



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

Cortefiel S.A.



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: Cortefiel S.A.

- *Dirección web:* www.grupocortefiel.com
- *Alto cargo:* Juan Carlos Escribano , Consejero Delegado
- *Fecha de adhesión:* 15/02/2002
- *Sector:* Textil, lencería, artículos de lujo y calzado
- *Actividad:* Retail. Distribución de prendas y complementos
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, ONG y Comunidad RSC, Sociedad, Medios de comunicación
- *Países en los que está presente:* 57 países en Europa, Asia, América y África a través de 1.593 puntos de venta (no centros productivos)
- *Alcance del Informe de Progreso:* Todo el Grupo
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Página web. Memoria sostenibilidad
- *Día de publicación del Informe:* lunes, 15 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Ana Fombella
- *Tipo de informe:* A+B+C

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "



• Carta de Renovación del Compromiso

Informe de Progreso 2009

Carta de renovación del Compromiso

Desde el 2002, año en que nos adherimos al Pacto mundial de las Naciones Unidas, hemos dado todo nuestro apoyo a la difusión de la iniciativa y hemos trabajado intensamente en los 10 principios.

Como socio fundador de ASEPAM, a través de la participación en los diferentes foros de discusión, hemos tenido la oportunidad de compartir y aprender de las buenas prácticas de otros firmantes y los miembros de la Asociación.

Por ello, me siento orgulloso de presentar este Informe de Progreso, y renovar nuestros compromisos adquiridos con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Este ejercicio, ha sido de nuevo un año de intenso trabajo y esfuerzo para la promoción y desarrollo de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor de nuestras actividades. Nuestra compañía asume como una importante responsabilidad el trabajar para una firme implantación de los Derechos Humanos en todos los países donde estamos presentes.

Nuestro Código de Conducta se ha convertido en el eje sobre el que establecer las relaciones con nuestros colaboradores. De esta manera logramos que estos principios se vayan trasladando a toda la cadena de suministro.

Durante este ejercicio, hemos implantado una aplicación informática a través de la cual se centraliza la aceptación del Código de Conducta, lo que permite garantizar que el 100% de los proveedores, tanto de textil como servicios o compras generales, conocen y aceptan las condiciones del Código de Conducta. No obstante, todos los proveedores de prendas, que son los de mayores riesgos se someten a evaluaciones y seguimientos periódicos para garantizar las condiciones laborales y sociales de sus trabajadores.

Por otra parte, en los contratos de franquicias, el Código de Conducta es una cláusula adicional a la que se comprometen de manera que extendemos las prácticas responsables a todas nuestras operaciones.

Nuestra apuesta de acción social, también ha ido evolucionando muy positivamente. Nuestros empleados y clientes cada vez son más cómplices de los proyectos sociales con los que colaboramos. Nos gusta difundir estas iniciativas porque tenemos la capacidad de llegar a mucha gente a través de nuestros puntos de venta y nuestros clientes. Esta visibilidad se convierte en un motor de cambio para la sociedad. Hemos apoyado iniciativas encaminadas a la consecución de los OBJETIVOS DEL MILENIO como: "Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre", "Lograr la Enseñanza primaria universal", "Reducir la mortalidad infantil", "Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente".

También nos preocupa el medioambiente y buscamos la eficiencia. Este año, hemos centrado nuestros esfuerzos en planes de ahorro energético, gestión eficaz de la logística y aplicación de medidas como la utilización de materiales certificados en todas nuestras bolsas de papel.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

En Grupo Cortefiel somos conscientes de la relevancia que, por su cercanía con la población, tienen las actividades y los riesgos de nuestro sector. Por ello ratificamos nuestro compromiso de seguir mejorando en todas las áreas de gestión del riesgo y apoyar y promover iniciativas sectoriales de mejora aportando lo que de nuestra experiencia pueda ser útil en dicho empeño.

Juan Carlos Escribano
Consejero Delegado
Grupo Cortefiel

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



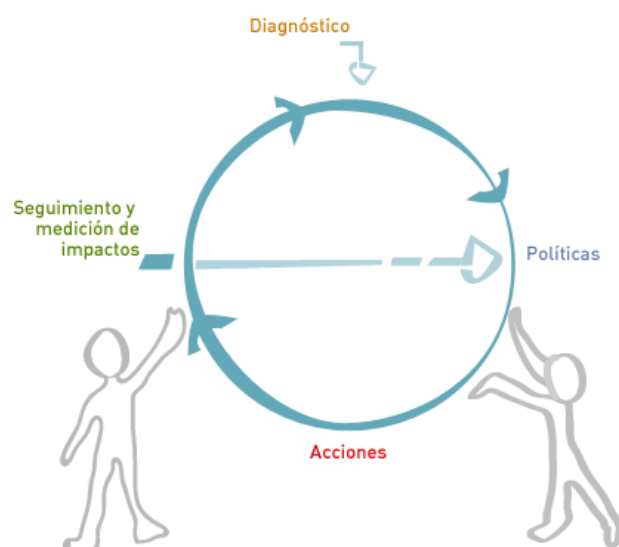
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: La compañía realiza evaluaciones periódicas sobre los diferentes factores en materia de DDHH, en función de las áreas de negocio. Se ha elaborado un Mapa de riesgos que identifica los riesgos potenciales, su impacto y su probabilidad, para poder desarrollar políticas específicas que minimicen dichos riesgos.

El Comité de Ética, Cumplimiento y Arbitraje, está formado por los responsables de las principales áreas operativas del grupo y las áreas más vinculadas a los aspectos de DDHH (RSC, RRHH, Auditoría Interna, Sourcing, Jurídico).

Este Comité, realiza evaluaciones de los riesgos de todas las operaciones para determinar aquellas que puedan incidir en aspectos fundamentales que afecten a los DDHH en función de los grupos de interés afectados. Este Comité trabaja en coordinación con otras comisiones y departamentos especializados en el control y supervisión de riesgos operativos, para implantar medidas adecuadas y coordinadas.

Para ampliar cualquier información de éste u otro principio puede consultar la MEMORIA AUDIOVISUAL DE SOSTIVIBILIDAD en <http://www.grupocortefiel.com/es/responsabilidad-corporativa>



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Las políticas de DDH, están implantadas a lo largo de toda la estructura organizativa del Grupo a través de los Códigos de Conducta.

Estos principios están integrados en la gestión de la compañía y forman parte de la cultura empresarial trasladándose a través de los responsables de área y departamentos de forma ordinaria, y de forma estructurada por medio de la aplicación de los códigos de Conducta y las Normas de Actuación.

