equipo (p. 284)
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Nuestra relación con la sociedad (p. 195 a 197)
Igualdad	Medidas de igualdad entre hombres y mujeres.	Nuestros principios, valores y compromisos (p. 63) Nuestro equipo (p. 140 a 143)
	Planes de igualdad.	Nuestro equipo (p. 141 y 142)
	Medidas para promover el empleo.	Nuestro equipo (p. 121 y 122)
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	Nuestro equipo (p. 143)
	Política contra la discriminación y gestión de la diversidad.	Nuestro equipo (p. 140 a 142)
Respeto de 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.	La cadena de suministro (p. 161 a 172)
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.	La cadena de suministro (p. 163 a 166) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 254)

Contenidos de la Ley 11/2018		Apartado del Informe	Comentarios / Limitaciones al alcance u omisiones
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida.	La cadena de suministro (p. 161 y 162)	
	Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos.	La cadena de suministro (p. 163 a 172)	
	Denuncias por casos de vulneraciones de Derechos Humanos.	Nuestros principios, y compromisos (p. 67) La cadena de suministro (p. 172)	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.	La cadena de suministro (p. 163)	
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.	Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 83 a 86)	
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.	La gestión de riesgos y oportunidades (p. 257)	
Corrupción y soborno	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	Nuestros principios, valores y compromisos (p. 68) Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 83 a 85)	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 85 y 86)	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Nuestra relación con la sociedad (p. 191)	
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.	La cadena de suministro (p. 161 a 172)	

Contenidos de la Ley 11/2018		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.	Otros asuntos vinculados al máximo órgano de gobierno (p. 86 a 88) La cadena de suministro (p. 163 a 172) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 251)	
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la Sociedad en el empleo y el desarrollo local.	La cadena de suministro (p. 158 y 159) Nuestra relación con la sociedad (p. 179 a 183) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 251 a 253)	
	Impacto de la actividad de la Sociedad en las poblaciones locales y el territorio.	La cadena de suministro (p. 158 y 159) Nuestra relación con la sociedad (p. 179 a 183) La gestión de riesgos y oportunidades (p. 251 a 254)	
	Relaciones mantenidas con las comunidades locales.	Nuestra relación con la sociedad (p. 187 a 194) Principios de reporte y transparencia (p. 259 a 262)	
	Acciones de asociación o patrocinio.	Nuestra relación con la sociedad (p. 186 a 193)	
Subcontratación y proveedores	Inclusión de la Política de Compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	La cadena de suministro (p.161 a 166)	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	La cadena de suministro (p. 161 y 162)	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	La cadena de suministro (p. 164 a 172)	
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	El Cliente (p. 102 a 106)	
	Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas.	El Cliente (p. 112 y 113)	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país.	Anexo - I. Tabla de "Indicadores no financieros" - Sociedad (p. 295)	
	Impuestos sobre beneficios pagados.	Anexo - I. Tabla de Indicadores no financieros - Sociedad (p. 292 y 293)	
	Subvenciones públicas recibidas.	Nuestra relación con la sociedad (p. 185)	

Informe de verificación independiente

Informe de Verificación Independiente del Informe
No Financiero Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 29 de febrero de 2024

EL CORTE INGLÉS, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES



Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Vialverde, 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 29 de febrero de 2024, 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 Europeo (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 en referencia a los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI), 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 Europeo (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 gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Incluyendo las normas internacionales sobre independencia) 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 profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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.

Nombre: EY, S.L. C/ de Raimundo Fernández Vialverde, 65. 28003 Madrid. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364, letra 4. E.I.30 de la Sección 3ª de el Libro de Sociedades. I.N. 68.740.007.692.1. I.N. 68.740.007.692.1. I.N. 68.740.007.692.1. I.N. 68.740.007.692.1.

A member firm of Ernst & Young Global Limited



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 29 de febrero de 2024 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 29 de febrero de 2024.
- ▶ 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 29 de febrero de 2024.
- ▶ 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 29 de febrero de 2024 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

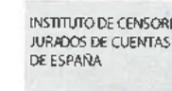
En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establecen las condiciones para divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023, adicional a la información referida a actividades elegibles y alineadas ya exigida en el ejercicio 2022 en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. En consecuencia, en el INF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales anteriormente indicados ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información relativa al ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el INF adjunto la información desglosada tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los Administradores de El Corte Inglés, S.A. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a las citadas obligaciones 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 29 de febrero de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y en referencia a los estándares GRI 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 Europeo (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.



ERNST & YOUNG, S.L.

ERNST & YOUNG, S.L.

Elena Fernández García

2024 Num. 01/24/14896
 VALOR CONTINGENTE: 30.00 EUR
 Se distribuyen 10 ejemplares

3 de junio de 2024

El Corte Inglés

©2024 El Corte Inglés, S.A.
Hermosilla, 112
28009 Madrid

elcorteingles.es

Depósito Legal:
M-24635-2019