Los Códigos de Conducta marcan las directrices básicas de ética del negocio, bajo criterios de transparencia, evaluación y

control.

Las Normas Internas de Actuación, despliegan los principios básicos emanados de los Códigos de Conducta, en directrices tangibles en materia de:

- Relaciones con clientes
- Relaciones con proveedores
- Conflicto de intereses
- Respeto por las personas. No discriminación e igualdad
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Prevención de Riesgos Laborales
- Fraude Interno y corrupción
- Transparencia y mantenimiento de Registros

En relación con los empleados, la organización dispone de una política de recursos humanos que garantiza principios de no discriminación y vela por garantizar que se respetan todos los derechos básicos de los trabajadores. Además, se ofrecen algunos beneficios sociales o medidas específicas de conciliación de la vida laboral y personal.

Respecto a la política de Acción Social, la compañía trabaja por reforzar la labor de cooperación de diversas organizaciones, apoyando proyectos no sólo con aportaciones económicas sino utilizando todos los medios a su alcance para la difusión de las iniciativas (Campañas, tinnedas, red de clientes, escaparates, productos, etc).

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI

Implantación: Las políticas corporativas de información al cliente, se basan en los criterios de veracidad y transparencia.

La información relativa a las prendas, se encuentra en el etiquetado, que se adapta a las exigencias de la normativa internacional y de los distintos países en los que se comercializan. Se incluye, en todos los idiomas necesarios, datos relevantes como el origen, composición y proceso de lavado de las prendas.

Los catálogos, la publicidad, y promociones, permiten conocer mejor las distintas marcas y sus colecciones.

Todas las comunicaciones con el cliente están basadas en la transparencia y los principios éticos. Son sometidas en todo caso a la supervisión del departamento jurídico, para asegurar que se respeta la legislación y los estándares pertinentes. El Servicio de Atención al Cliente (SAC), está estructurado para dar respuesta integral y diferenciada a todos sus usuarios, ofreciendo información y soluciones ágiles y eficaces.

El SAC, da servicio a todas las peticiones de los clientes que llegan a través del teléfono, correo postal, páginas web y correo electrónico así como la gestión de las reclamaciones.

Este servicio, además presta apoyo y atención directa a las tiendas para la resolución inmediata de cualquier incidencia y da cobertura a los socios de los Clubes de fidelización de clientes de las cadenas



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: La responsabilidad de garantizar una conducta ética y responsable en todas nuestras actividades es extensiva también a aquellas que son subcontratadas y todos los productos adquiridos en cualquier lugar donde se fabriquen.

Cada proveedor, independientemente del servicio prestado o su ubicación geográfica, asume el cumplimiento del Código de Conducta Externo, que busca garantizar el respeto a los Derechos Humanos y las condiciones de trabajo en los centros de producción. Este Código de Conducta recoge 12 principios elementales, basados en los convenios internacionales de Naciones Unidas y de la Organización Internacional del Trabajo.

En el ejercicio 2009, hemos implantado una aplicación informática a través de la cual se centraliza la aceptación del Código de Conducta lo que permite garantizar que el 100% de los proveedores, tanto de textil como servicios o compras generales, conocen y aceptan las condiciones del Código de Conducta. Desde su implantación 541 nuevos proveedores han firmado electrónicamente el código, anteriormente se hacía de forma física. No obstante, todos los proveedores de prendas siguen sometiéndose a evaluaciones y seguimientos periódicos para garantizar las condiciones laborales y sociales de sus trabajadores.

A través del Plan de Verificación del Cumplimiento del Código de Conducta, en 2009 se realizaron 137 auditorías sociales (realizadas por entidades independientes) a fábricas de proveedores, en las que se evaluaron diferentes indicadores de respeto de Derechos Humanos. Desde el 2003 se han realizado un total de 950 auditorías de proveedores.

Por otra parte, en los contratos de franquicias, el Código de Conducta es una cláusula adicional a la que se comprometen los franquiciados, de manera que extendemos las prácticas responsables a todas nuestras operaciones.

Para difundir internamente los principios éticos de la compañía, en 2009 hemos iniciado el plan de formación de empleados mediante formación presencial para encargados de tienda y responsables de área.

En otro ámbito, hemos desarrollado numerosos programas y proyectos de Acción Social, cuyo objetivo fundamental (además del apoyo económico a las ONGs), era la difusión DIFUSIÓN DE MENSAJES CLAVE A LA SOCIEDAD EN GENERAL a través de nuestros puntos de venta, nuestros clientes, nuestros productos y nuestros escaparates. Creemos que tenemos la capacidad de llegar a mucha gente, y nuestro objetivo es transmitir mensajes con valores para que calen en la sociedad. Creemos que este es nuestro ámbito de influencia.

Algunos ejemplos de estas campañas pueden ser:

- SONRISAS ENLATADAS PARA BOMBAY: La cadena women'secret, lanzó una campaña de comunicación para apoyar esta iniciativa, en la que llenó todos los escaparates de sus tiendas con "Latas de Sonrisas" para Bombay con el mensaje de que todos los niños tienen derecho a una infancia digna y feliz. Con este proyecto la ONG Sonrisas de Bombay puso en marcha 12 escuelas "Balwadi" para 360 niños en los Slums más deprimidos de Bombay.

SAVE THE ANIMALS: En otoño 2009 women'secret creó una colección de pijamas, sudaderas y complementos con motivos basados en animales que están en peligro de extinción para concienciar a nuestras clientas y colaborar con la causa de forma solidaria. Los beneficios de las ventas se destinaron a WWF Adena para su programa de conservación de



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

especies en peligro de extinción

Para conocer más proyectos de Apoyo y Difusión de los Derechos Humanos consultar la memoria de sostenibilidad en www.grupocortefiel.com

- Mantenimiento del programa de nutrición en el Centro de Nutrición Terapéutico Carmel de Katindo en Goma – R.D. CONGO

- Desarrollo de una escuela infantil den Rajeev Nagar en Nueva Delhi

- Estudio Clínico de Cáncer de Mama en la Mujer Joven

- Proyecto Integral de Gestión de Residuos Textiles e Inserción Laboral de Colectivos Desfavorecidos

- Campamentos de Verano para niños y adolescentes con cardiopatías congénitas

- Acceso al agua potable para poblaciones

desfavorecidas en Gao y Tombouctou, Malí.

- Recogida de alimentos y medicamentos entre los empleados del grupo para su envío urgente a Haití tras el terremoto del 12 de enero

- Colección Fashion Targets Breast Cancer by women's secret

- Campaña con Amnistía Internacional para la lucha contra la Violencia de Género

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación: La evaluación de los riesgos realizadas por el Comité de Ética Cumplimiento y Arbitraje, así como el análisis de los mecanismos implantados y sus resultados, influyen en la planificación estratégica y en las decisiones operacionales que se aplican.

El Comité de Dirección es informado de dichos resultados para que sean tenidos en cuenta en el seno de las decisiones corporativas al más alto nivel.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: La información relativa a las prendas, se encuentra en el etiquetado, que se adapta a las exigencias de la normativa internacional y de los distintos países en los que se comercializan. Se incluye, en todos los idiomas necesarios, datos relevantes como el origen, composición y proceso de lavado de las prendas.

Se dispone de un exhaustivo proceso de control de seguridad en los productos que comienza en la homologación de proveedores y se desarrolla a lo largo de la cadena productiva hasta que cada prenda llega a manos del cliente. Desde la cuidadosa elección de las materias primas (favoreciendo el uso de fibras naturales para proporcionar mayor comodidad y durabilidad a las prendas) hasta los controles previos a la comercialización de la prenda terminada, el proceso productivo es rigurosamente controlado en cada una de sus etapas.

El proceso de producción está sometido a exhaustivos controles de calidad que permiten garantizar la seguridad del cliente y el cumplimiento con los requisitos legales específicos de cada país donde se comercializan.

Los proveedores reciben, cada temporada, los manuales de calidad con las especificaciones técnicas de cada uno de los productos y todos los estándares de calidad que deben seguir, desde la composición y la compostura, hasta el etiquetado y el packaging.

En estos manuales también se detallan los ensayos físico-químicos que deben realizarse a cada partida por los laboratorios externos acreditados.

Cada una de las referencias que se ponen en el mercado es sometida a ensayos específicos que aseguran la calidad y la inexistencia de sustancias nocivas para la salud o el medio ambiente.

Estos análisis físico-químicos se realizan siempre en origen, de manera que la aceptación de la mercancía y su posterior comercialización queda supeditada a resultados satisfactorios de pruebas que, entre otras incluyen: pilling; encogimiento; ausencia de tóxicos como colorantes azoicos, arilaminas, formaldehído, fenoles, ftalatos, pesticidas, o metales pesados.

Antes del envío de los pedidos desde las fábricas de los proveedores, las oficinas de sourcing reciben los resultados de los ensayos realizados por las entidades acreditadas. Esta forma de trabajar permite controlar, que en el caso de detectarse algún resultado no-satisfactorio o algún parámetro incorrecto, la mercancía nunca llegaría al punto de venta.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Se realizan seguimeintos a través del Comité de Ética Cumplimiento y Arbitraje de la aplicación de las políticas de DDHH en la compañía de forma transversal, y de forma específica se gestionan los posibles riesgos asociados a las operaciones a través de la propuesta de mecanismos que minimicen estos riesgos.

Toda la información de la compañía que se traslada a la memoria de sostenibilidad de una forma clara y accesible a todos los grupos de interés.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Las auditorías de la compañía incluyen la verificación de las políticas de RSC.

La aplicación del Código de Conducta externo en la cadena de suministro se verifica a través de entidades externas acreditadas por SAI y de alcance internacional que dan cobertura a todos los países donde producimos.

El Departamento de Sourcing, dispone de un sistema de Gestión de la calidad Certificado conforme a la norma ISO 9001, para las actividades de "PROSPECCIÓN DE PROVEEDORES Y FABRICANTES, HOMOLOGACIÓN CONFORME A ESTÁNDARES SOCIALES Y DE CALIDAD. SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO". Por lo tanto, la gestión de los aspectos sociales en la cadena de suministro es auditada periódicamente tanto de forma interna como externa dentro del sistema de Gestión de la calidad que incluye las actividades que se realizan desde las principales oficinas de compras en Hongkong, India y Madrid que abarcan a la totalidad de proveedores de terceros países.

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Los Códigos de Conducta (Interno y Externo) que rigen los principios éticos de la compañía, así como las Normas Internas de Actuación, son públicos y puestos a disposición de todos los empleados, y accesibles a través de la intranet corporativa y la página web. Sin embargo, la dispersión geográfica y funcional de la plantilla, hace difícil un seguimiento exhaustivo del grado de conocimiento de los mismos. Se ha implantado un Plan de Formación específico para todos los empleados sobre Códigos de Conducta y Normas de Actuación. Durante 2009 se ha comenzado con la formación presencial de los encargados de tienda y responsables de departamento.

Objetivos: Ampliación del Plan de Formación a toda la plantilla.

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

Respuesta: 0

Implantación: No se ha registrado ningún incidente referente a la salud y seguridad de los clientes y/o productos

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

Respuesta: 0

Implantación: No se ha registrado ningún incidente referente a la salud y seguridad de los clientes y/o productos

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 0

Implantación: No se ha registrado ningún incidente referente a la información y etiquetado de los productos

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) en miles de euros (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 1771,74

Implantación: Durante el ejercicio 2009, se destinaron 240.984 euros como aportaciones económicas directas para la financiación de proyectos de apoyo a distintas organizaciones. Como aportaciones en especie, se han donado 62.485 prendas, valoradas en más de 454.860 euros, además de 231.105 metros de tela valorados en 1.075.892 euros para ayuda humanitaria y organizaciones de carácter social.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Con estas aportaciones, el Grupo ha colaborado con 21 Entidades Beneficiarias, mediante la realización de 12 Acciones solidarias y 13 Proyectos financiados.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Cortefiel, apuesta por las ONGs con las que colabora, vinculándose con los proyectos específicos a los que orienta sus ayudas.

Las ONGs y los proyectos concretos son cuidadosamente seleccionados atendiendo a la rigurosidad y transparencia de la entidad colaboradora y a la relevancia del proyecto para los distintos stakeholders del grupo y la sociedad.

La selección de los proyectos, se realiza en base a criterios que garanticen la integridad de los mismos. Estando abiertos a la participación de cualquier ONG, se buscan aquellas iniciativas que en cada momento se alinean con el target de cada marca, sus empleados y sus clientes.

Los proyectos deben garantizar que el destino de las ayudas va a tener una repercusión real y directa en aquellas personas a las que se dirigen.

Normalmente los proyectos se desarrollan en aquellas zonas donde tenemos la producción. Tener proveedores en terceros países con unos volúmenes de compra significativos, les permite desarrollar su tejido industrial y empresarial, por lo que la inversión en acción social también debe dirigirse a mejorar la calidad de vida de estos países.

PROYECTOS vs OBJETIVOS DEL MILENIO

- Construcción-Rehabilitación de pozos de Agua en Gao y Tombouctou, Malí. (O.M. 1 - 4 - 6 - 7)
- Mejora de las instalaciones del Centro Educativo y comedor en Delhi (O.M. 2 - 4 - 1)
- Programa de Nutrición en el Centro de Nutrición Terapéutica el CARMEL Goma- R.D. Congo (O.M. 4 - 1 - 6 - 5)
- Corte Verde: Proyecto Integral de Gestión Ambiental de Residuos Textiles e Inserción Laboral de Colectivos Desfavorecidos (O.M. 7 - 1)
- Programa de Lucha contra la desnutrición infantil (O.M. 4 - 1 - 6)
- Protección de especies en peligro de extinción (O.M. 7)
- Escolarización de los niños de los "Slums" del norte de Bombay (O.M. 2 - 4 - 1 - 6)
- Integración laboral de personas con discapacidad intelectual
- Campamento de verano para niños y adolescentes con cardiopatías congénitas



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

- Lucha contra el cáncer de mama en Portugal

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: No se contratan fuerzas de seguridad

• Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Cientes	R.:Mapa de Riesgos. Comité de Ética Cumplimiento y Arbitraje O.: -	R.:Servicio de Atención al Cliente. Código de Conducta Interno y Normas de Actuación, Servicio de Atención al Cliente O.: -	R.:Etiquetado. Test de Laboratorios. Calidad, Servicio de Atención al Cliente O.: -	R.:Servicio de Atención al Cliente O.: -
Empleados	R.:Mapa de Riesgos. Comité de Ética Cumplimiento y Arbitraje O.: -	R.:Código de Conducta Interno y Normas de Actuación. Políticas de Contratación O.:Formación específica en Normas Internas de Actuación para toda la plantilla	R.:Formación Código de Conducta y Normas Internas de Actuación O.:Continuar la formación al 100% de la plantilla en España	R.:Comité de Ética Cumplimiento y Arbitraje O.: -
Proveedores	R.:CMapa de Riesgos. Comité de Ética Cumplimiento y Arbitraje O.: -	R.:Código de Conducta Externo. Proceso de Evaluación Social de Proveedores O.: -	R.:Implantación de la Herramienta de aceptación del Código de Conducta para TODOS los proveedores O.: -	R.:Comité de Ética Cumplimiento y Arbitraje. Proceso de Evaluación y Auditorías de Proveedores O.: -
ONG y Comunidad RSC	R.:Mapa de Riesgos. Comité de Ética Cumplimiento y Arbitraje O.: -	R.:Política de Acción Social. Procesos de Diálogo. Transparencia O.: -	R.:Campañas sociales y Difusión de mensajes O.: -	R.:Memoria Audiovisual de Sostenibilidad O.: -
Sociedad	R.:Mapa de Riesgos. Comité de Ética Cumplimiento y Arbitraje O.: -	R.:Transparencia. Reporting O.: -	R.:Campañas sociales y Difusión de mensajes O.: -	R.:Memoria Audiovisual de Sostenibilidad O.: -
Medios de	R.:Mapa de Riesgos. Comité de Ética Cumplimiento y	R.:Transparencia	R.:Campañas sociales y Difusión de mensajes	R.:Memoria Audiovisual de Sostenibilidad



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Comunicación	Arbitraje	O.: -	O.: -	O.: -
	O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Cortefiel trabaja actualmente con proveedores de 30 países. La elección de los proveedores se lleva a cabo a través de un proceso de prospección y evaluación conforme a estándares de calidad, de producto, capacidad de producción y aspectos sociales.

La responsabilidad de garantizar una conducta ética y responsable en todas nuestras actividades es extensiva también a aquellas que son subcontratadas y todos los productos adquiridos en cualquier lugar donde se fabriquen.

Por eso, cada proveedor, independientemente del servicio prestado o su ubicación geográfica, asume el cumplimiento del Código de Conducta Externo, que busca garantizar el respeto a los Derechos Humanos y las condiciones de trabajo en los centros de producción.

En el ejercicio 2009, hemos implantado una aplicación informática a través de la cual se centraliza la aceptación del Código de Conducta lo que permite garantizar que el 100% de los proveedores, tanto de textil como servicios o compras generales, conocen y aceptan las condiciones del Código de Conducta. Desde su implantación 541 nuevos proveedores han firmado electrónicamente el código, anteriormente se hacía de forma física.

Aunque todos los proveedores asumen el compromiso de cumplimiento del código de conducta como parte de sus condiciones contractuales, en este sector, los riesgos principales se centran en los proveedores de prendas textiles, por lo que las verificaciones y auditorías de proveedores, se planifican en función de los niveles de riesgo, la complejidad del entorno sociolaboral, y por lo tanto, se priorizan aquellos escenarios más expuestos a riesgos.

Actualmente el 100% de los proveedores de textil han sido auditados previamente a su contratación.

Las centrales de compras de la compañía, ubicadas en Madrid, Hongkong e India, disponen de la certificación ISO 9001 para el siguiente alcance "PROSPECCIÓN DE PROVEEDORES Y FABRICANTES, HOMOLOGACIÓN CONFORME A ESTÁNDARES SOCIALES Y DE CALIDAD. SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO"; Es decir, que el proceso de evaluación social de proveedores está inmerso dentro del

proceso de Homologación de proveedores de la compañía y certificado por entidad externa acreditada.

Ningún proveedor de prendas que no esté homologado desde el punto de vista social, puede suministrar a la compañía, esta homologación también considera

otras certificaciones o esquemas reconocidos internacionalmente como SA 8000, ETI o BSCI

A través del Plan de Verificación del Cumplimiento del Código de Conducta, en 2009 se realizaron 137 auditorías sociales (realizadas por entidades independientes) a fábricas de proveedores, en las que se evaluaron diferentes indicadores de respeto de Derechos Humanos. Desde el 2003 se han realizado un total de 950 auditorías de proveedores.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: La responsabilidad de garantizar una conducta ética y responsable en todas nuestras actividades es extensiva también a aquellas que son subcontratadas y todos los productos adquiridos en cualquier lugar donde se fabriquen.

El Código de Conducta Interno, en el que se establecen los principios básicos por los que se rigen las actuaciones de todos los empleados del grupo, contempla los principales elementos críticos en materia de DDHH (no discriminación, corrupción, soborno, trabajo infantil, etc), pero además incluye cláusulas específicas con respecto a la responsabilidad de los empleados en el cumplimiento de los principales DDHH, por ejemplo:

Cláusula 8. Las personas que integramos Grupo Cortefiel tenemos el derecho y el deber de velar por el cumplimiento del Código de Conducta Externo por parte de nuestros proveedores y asociados, requiriéndoles para que otorguen las garantías necesarias de acceso y verificación por parte del Grupo Cortefiel o agente autorizado.

Cláusula 9. Las personas que integramos Grupo Cortefiel actuaremos con la mayor diligencia y planificación posibles y razonables en nuestros pedidos a proveedores en función de su capacidad, evitando ser causa indirecta del menoscabo en las condiciones laborales de sus empleados.

Cualquier incidencia destacable que se detecte con respecto a la actuación de los proveedores, (tanto si llega a través de mecanismos internos de la compañía, como si llega por vía externa como clientes, ONGs, u otros organismos), es trasladada al seno del Comité de Ética, Cumplimiento y Arbitraje donde se estudian las medidas y actuaciones necesarias.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En el ejercicio 2009, hemos implantado una aplicación informática a través de la cual se centraliza la aceptación del Código de Conducta lo que permite garantizar que el 100% de los proveedores, tanto de textil como servicios o compras generales, conocen y aceptan las condiciones del Código de Conducta. Desde su implantación 541 nuevos proveedores han firmado electrónicamente el código, anteriormente se hacía de forma física.

De la misma manera, en todos los contratos de franquicias, el Código de conducta es una cláusula adicional, de manera que extendemos la cadena de responsabilidad a toda nuestra red de influencia.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 100 %

Implantación: El 100% de los proveedores de PRENDAS ha sido evaluado previamente a su contratación, bien mediante nuestro sistema de evaluación de proveedores por auditores externos acreditados, o bien mediante la certificación de esquemas internacionales aceptados como SA8000, ETI o BSCI.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad % (P2C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 100 %

Implantación: El 100% de los proveedores de PRENDAS ha sido evaluado previamente a su contratación, bien mediante nuestro sistema de evaluación de proveedores por auditores externos acreditados, o bien mediante la certificación de esquemas internacionales aceptados como SA8000, ETI o BSCI

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:Homologación de Proveedores. Código de Conducta Externo. Auditorías sociales	R.:Código de Conducta Interno. Código de Conducta Externo. Plan de evaluación de proveedores.	R.:Proceso de Aceptación del Código de Conducta de Proveedores	
	O.: -	O.: -	O.: -	



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Todos los trabajadores de Grupo Cortefiel están bajo el ámbito de aplicación de regulaciones laborales en función de cada país.

Los Convenios Colectivos correspondientes están firmados con los representantes de los trabajadores. Se celebran libremente elecciones sindicales en la compañía.

En la cadena de suministro, se potencia el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva en a través del compromiso de cumplimiento del Código de Conducta por parte de los proveedores



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: La información a la plantilla y las consultas o demandas puntuales, siempre se procuran resolver a través de la línea de responsables y, en caso necesario, con mediación del Departamento de Personal y Recursos Humanos.

Para aquellas situaciones que lo requieran o para negociaciones colectivas, se utilizan los cauces reglamentarios a través de los Comités de empresa.

La compañía dispone de diversos mecanismos de información bidireccional que permiten una difusión efectiva de la información de relevancia y evaluar las sugerencias de los empleados.

La dirección de la compañía se reúne periódicamente con los representantes sindicales.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)

Respuesta: No

Implantación: No se ha desarrollado ninguna acción concreta en este ejercicio



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: La representación de los trabajadores, es un derecho plenamente respetado por el Grupo en todos los países donde está implantado. En España, el sindicato más representativo es UGT seguido de CCOO y otros autonómicos como ELA en el País Vasco o CIGA en Galicia. En Portugal, el Sindicato con mayor representación es CESP, en Bélgica CNE y en Francia el CFDT

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Existen numerosas vías de comunicación con los representantes de los trabajadores, tanto formales como no formales establecidas. Las comunicaciones con los sindicatos, se realizan tanto a nivel institucional, como a través de la patronal, como de forma directa. Todas las comunicaciones relevantes son tratadas con los Comités de Empresa, en casos excepcionales se establecen reuniones informativas directas con la alta dirección y los representantes de los trabajadores. No obstante, existen numerosas vías de comunicación con los empleados, además de la línea jerárquica, principalmente a través de la intranet corporativa que es accesible para los empleados en los centros de trabajo

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Convenios Colectivos	R.: Comités de Empresa	R.: Convenios Colectivos	R.: Representación sindical, Representación sindical
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -

R.: Respuesta



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: No es un factor de riesgo en la plantilla propia, sin embargo sí puede llegar a serlo en la cadena de suministro, por lo que se controla a través de la adhesión de los proveedores al Código de Conducta y mediante la evaluación de auditorías externas además de las supervisiones del personal propio del grupo.

Es un factor de riesgo debido a que la globalización de la producción hace que algunos proveedores se ubiquen en áreas geográficas en que todavía pueden existir estas prácticas. El código de Conducta externo que deben asumir y cumplir todos nuestros proveedores, desarrolla expresamente una cláusula de prohibición del empleo de "trabajadores que no presten su voluntario y consciente consentimiento directo, ni en ninguna otra clase de trabajo forzado, directa o indirectamente". El código de Conducta Interno, hace extensible este principio a todos los empleados del grupo en el desarrollo de su actividad, por lo que todos somos responsables de velar por que estas situaciones no se produzcan en nuestros proveedores o colaboradores.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Toda la plantilla del Grupo, se encuentra amparada por los Convenios Colectivos correspondientes donde se regulan horas y salarios.

Los niveles salariales, en función de la categoría profesional y antigüedad, se establecen a partir de los niveles fijados reglamentariamente en cada país, independientemente de la condición de hombre o mujer o cualquier otro condicionante discriminatorio. El personal de tiendas tiene, además de su retribución fija, comisiones sobre las ventas u otro tipo de incentivos en función de los resultados.

En cuanto a la cadena de suministro, el Código de Conducta al que se adhieren todos los proveedores establece unos criterios mínimos exigibles en cuanto a horas de trabajo, remuneración y horas extras. Estos factores se evalúan en las

auditorías externas teniendo en cuenta la legislación internacional y la de cada país y su realidad social para evaluar el cumplimiento de estos principios.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

Respuesta: SI

Implantación: En la cadena de suministro, se han realizado numerosos acercamientos a proveedores de los países con mayor riesgo de aplicar el trabajo forzoso, para difundir este principio, a través de las exigencias en esta materia para la contratación de producción.

Las auditorías sociales (realizadas por entidades independientes) a fábricas de proveedores se evalúa la existencia o no de trabajo forzoso. Según el resultado de la auditoría se aplican las medidas correctoras pertinentes.

En cuanto a la plantilla propia, se dispone de medidas de conciliación aciccionales como: Horario flexible, Jornadas reducidas, Servicio de comedor subvencionado, Servicio médico, Retribución flexible, etc.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: El cumplimiento del Código de Conducta Externo es aplicable a los proveedores directos y en caso su caso a sus subcontratistas. La subcontratación de la producción no está permitida sin previa autorización ni supervisión específica por parte de Grupo Cortefiel.

Esto significa, que los proveedores directos no pueden derivar producción a otros subcontratistas que no estén incluidos dentro de nuestro programa de evaluación y auditorías sociales. Para asegurar el cumplimiento de estas situaciones, estos condicionantes son parte de las cláusulas contractuales que se establecen con el proveedor principal.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: El proceso de verificación del cumplimiento del Código de Conducta Externo, implica la supervisión de la remuneración, las jornadas laborales y las horas extras. Se evalúa a través de inspecciones visuales, controles documentales mediante inspección de registros como contratos, nóminas, sistemas de fichaje o control de presencia, etc. Todo esto se completa con entrevistas confidenciales a empleados seleccionados de forma muestral por el equipo auditor sin intervención de la fábrica, para que cuenten con total confidencialidad.

Dentro de los elementos concretos que se evalúan se incluye:

- Cumplimiento del máximo de horas laborales conforme a la legislación local o en su defecto a la ILO
- Respeto de la libertad de elección de horas extraordinarias.
- No superar los máximos establecidos en periodos semanales o diarios del cómputo total de horas ordinarias+extraordinarias.
- disponer de sistemas de fichaje o control de presencia para evaluar las horas trabajadas
- disponer de nóminas o documentos que reflejen el salario de cada concepto (ordinario y extraordinario)
- ETC

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Las evaluaciones de proveedores y las auditorías que se realizan, implican la evaluación de más de 170 aspectos entre los que se encuentran las siguientes categorías:

- Remuneraciones y Salarios dignos
- Jornada laboral y horas extras
- Seguridad y salud en el entorno de trabajo
- Seguridad y salud en dormitorios y comedores
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- No discriminación
- Medidas disciplinarias
- Subcontratación
- Medio Ambiente
- Trabajo Infantil
- Trabajo forzoso

Los criterios de evaluación de estos aspectos se rigen en primer lugar por los principios internacionales y la normativa de cada país, así como su realidad sociolaboral.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Convenios colectivos. Representación Sindical. Códigos de Conducta. O.: -	R.: Convenios Colectivos. Códigos de Conducta O.: -	R.: Plan de evaluación de proveedores O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Es un factor de riesgo, en nuestra cadena de suministro, debido a que la globalización de la producción hace que algunos proveedores se ubiquen en áreas geográficas en que todavía pueden existir estas prácticas. El código de Conducta externo que deben asumir y cumplir todos nuestros proveedores, desarrolla expresamente una cláusula de prohibición del empleo de trabajo infantil "No toleraremos el uso de empleo infantil por parte de nuestros proveedores o por ningún subcontratista utilizado por nuestros proveedores". Durante el proceso de Evaluación se evalúan aspectos concretos como:

- Supervisión de la edad de la plantilla a través de evidencias documentales
- En caso de menores (desde la edad legal permitida) no deben realizar trabajos en condiciones peligrosas, no trabajos nocturnos, chequeos médicos periódicos, etc.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: La cláusula 4 del Código de Conducta Interno: "El trabajo infantil está prohibido. El Grupo Cortefiel tiene el compromiso de promover una infancia digna y una maternidad saludable. "

La cláusula 8 del Código de Conducta Externo: "No toleraremos el uso de empleo infantil por parte de nuestros proveedores o por ningún subcontratista utilizado por nuestros proveedores.

Durante el proceso de Evaluación se evalúan aspectos concretos como:

- Supervisión de la edad de la plantilla a través de evidencias documentales
- En caso de menores (desde la edad legal permitida) no deben realizar trabajos en condiciones peligrosas, no trabajos nocturnos, chequeos médicos periódicos, etc.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: La difusión de la política de la compañía en lo relativo a este principio, se realiza a través de la difusión del código de conducta externo a proveedores. Se han realizado numerosos acercamientos a proveedores de los países con mayor riesgo, para difundir este principio, a través de las exigencias en esta materia para la contratación de producción.

A través del Plan de Verificación del Cumplimiento del Código de Conducta a través de Auditorías de tercera parte, realizadas por entidades independientes a fábricas de proveedores.

En estas auditorías se evalúa la existencia o no de trabajo infantil. Se han detectado 3 casos de carácter leve, sobre los que se han aplicado medidas concretas para resolver el conflicto social.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C312)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Todos los proveedores se adhieren al Código de Conducta Externo y son sometidos al proceso de evaluación y auditorías de forma previa a su contratación.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C311)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 137

Implantación: Se han detectado 3 casos de carácter leve. 2 en China y 1 en India. 2 de ellos motivados por falta de documentación para acreditar la edad, y 1 por trabajo de un menor de edad sin las adecuadas medidas. Cuando se detecta alguna incidencia de estas características, se pone en marcha de forma inmediata un plan de adecuación para resolverla de la manera más ágil y eficaz.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Cortefiel no está certificado, sin embargo el proceso de verificación de proveedores está diseñado en consonancia con la norma internacional SA8000 y el personal que las lleva a cabo disponen de la formación adecuada en la materia. Las empresas auditoras externas contratadas cuentan con la acreditación de SAI.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: No hay trabajadores menores contratados por Grupo Cortefiel

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: el departamento de RRHH no realiza este tipo de evaluaciones, puesto que no se pueden producir entre la plantilla propia

Durante el ejercicio 2009 se han realizado 137 verificaciones externas en proveedores de productos textiles.

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Normas Laborales O.: -	R.:Normas Laborales O.: -	R.:Normas Laborales O.: -	
Proveedores				R.:Proceso de Evaluación social O.: -



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Las directrices con respecto a la igualdad de oportunidades están fuertemente implantadas en el equipo humano y regidas por el Código de Conducta.

El área de selección desarrolla sus objetivos en procesos de selección independientes, rigurosos y profesionales

Objetivos: Acuerdo del Plan de Igualdad para el 2010



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: El código de Conducta Interno, de aplicación a todos los empleados y directivos del Grupo, recoge los principios básicos en materia anti-discriminación y aboga por la igualdad de oportunidades en cualquier ámbito de actuación de la compañía.

Las Normas Internas Corporativas, desarrollan estos principios elementales emanados del Código de Conducta, desglosando las pautas de actuación concretas en esta materia.

Las políticas de Recursos Humanos, se rigen por los principios del código de conducta de la compañía, que garantizan la igualdad de oportunidades, la no discriminación y fomentan la promoción interna.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Las políticas de Recursos Humanos, se rigen por los principios del código de conducta de la compañía, que garantizan la igualdad de oportunidades, la no discriminación y fomentan la promoción interna. Los procesos de selección se basan en la adecuación de la persona al puesto de trabajo independientemente de sus particularidades personales y siempre bajo procesos de selección independiente, rigurosa y profesional.

Este ejercicio, se han puesto en marcha diferentes programas específicos de desarrollo profesional, así como itinerarios de carrera. Desde el área de Recursos Humanos, se diseñan nuevas soluciones para optimizar aún más la detección y gestión del potencial y reforzar los planes de desarrollo profesional puestos en marcha.

PotenciaT es una nueva herramienta de evaluación de potencial. PotenciaT, está basado en el modelo de competencias propio de Grupo Cortefiel, logra identificar qué personas tienen mayor potencial para desarrollar su carrera profesional, independientemente de su condición de hombre o mujer. A lo largo del 2009, se evaluaron más de 900 personas de diferentes áreas de la compañía.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: En la memoria de RSC, se publican todos los datos referentes a la diversidad, distribución de la plantilla, comité de dirección y consejo de administración.

En el Consejo de Administración actualmente no hay ninguna mujer. En el Comité de Dirección hay un ratio de 1 mujer de 8 miembros.

El ratio de mujeres puestos directivos dentro de la organización, alcanza porcentajes equitativos .

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se realiza una investigación exhaustiva de cada una de las situaciones que puedan ser identificadas, desde el departamento de Personal y de Prevención de Riesgos Laborales, con la colaboración de cualquier departamento implicado así como de profesionales internos y externos especializados en la materia.

Para la gestión de estas situaciones, existe un procedimiento específico: "Procedimiento de actuación ante situaciones de acoso laboral y/o sexual" así como dos protocolos específicos "Protocolo para la prevención del acoso moral (psicosocial)" y "Protocolo para la prevención del acoso sexual"

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

Respuesta: 0

Implantación: En este ejercicio, se presentaron 4 demandas, todas ellas resueltas favorablemente para la empresa.

No se ha recibid ninguna sentencia judicial ni acta administrativa implicando a la empresa.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Igualdad de Oportunidades	R.:Código de Conducta. Normas de Actuación. Políticas de RRHH	R.:Proyecto PotenciaT	R.:Gestión de incidencias
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: - PROYECTO 3R-PACKAGING : Reduce individual PE bag, Reduce master PE bag and Reduce tissue paper.

Durante el ejercicio 2009, se ha implantado la prueba piloto para el proyecto 3R-Packaging para reducir los materiales de los embalajes de las prendas. Se han eliminado las bolsas individuales de Polietileno del 20% de las prendas, lo que supone unos 10 millones de unidades al año, que han sido sustituidas por recubrimiento de papel kraft. En esta primera fase, se ha eliminado también el papel tissue que recubría los pantalones demin y si los resultados de control de calidad de esta prueba piloto son óptimos, se estimará en la siguiente fase para el resto de las prendas.

- Materiales certificados en cadena de custodia. Desde septiembre de 2009 todas las bolsas de papel de Cortefiel, Springfield y women'secret son de material certificado PEFC o FSC. Estas certificaciones evalúan toda la línea de producción forestal, desde el árbol hasta el producto final, para verificar que la madera utilizada procede de bosques bien gestionados medioambientalmente, evaluando todo el recorrido que realizan las materias primas.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: En una clara apuesta por el cambio climático, Grupo Cortefiel ha puesto en marcha un ambicioso proyecto de mejora de eficiencia energética para toda su red de tiendas y centros logísticos.

Las principales medidas implantadas han consistido en la sustitución de las luminarias por otras de bajo consumo, LEDS, instalación de automatismos de encendido y apagado en función de la luz ambiente, sectorización de zonas, y mecanismos de regulación de la temperatura.

Durante el ejercicio 2009, se han instalado en tiendas 85.292 unidades de bajo consumo, lo que implica un ahorro en el consumo eléctrico de 2.500 kwh que se traducen en más de 7.000.000 de Kwh al año. Estas medidas, permiten estimar que Grupo Cortefiel evitará la emisión de más de 1.800 Tn de CO2 al año.

El centro logístico de Aranjuez dispone de una instalación fotovoltaica en toda la cubierta del edificio, con una potencia instalada de 2,08 Mw y con una producción anual de 2.900.000 kwh que supone el 75% del consumo anual del centro. Así,

con esta producción de energía solar se evitará la emisión a la atmósfera de 785 Tn de CO₂.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 0 %

Implantación: Durante el 2009 se ha llevado a cabo una campaña de sensibilización de "protección de especies de extinción" de la cadena women´secret. Dicha campaña, consistió en el lanzamiento de una colección exclusiva a favor de los programas de protección de WWF Adena, que se difundió en toda la red de tiendas en España (220 puntos de venta), a través de la página web y los clubs de clientes.

Se han realizado campañas internas de sensibilización a los empleados, y también se potencia entre los equipos de diseño el uso de materiales más respetuosos con el entorno en tejidos, embalajes y packaging.

• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Envases. Bolsas., Ahorro Energético O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

Implantación: *Al ser una actividad comercial los principales riesgos ambientales se enmarcan en la generación de residuos, consumo de recursos y emisiones de los transportes.*

Como aspectos indirectos se encuentran los aspectos ambientales generados por los proveedores en el proceso de producción de las prendas, la producción de las materias primas, etc.

No se dispone de certificación ambiental



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: *Los principios de protección del medio ambiente se incluyen como parte del Código de Conducta Interno y las normas de actuación de los empleados, así como en el Código de Conducta Externo en lo que se refiere a la actuación de los proveedores.*

C.C. Interno: cláusula 5: "Es de obligado cumplimiento toda legislación relativa a medio ambiente y se fomentarán las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y el apoyo y difusión de tecnologías respetuosas con el entorno."

C.C.Externo: Cláusula 10: "Respeto al medio ambiente"

Se debe asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos ambientales que son de aplicación en cada caso, adoptando como principio de actuación una actitud responsable de respeto al Medio Ambiente."



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente

ejercicio? En caso afirmativo, describala. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: - Diseño de tiendas conforme a criterios ambientales en el diseño e instalaciones: uso racional de la energía, eficiencia energética de las instalaciones térmicas y de iluminación, o elementos de protección frente al ruido
 - Reducción de los trasnportes gracias al proyecto de aumento de la consolidación de los envíos y mejora la optimización de las cargas.
 - Sustitución de luminarias por otras de bajo consumo en toda la red de tiendas, sede central y almacenes.
 - Sutipución de materiales plásticos por otros más sostenibles y biodegradables.
 - Implantación de la certificación PEFC y FSC en todas las bolsas comerciales de papel de CORTEFIEL, WOMEN'S SECRET y SPRINGFIELD
 - Instalación de medidas de reducción de consumos en las instalaciones (reciclado de papel y toner en oficinas centrales, reducción de consumo de papel mediante nuevas aplicaciones de gestión, entre otras)
 - Reducción de packaging (envío directo de las mercancías desde el proveedor de origen, sin necesidad de manipular embalajes originales ni embolsar las prendas)
 - Control de sustancias tóxicas en TODAS las prendas mediante análisis fisico-químicos en origen en laboratorios acreditados.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C213)

Respuesta: SI

Implantación: Los objetivos de caracter ambiental se encuentran dentro de los planes estratégicos corporativos. Para ello se valoran los impactos más significativos como el consumo energético, la utilización de envases y embalajes, o los trasnportes.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C311)

Respuesta: 0 %

Implantación: Información no disponible.

Las verificaciones que se realizan con respecto al código de conducta en proveedores externos incluyen la evaluación del cumplimiento de las cláusulas ambientales del mismo y de la legislación ambiental local e internacional.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.: Principio de Prevención de la Contaminación	R.: Códigos de Conducta y Normas de Actuación	R.: Principio de Prevención de la Contaminación	
	O.: -	O.: -	O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Materiales certificados en cadena de custodia. Desde septiembre de 2009 todas las bolsas de papel de Cortefiel, Springfield y women´secret son de material certificado PEFC o FSC. Estas certificaciones evalúan toda la línea de producción forestal, desde el árbol hasta el producto final, para verificar que la madera utilizada procede de bosques bien gestionados medioambientalmente, evaluando todo el recorrido que realizan las materias primas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

Respuesta: 5

Implantación: A lo largo del 2009 se han enviado 5 notas de prensa en relación con las implantaciones medioambientales del grupo:

- Certificación PEFC y FSC en las bolsas de papel comerciales
- Proyecto de Eficiencia Energética
- Proyecto de Ahorro energético y sustitución de luminarias en toda la red de tiendas

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)

Respuesta: 0

Implantación: Información no disponible.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Prevención de la contaminación <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Cortefiel por su tamaño y diversidad necesita un sólido soporte organizativo que contribuya a controlar los riesgos legales, operativos y reputacionales, garantizando la sostenibilidad de su modelo de gestión. Con un enfoque global, el sistema de gestión de riesgos se encuentra integrado dentro de la estructura para la consecución de objetivos estratégicos y operativos. Se realiza un seguimiento de los riesgos significativos como instrumento integral en los procesos de toma de decisiones.

La definición y actualización del Mapa de Riesgos permite ponderar para cada riesgo, su impacto, la probabilidad de ocurrencia y la fortaleza de los controles para mitigarlo.

riesgos legales

riesgos operativos

riesgos reputacionales



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El código de conducta interno recoge los principios básicos y las normas de actuación lo desarrollan en los siguientes ámbitos:

- Relaciones con clientes y proveedores
- Conflictos de interés
- Comunicación con los clientes
- Transparencia y mantenimiento de registros

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales

incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: Las políticas corporativas en materia de corrupción y soborno, emanan de las directrices del Código de Conducta y las Normas de Actuación. En ellas se recoge los elementos para no incurrir en conflicto de intereses, y se establece la política de regalos con un importe simbólico máximo de 50 euros. Existe también una política de gastos, viajes y comidas.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante este ejercicio, se ha iniciado el Programa de Formación de Encargados de tienda y Responsables, donde se incluyen módulos de formación en materia de Código de Conducta y Normas de Actuación. Respecto a la cadena de suministro, se potencia la difusión de los principios anti-corrupción a través del sistema de evaluación del Código de Conducta Externo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Empleados: A través de intranet corporativa y formación específica
Proveedores: A través del Código de Conducta Externo y el Programa de Evaluación de proveedores
Clientes, Medios, ONGS y RSC: A través de su difusión pública por medio de la página web y la memoria de sostenibilidad, además de nuestro compromiso adquirido desde el 2002 con nuestra adhesión al Pacto Mundial

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todas las donaciones y patrocinios son supervisadas por el área de RSC que coordina las actividades de Acción Social y vela por el correcto destino de las donaciones realizadas, tanto la financiación de proyectos como las donaciones en especie. Se trabaja en colaboración con la Fundación Lealtad para la supervisión de la idoneidad de las ONGs con las que se colabora.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

Respuesta: SI

Implantación: Forma parte de las normas de conducta. La vulneración de estas normas puede suponer una falta grave o muy grave y medidas disciplinarias correspondientes.

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Cientes		R.:Códigos de Conducta O.: -	R.: O.: -	
Empleados		R.:Códigos de Conducta O.: -	R.:Las normas de actuación se han difundido a todos los empleados y se ha planificado la formación espe O.:Formación a toda la plantilla	
Proveedores		R.:Códigos de Conducta O.: -	R.:Código de Conducta Externo O.: -	
ONG y Comunidad RSC		R.:Códigos de Conducta O.: -	R.: O.: -	
Sociedad		R.:Códigos de Conducta O.: -	R.: O.: -	
Medios de comunicación		R.:Códigos de Conducta O.: -	R.: O.: -	
Varios grupos de interés	R.:Mapa de Riesgos O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo