



INFORME DE ACTIVIDAD **2016**

**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**





INFORME DE ACTIVIDAD **2016**

**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**

Informe de actividad de El Corte Inglés y su grupo empresarial

- INFORMACIÓN ECONÓMICA
- RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Dimensión comercial	6
Dimensión ambiental	22
Dimensión social	27

Responsabilidad Social Empresarial

Nuestros principios

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD

Comportamiento ético y responsable en todos nuestros ámbitos de actuación, lo que genera confianza y consolida nuestra reputación.

GARANTÍA Y SERVICIO AL CLIENTE

Calidad, servicio y garantía con una oferta comercial amplia, diferenciada e innovadora que nos permite mantener el crecimiento empresarial de nuestro modelo de negocio.

Nuestro modelo empresarial está basado en una serie de principios éticos y responsables hacia el cliente, los empleados, los proveedores, la sociedad y el medio ambiente. Sobre estos pilares, hemos desarrollado una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) integrada en nuestra propia estrategia de gestión y que forma parte de la actividad diaria del negocio.

Creemos que la RSE debe avanzar de forma continua e implicar a toda la organización en su conjunto. Por ello, en el ejercicio 2016 se ha constituido un grupo de trabajo de Cumplimiento, Buen Gobierno y RSE, integrado de forma transversal por todas las áreas fundamentales de la empresa. El grupo de trabajo se subdivide operativamente en dos unidades, la de RSE y la de Cumplimiento y Buen Gobierno. Este cambio organizativo tiene como objetivo dar un mayor impulso a nuestra estrategia de RSE y conseguir que nuestros principios se cumplan en todos los niveles de la empresa.

El Corte Inglés está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que supone asumir como propios todos los principios éticos y de respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y contra la corrupción que integran este código internacional.

RELACIÓN Y VINCULACIÓN CON EL ENTORNO

Relación constante y fluida con todos nuestros grupos de interés: clientes, empleados, proveedores, accionistas, competidores, organizaciones sociales, instituciones públicas y privadas, y sociedad en general.

RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE

Compromiso de respeto al medio ambiente en los diferentes ámbitos en los que impacta nuestra actividad empresarial.

Dimensión Comercial

Nuestro modelo de negocio

La innovación, la adaptación constante a las nuevas tendencias de la sociedad, la amplitud de surtido, la especialización, la calidad, la atención personalizada, el servicio, la diferenciación y la buena relación calidad-precio, constituyen la base de nuestro modelo de negocio. Con más de 75 años de historia, hemos sido y somos pioneros en numerosos ámbitos de actuación, impulsando cambios, creando conceptos novedosos y situándonos a la vanguardia del comercio de calidad.

El Corte Inglés es hoy un grupo empresarial que, además de los grandes almacenes, incluye hipermercados, supermercados, tiendas de bricolaje, ópticas, agencias de viaje, seguros, informática, etc. Todas nuestras líneas de negocio tienen en común la búsqueda de la excelencia y de la satisfacción del cliente, y la garantía que ofrecemos en todas las compras y servicios.

Asimismo, hemos creado relaciones de colaboración y confianza con nuestros proveedores, y hemos establecido una vinculación permanente con la sociedad que nos rodea.

Nuestros clientes

Nuestros clientes son nuestra razón de ser, y la confianza que depositan en nosotros nos reafirma en nuestros compromisos de calidad, servicio, surtido, especialización y garantía, y nos afianza en nuestro lema: *Si no queda satisfecho, le devolvemos su dinero*. Toda nuestra estrategia comercial está pensada y diseñada para conseguir su máxima satisfacción.

Esta relación de confianza mutua con el cliente queda reflejada en los más de 670 millones de visitas que nuestros centros comerciales recibieron en 2016. También hay que destacar los casi 11 millones de personas que poseen la tarjeta de compra El Corte Inglés.

Nuestros compromisos con el cliente

- ✓ **SURTIDO**
Ofrecemos una propuesta comercial amplia, variada y novedosa en todo tipo de productos. Facilitamos al cliente la oportunidad para elegir entre un gran surtido de marcas, productos y modelos adecuados a todas las necesidades, gustos y posibilidades económicas.
- ✓ **ESPECIALIZACIÓN**
La adecuada formación de nuestros profesionales y la amplia variedad de productos que ofrecemos, nos convierten en especialistas de cada área que trabajamos. Somos especialistas en moda, perfumería, alimentación, decoración, cultura y ocio, viajes, seguros, informática...
- ✓ **CALIDAD**
La calidad es una de nuestras señas de identidad y está presente en todos nuestros ámbitos de actividad. Calidad en alimentación, moda, hogar, ocio, deporte, electrónica... En los servicios que ofrecemos, en nuestros edificios e instalaciones, y en el ambiente que creamos para el cliente.
- ✓ **SERVICIO**
Nuestra vocación de servicio y la atención personalizada nos diferencian como empresa. Atendemos las sugerencias de nuestros clientes para darles la respuesta más adecuada y ofrecerles una amplia gama de servicios en todas nuestras tiendas.
- ✓ **GARANTÍA**
Este compromiso recoge todos los anteriores porque con él garantizamos el producto y el servicio que ofrecemos en nuestras tiendas. Es la clave de esa relación de confianza que mantenemos con nuestros clientes.

Barómetro de satisfacción

Trabajamos para conseguir la máxima satisfacción del cliente. Por ello, elaboramos desde hace años un barómetro interno que nos permite conocer su grado de conformidad con nuestros productos y servicios, así como sus preferencias e inquietudes. En 2016 se llevaron a cabo cerca de 90.000 entrevistas obteniendo como resultado un alto grado de satisfacción en línea ascendente.

La empresa es también analizada por compañías y organismos ajenos al Grupo que complementan nuestra propia evaluación interna. Sus conclusiones confirman el grado de satisfacción de nuestros clientes y la alta valoración que la sociedad tiene de El Corte Inglés.

ESCUCHAMOS Y RESPONDEMOS

Establecemos una comunicación continua con nuestros clientes a fin de cumplir sus expectativas y ofrecerles aquello que necesitan. En este sentido, elaboramos numerosos paneles de cata con consumidores habituales de los artículos a testar e identificamos las bondades o áreas de mejora en nuestros productos de marca propia; ello nos permite una mayor adaptación al cliente final.

Asimismo, mantenemos una actitud de escucha permanente a través de diferentes canales, desde el teléfono o el correo, a las redes sociales o nuestra propia página web, que se suman a la atención directa y personalizada que ofrecemos en nuestros establecimientos. Para saber lo que piensan y lo que opinan, también contamos con las redes sociales y plataformas como Facebook, Twitter, Google+, Instagram o YouTube, entre otras, que nos permiten

afianzar esa relación inmediata e interactiva con el público. A través de estos canales recibimos sugerencias y comentarios que nos ayudan a avanzar en nuestros propósitos. En paralelo, nosotros les informamos de acciones puntuales, tendencias de moda, eventos en los centros, promociones, lanzamiento de nuevos productos, concursos, sorteos, etc.

Por otra parte, la comunicación publicitaria responde a las expectativas que genera una empresa responsable. La Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), que vela por la ética y la lealtad publicitaria en beneficio del consumidor, ha expedido un año más a El Corte Inglés el correspondiente certificado de responsabilidad social por sus buenas prácticas en el marco de la publicidad.



Comunicación
bidireccional

2,4 millones de llamadas telefónicas
realizadas a clientes



3,2 millones de llamadas atendidas

340.000
mensajes enviados
a móviles



240.000 consultas
atendidas por correo electrónico

8,5 millones de usuarios registrados
en la web www.elcorteingles.es



Nuestros productos y servicios

Nuestro modelo de negocio está basado en la amplia variedad de productos y servicios que ofrecemos tanto en nuestros centros comerciales como a través de la web, lo que nos permite dirigirnos a diferentes tipos de clientes. En moda, belleza, tecnología, decoración, hogar, deportes, ocio... contamos con el mayor escaparate de firmas de reconocido prestigio tanto nacionales como internacionales.

En alimentación y gran consumo, somos un referente para las marcas, a las que también añadimos las nuestras propias con cerca de 3.000 referencias. Mantenemos un fuerte compromiso con la industria

nacional, que supone un alto porcentaje sobre el total, e impulsamos los productos con sellos de reconocimiento como las DOP (Denominación de Origen Protegida) o las IGP (Indicación Geográfica Protegida), lo que nos diferencia de la competencia.

Para garantizar la idoneidad de todo ello, contamos con diversos protocolos de análisis, trazabilidad y seguridad adecuados a cada categoría de productos.



CALIDAD, TRAZABILIDAD Y SEGURIDAD



Trabajamos cada día para garantizar la calidad, trazabilidad y seguridad de los productos y servicios que ofrecemos, incorporando todos aquellos sistemas y procedimientos que permiten una mejora continua. Por ello, el Departamento de Calidad cuenta con un equipo de profesionales que trabajan en todas las áreas y, de forma especial, en alimentación, droguería-perfumería, textiles y productos industriales. La especialización de estos equipos se materializa tanto en el conocimiento que aportan al área de Compras, como en la definición de los ensayos de control y seguimiento de productos y servicios.

Además, la inversión en medios técnicos nos permite realizar en nuestros propios laboratorios análisis de productos alimentarios, ensayos textiles y de artículos del hogar. Todo ello se complementa mediante alianzas con otras instituciones y empresas que nos aportan valor y conocimiento. Estas colaboraciones aseguran una actuación diligente ante posibles incidencias.

Durante el ejercicio 2016 se han puesto en marcha nuevos sistemas de controles de calidad con los fabricantes de calzado en España, consiguiendo un mayor grado de colaboración con los proveedores. Asimismo, en el área de productos de consumo duradero, se ha concluido la elaboración de un amplio compendio de especificaciones estructurado por categorías de artículos, con el fin de proporcionar a cada proveedor toda la información relativa a la tipología del producto, desde las legislaciones aplicables en cada caso a las exigencias establecidas por El Corte Inglés. Todo ello ayuda a clarificar y agilizar las relaciones comerciales con los fabricantes.

En el área de alimentación y gran consumo, propiciamos que nuestros proveedores obtengan certificaciones de seguridad alimentaria que avalen la idoneidad de sus procesos. Más del 80% de los suministradores ya están certificados por alguna de las acreditaciones avaladas por Global Food Safety Initiative.



Ensayos y test en laboratorios

Durante el ejercicio 2016 se han acometido, entre otras, las siguientes actuaciones:

- ✓ ELABORACIÓN DE MÁS DE 3.000 INFORMES para garantizar la ausencia de sustancias no permitidas en prendas y artículos textiles, según el reglamento REACH y los estándares establecidos por El Corte Inglés.
- ✓ MÁS DE 20.500 ENSAYOS en prendas textiles y modelos de zapatería para corroborar la calidad acordada según las especificaciones definidas por la compañía y comprometidas con los fabricantes.
- ✓ En el área de bienes de consumo, se han TESTADO MÁS DE 4.000 ARTÍCULOS eléctricos, electrónicos, de decoración, juguetes, deportivos, etc.
- ✓ La alimentación es otra de las prioridades en el área de calidad. Por ello, en 2016 se han ANALIZADO ALREDEDOR DE 6.500 MUESTRAS, buscando los puntos críticos de control en cada producto y comprobando su adecuación a nuestra oferta comercial.
- ✓ En nuestros centros comerciales se han realizado unas 1.200 auditorías de seguridad alimentaria e higiénico-sanitaria, que nos ayudan a garantizar la idoneidad de nuestra actividad, así como de los operadores externos establecidos en nuestras tiendas.

UN UNIVERSO DE SERVICIOS



El servicio es uno de los compromisos que mantenemos con nuestros clientes. No sólo ofrecemos una atención personalizada con profesionales formados en cada una de las áreas, también hemos desarrollado otro tipo de servicios que mejoran la experiencia de compra de nuestros clientes. La tarjeta regalo, la lista de bodas, el Servicio de Búsqueda de Mercancías, el Personal Shopper que permite contar con un asesor individual de moda, la carta de compra, los Espacios de Salud y Belleza o las diferentes fórmulas personales de pago y financiación, nos sitúan como un referente en servicio al cliente.

Esta misma filosofía se ha extendido al entorno *online* con servicios como el *Click&Express*, que está presente en más de medio centenar de ciudades españolas y permite realizar la compra *online* y recibir el pedido en menos de dos horas o en la franja horaria que elija el destinatario. Nuestro posicionamiento como empresa omnicanal capaz de integrar la tienda física con el mundo digital nos ha llevado también a contar con servicios como *Click&Collect* (pedidos por internet con recogida en el centro elegido) o *Click&Car* (compra en el supermercado virtual y recogida en el aparcamiento del establecimiento seleccionado).

COMPROMETIDOS CON EL ENTORNO



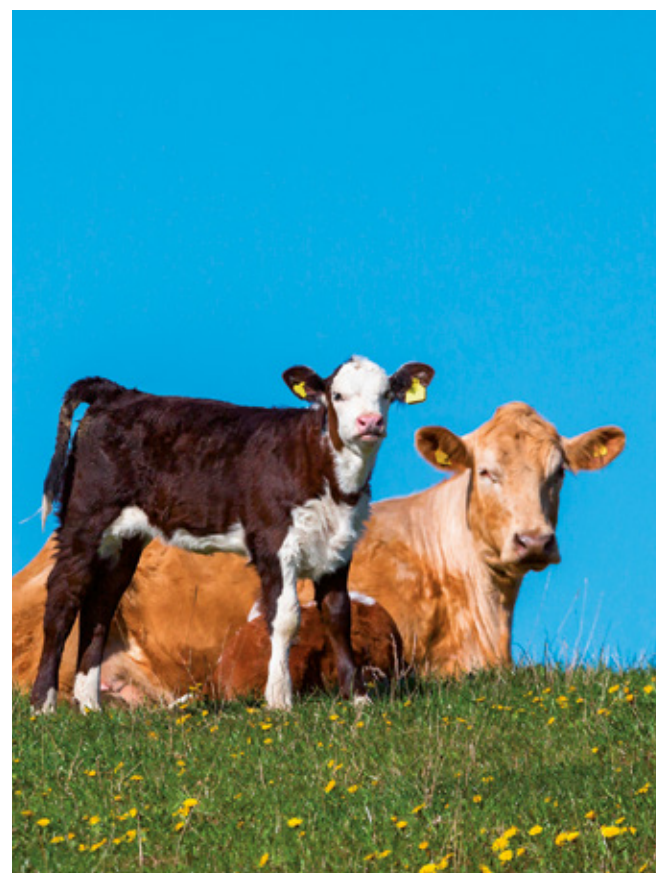
Somos una empresa comprometida con el entorno, que sigue los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas para fijar nuestras metas de los próximos años.

Para ello, participamos en foros e iniciativas empresariales de RSE como el Pacto Mundial, BSCI (Business Social Compliance Initiative), The Consumer Goods Forum, Forética, Fundación SERES, etc. Adoptamos compromisos conjuntos con la industria y aunamos esfuerzos; de hecho, todas las empresas del Grupo están alineadas en favor del desarrollo sostenible.

Dentro de este compromiso, se enmarcan nuestras políticas de compra responsable y sostenible en productos de papel y madera, y de productos pesqueros. También propiciamos la incorporación

de proveedores que trabajan en la ecoinnovación, así como la compra local y de kilómetro cero. Esto nos permite ofrecer cada día verduras y hortalizas cortadas esa misma mañana en las huertas del entorno, o contar con pescados específicos de cada zona geográfica, gracias a los acuerdos con pequeñas lonjas locales que proveen de pescado a nuestros supermercados del entorno.

En el marco de la sostenibilidad, realizamos también acciones de concienciación y sensibilización hacia clientes y empleados. Una de las principales acciones es el *Mes de la Sostenibilidad*, que se celebra en mayo y junio, con el fin de concienciar sobre el cambio climático, el desperdicio alimentario y el apoyo al comercio justo. Todo ello se enmarca dentro de los principios ético, ecológico y de proximidad que engloban la estrategia de sostenibilidad.



Bienestar animal

- El Corte Inglés incluye desde 2015 criterios de bienestar animal para la selección de proveedores en las áreas de gran consumo, hogar y moda.
- Nuestro departamento de compras tiene prohibida la adquisición de productos elaborados con angora.
- En 2016 se ha continuado con las campañas de sensibilización para adoptar animales domésticos en colaboración con la Asociación Protectora de Animales ANAA, así como con varias *operaciones kilo* de productos de mascotas a beneficio de ANDA (Asociación Nacional para la Defensa de los Animales).

PRODUCTOS SOSTENIBLES



Contamos con una amplia presencia de productos sostenibles en todas nuestras áreas de negocio, desde alimentación y artículos de gran consumo a cosmética, moda, textil-hogar, etc. En conjunto, más de 6.500 referencias a disposición del cliente.

Sólo en el supermercado ofrecemos más de 2.500 referencias de productos sostenibles, una cifra que va en aumento especialmente en ecológicos, producción local, pesca con sello de certificación MSC (Marine Stewardship Council) que garantiza su procedencia sostenible, comercio justo, etc. En el ejercicio 2016 se ha inaugurado un nuevo concepto denominado La Biosfera que reúne en un mismo espacio del supermercado toda la propuesta comercial de productos ecológicos, como frescos, zumos, lácteos, huevos, envasados, alimentación infantil... También hemos lanzado nuestra marca propia Bio El Corte Inglés como prueba de nuestro interés por este tipo de productos.

Por otra parte, nuestro compromiso con los bosques se pone de manifiesto en la amplia oferta comercial diseñada bajo criterios de sostenibilidad. En este sentido, cabe destacar las colecciones de nuestra

marca propia de hogar en algodón orgánico para los artículos textiles, o el mobiliario fabricado con madera FSC (Forest Stewardship Council), certificación que garantiza su procedencia de bosques sostenibles. A ello hay que añadir nuestra marca *Frost* de papelería, que cuenta con toda una gama de cuadernos y recambios con certificación FSC. Este mismo sello se encuentra en material auxiliar como el etiquetado y empaquetado de producto, folletos, catálogos, cartelería, tiques de compra y entradas para espectáculos, entre otros.

Asimismo, promovemos el consumo responsable y sostenible, dando respuesta al interés de la sociedad por un consumo de calidad que minimice el impacto ambiental. En este mismo contexto de sensibilización social, estamos comprometidos con la difusión de buenas prácticas para reducir el desperdicio de los alimentos en los hogares.

Este compromiso con la sostenibilidad se extiende también a otras áreas como, por ejemplo, Viajes El Corte Inglés que ha difundido un decálogo del viajero responsable para sensibilizar y minimizar el impacto que se genera en el medio ambiente y en las comunidades de los países que se visitan.



Opciones especiales y diferentes

Atendemos todo tipo de gustos y necesidades de los clientes. Por ello, prestamos especial atención a todos aquellos colectivos minoritarios que requieren algún tipo de producto o servicio específico.

En moda, ofrecemos una gran amplitud de tallajes y marcas con diseños muy actuales adaptados a todo tipo de hombres y mujeres; y en cosmética, contamos con una extensa variedad de productos adecuados a las personas con pieles más exigentes y sensibles.

En alimentación, poseemos un amplio catálogo con un millar de productos específicos para celíacos; también disponemos de uno de los mayores surtidos de dietéticos del mercado, incluida la marca propia *Special Line* con 220 referencias. Las personas que padecen algún tipo de intolerancia, pueden elegir entre una gama extensa y bien identificada de productos, desde un gran número de referencias específicas para diabéticos, a alimentos bajos en grasas y/o sal, productos sin lactosa, y *free from* (dietéticos que no contienen gluten, lactosa, huevos ni trazas de frutos secos). Además, en el etiquetado de nuestras marcas propias incluimos información sobre los alérgenos que sea fácilmente visible para el cliente.

Por otra parte, nuestra atención hacia otras culturas o gastronomías nos lleva a incluir en nuestros supermercados numerosos productos *kosher*, *halal*, orientales, etc.

También tenemos productos con certificación de comercio justo, como café, cacao, infusiones, frutas exóticas, etc.



Nuestros proveedores

Uno de los ejes prioritarios de nuestro modelo de negocio es la buena elección de los proveedores con quienes mantenemos una relación de colaboración y confianza mutua, ya que ellos nos acompañan en nuestro propósito de satisfacer las exigencias de calidad de nuestros clientes. Esto nos permite desarrollar proyectos de forma conjunta, especialmente con aquellos que aportan innovación o diferenciación respecto a nuestros competidores.

Todos nuestros proveedores deben aceptar y asumir los principios de compromiso ético del Código de Conducta de BSCI (Business Social Compliance Initiative), organización sin ánimo de lucro con sede en Bruselas a la que pertenece el Grupo El Corte Inglés desde marzo de 2008. Además, realizamos procesos de verificación del cumplimiento de esos principios.

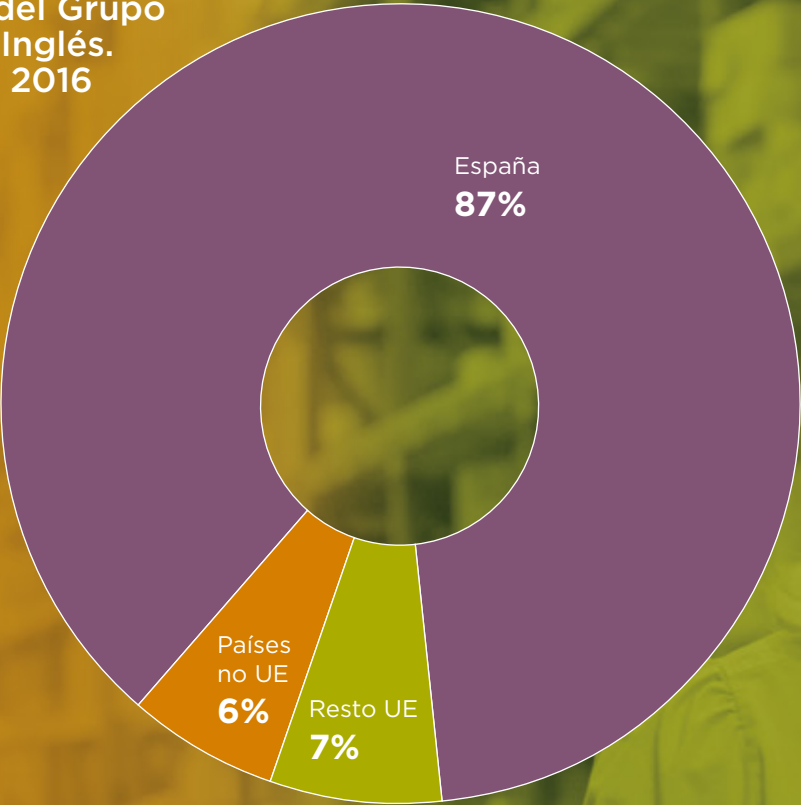
ORIGEN Y PROCEDENCIA

Nuestros equipos de compra están buscando de forma permanente productos de la mayor calidad al mejor precio tanto dentro como fuera de nuestras fronteras. Propiciamos la adquisición de productos locales y de proximidad y el 87% de las compras que realiza El Corte Inglés son a proveedores nacionales, mientras un 7% son a suministradores de otros países de la Unión Europea (UE). No obstante, la realidad globalizada del mercado nos obliga a estar atentos a las oportunidades de compra en terceros países, aunque actualmente sólo el 6% de las compras se realizan en países fuera de la UE.

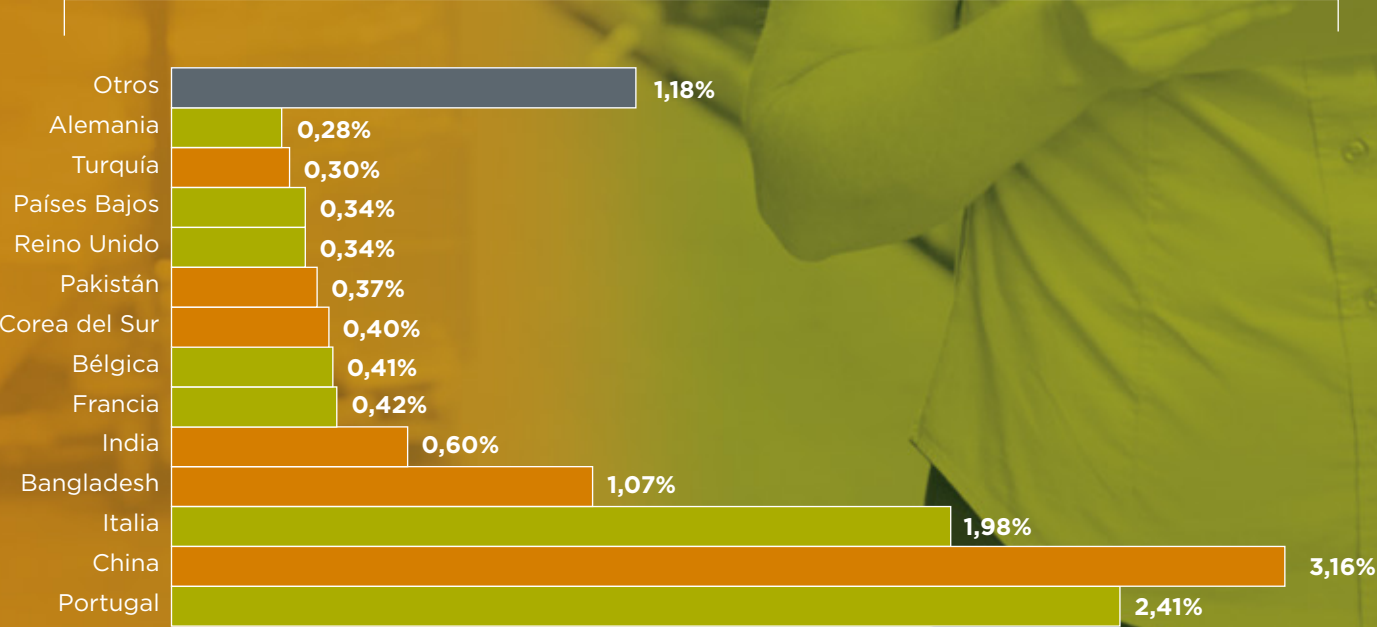
También propiciamos la promoción, el crecimiento y desarrollo de empresas de todo tipo, especialmente pymes, a quienes prestamos especial apoyo y atención.



Distribución de la compra del Grupo El Corte Inglés. Ejercicio 2016



Distribución de la compra en países distintos de España



Número de proveedores por formatos de actividad en los negocios de *retail*

FORMATO	NO UE	UE	Total general
Grandes almacenes: El Corte Inglés	2.006	23.176	25.182
Hipermercados: Hipercor	533	2.130	2.663
Sfera	386	1.052	1.438
Bricolaje: BriCor	68	1.070	1.138
Tiendas de proximidad: Supercor	-	842	842
Óptica 2000	1	187	188
TOTAL GRUPO	2.994	28.457	31.451

El 87% de las compras que realizamos a proveedores nacionales, convierten al Grupo El Corte Inglés en un potente tractor de la economía española. No obstante, también contamos con oficinas internacionales donde un equipo de profesionales especializados en RSE trabajan para garantizar el cumplimiento de los compromisos de responsabilidad social que hemos asumido como Grupo y que les exigimos a nuestros proveedores. Este equipo internacional se encuentra en las áreas de Extremo Oriente, Sudeste Asiático, Oriente Medio, Oriente Próximo, Turquía y Magreb. Además del personal español que trabaja en nuestras oficinas de compra, hay un elevado número de profesionales nativos del entorno, lo que nos permite adaptarnos y comprender mejor la cultura de cada región, al mismo tiempo que nos implicamos en la realidad económica y social del país.

Nuestra política de adquisición de materiales auxiliares prima asimismo la compra local, para de este modo impactar positivamente en la economía de cada país.

AUDITORÍAS SOCIALES

Como empresa responsable, mantenemos un avance constante en la verificación de las condiciones sociales y laborales de proveedores. En este sentido, realizamos auditorías sociales en el marco del sistema BSCI, que toma como referencia los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Nuestro protocolo de homologación está articulado como un proceso de mejora continua que permite a los proveedores cumplir a corto plazo con todos los requisitos del Código de Conducta. Si un suministrador no es capaz de adaptarse a estos procesos e incumple las exigencias éticas, laborales, de derechos humanos o medioambientales de El Corte Inglés, se le descarta como proveedor.

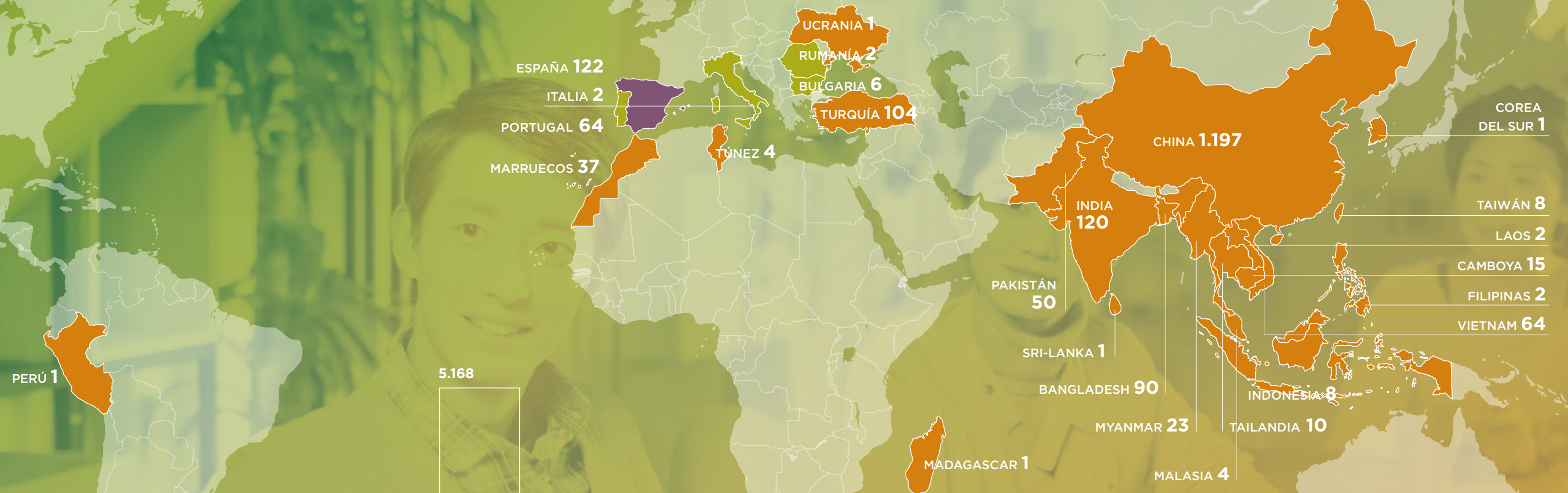
El Grupo El Corte Inglés aplica una política de tolerancia cero si se da alguna situación de trabajo infantil, trabajo forzoso, riesgo grave para la salud de los trabajadores, o comportamiento poco ético. En caso de sospecha de alguna de estas situaciones, se aplica un bloqueo preventivo, que se convierte en permanente si se confirmarse dicha situación tras un análisis exhaustivo. Tampoco aceptamos que nuestros proveedores fabriquen productos para alguna de las marcas del Grupo en una fábrica no autorizada, así como la subcontratación no declarada.

Desde que se puso en marcha el sistema de auditorías en 2009, el Grupo El Corte Inglés ha realizado más de 5.000 auditorías a proveedores de 19 países. Durante el ejercicio 2016, se han realizado un total de 1.743 auditorías en terceros países y 196 en países de la UE.

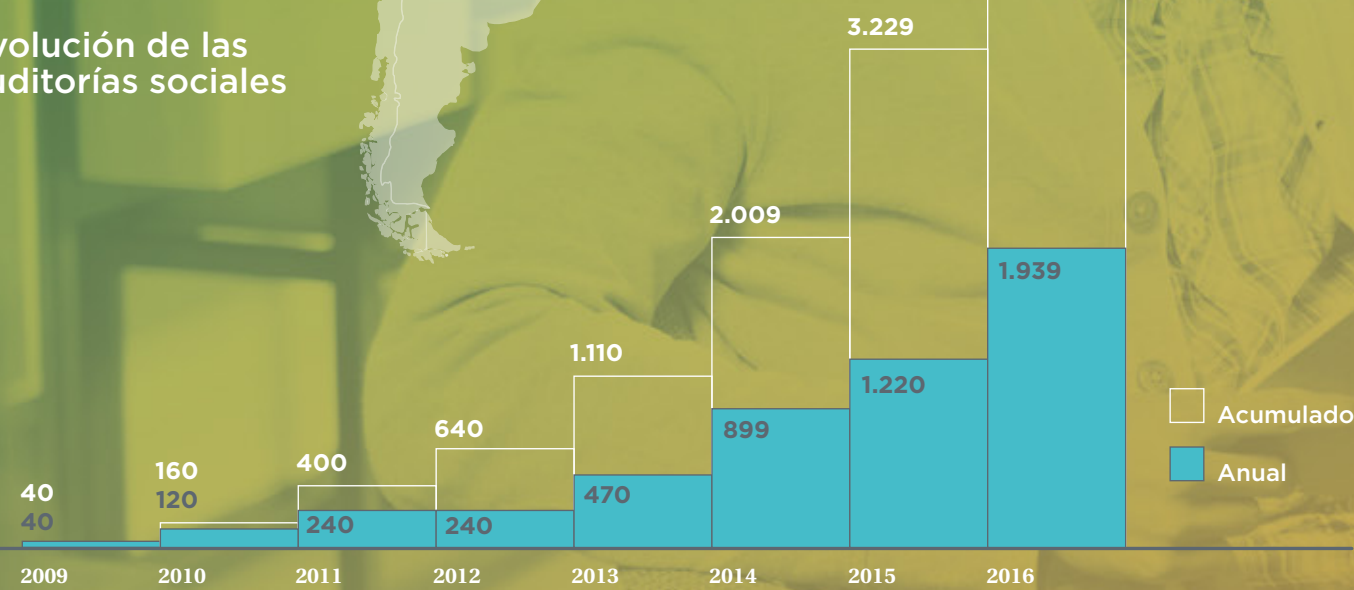
Para focalizar mejor nuestros esfuerzos de monitorización de marcas propias, identificamos a los proveedores que acumulan un mayor porcentaje de la compra y priorizamos en ellos nuestros procesos de auditoría.

En el caso concreto de Bangladesh, no sólo se realizan auditorías sociales y medioambientales, también participamos en un programa internacional para la supervisión técnica de los edificios donde se ubican las fábricas.

Distribución de auditorías por países

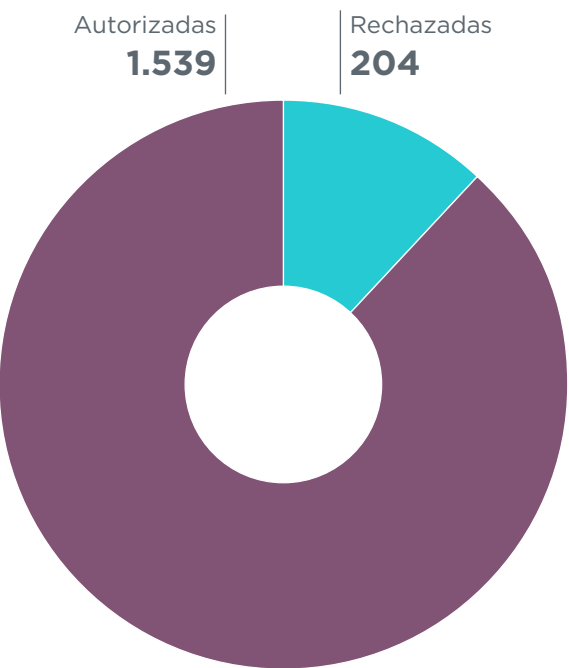


Evolución de las auditorías sociales



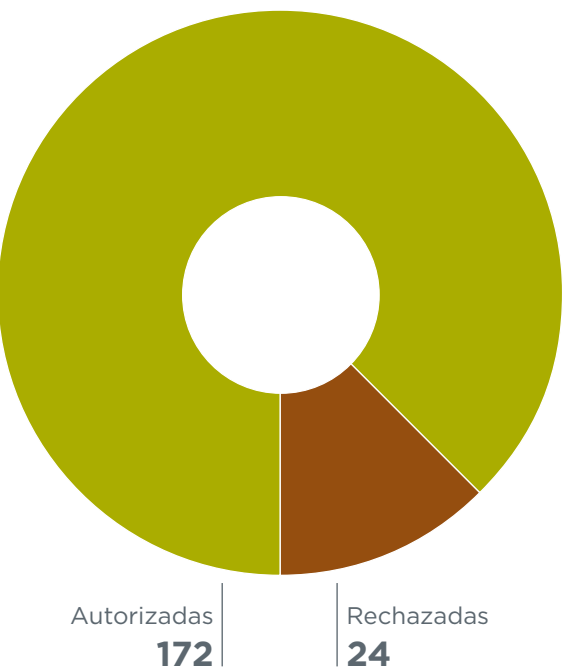
Resultado de Auditorías 2016 en países fuera de la UE

Total: 1.743



Resultado de Auditorías 2016 en países de la UE

Total: 196



Formación en RSE

Nuestra convicción de que la RSE debe ser tarea de todos, nos ha llevado a impartir un curso específico en la materia a todos los equipos comerciales. A cierre del ejercicio 2016, el 70% de los 2.358 empleados convocados (compradores, diseñadores y jefes de equipo) han realizado con éxito este módulo de formación; el restante 30%, lo ha cumplimentado en los meses siguientes.

Ya en el ejercicio 2017, se ha iniciado otra experiencia formativa dirigida al personal de venta, administrativo y auxiliar tanto de los centros como de las oficinas centrales. Por este curso de Introducción a la RSE se prevé que pasen más de 84.000 personas.



COLABORACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Mantenemos una relación de diálogo y colaboración con nuestros grupos de interés y contamos con un Grupo de Trabajo en el que participan sindicatos nacionales e internacionales, asociaciones de consumidores, organizaciones de defensa de los derechos humanos, de conservación de la naturaleza, de bienestar animal, así como expertos del ámbito académico. En este grupo de trabajo informamos de los proyectos que llevamos a cabo en la cadena de suministro y buscamos soluciones conjuntas para aquellos casos que lo requieren. Sus aportaciones y sugerencias nos permiten avanzar en línea con nuestras mutuas expectativas.

Proyectos de colaboración

La colaboración que mantenemos con nuestros grupos de interés nos lleva a desarrollar proyectos conjuntos tanto de carácter nacional como internacional. Entre aquellos vinculados a la cadena de suministro, caben destacar los siguientes:

- **PROYECTO EN TAMIL NADU (INDIA).** Formamos parte de una iniciativa internacional pilotada por ETI (Ethical Trading Initiative) con el respaldo de BSCI, en la que participan empresas, sindicatos, ONG e instituciones. El objetivo es poner fin a una práctica conocida como *sumangali* enraizada en la cultura de esta región y que afecta a los derechos laborales de jóvenes trabajadoras en fábricas de hilatura.
- **PROYECTO EN TURQUÍA** para mejorar las condiciones laborales de los refugiados. Participamos en una iniciativa internacional junto a otras marcas multinacionales, asociaciones de empresarios, sindicatos, agencias de Naciones Unidas y ONG locales e internacionales. Se trata de definir una línea de actuación común que anime a los empresarios locales a la contratación de mano de obra migrante en el marco de la legalidad.

La logística

La logística es una parte esencial de nuestro modelo de negocio; por ello incorporamos de forma permanente las últimas tecnologías y sistemas que van apareciendo en el mercado con el fin de ganar agilidad y eficiencia. Además, estas mejoras influyen positivamente en el medio ambiente.

En el ejercicio 2016 hemos seguido trabajando en la reducción de volúmenes transportados por avión y por carretera, lo que ha supuesto una disminución de costes y un menor impacto medioambiental.

En los flujos de transporte internacional hay que destacar los siguientes aspectos:

Países de origen de compra	29
Puertos de embarque	84
Contenedores	18.728
m³ transportados	573.000

Del total de metros cúbicos transportados en el ámbito internacional, un 96% se realizan por barco, el 3% por aire y el 1% por carretera.

Dimensión Ambiental

Mantenemos una preocupación constante por el medio ambiente y un esfuerzo continuo por mejorar aquellos impactos relacionados con nuestra actividad comercial. En este contexto, prestamos especial atención a aquellos aspectos relacionados con el consumo de materiales, energía y agua, así como los relativos al control de emisiones de gases de efecto invernadero y a la gestión de residuos.

Materiales

Nuestra política medioambiental nos impulsa a reducir, de forma continua, el impacto de los materiales que consumimos, prestando especial atención a la reutilización de los mismos. Además, hemos intensificado la utilización de materiales sostenibles y respetuosos con el entorno. En este sentido, todos los papeles de regalo utilizados en El Corte Inglés cuentan ya con la certificación FSC lo que garantiza su procedencia de bosques sostenibles. A ellos hay que añadir también todos los folletos, catálogos, tiques, etc. que desde hace tiempo se realizan con papel certificado.

Continuamos trabajando en el plan de minimización del consumo de bolsas de plástico, para lo cual se reducirán los modelos y tamaños ofrecidos a nuestros clientes. Todo ello se enmarca dentro de un plan que incluirá la utilización de la bolsa de papel en determinados departamentos, la formación de nuestros empleados y el cobro de las bolsas de plástico en entornos distintos al supermercado. También se ha ampliado el abanico de bolsas reutilizables con la introducción de nuevos modelos fabricados en yute y rafia que se pueden adquirir en nuestras tiendas.

Reducción de plásticos

Hemos reducido el consumo global de plásticos un 30% desde 2008. Una gran parte de esa disminución se debe al menor uso de bolsas de plástico.

Energía

La eficacia en la gestión de la energía constituye una de nuestras principales estrategias medioambientales. Durante el ejercicio 2016 hemos continuado llevando a cabo iniciativas en este sentido, concretamente para optimizar nuestros consumos eléctricos. Damos prioridad a aspectos como la iluminación, el frío comercial, la climatización y los sistemas de control.

En este contexto, se ha dado un importante impulso al plan de renovación de la iluminación de nuestras tiendas con la implantación de tecnología LED, se han sustituido casi 160.000 luminarias, principalmente en los departamentos de moda, complementos, deportes y zapatería. Para ello se ha tenido en cuenta, no solo la eficiencia energética sino también la calidad de la luz, de modo que permita el máximo confort de nuestros clientes. Los ahorros derivados de las nuevas implantaciones se estiman en más de 12.000kW.

Por otra parte y en relación a las instalaciones de frío comercial, continuamos dotando de puertas a los muebles de productos refrigerados o congelados, con el objetivo de hacerlos más eficientes desde el punto de vista energético. De hecho, el 100% de muebles de congelado y un 15% aproximadamente de muebles de refrigeración, están ya dotados de puertas. El proyecto concluirá en 2018 habiendo alcanzado el 100% de instalaciones de refrigeración, murales o semimurales cuyas características técnicas lo permitan.

Menor consumo energético

Durante el ejercicio 2016 hemos conseguido reducir el consumo eléctrico en algo más de un 4% kWh/m² con respecto al año anterior, y el acumulado supone casi un 25% tomando como base el año 2008.



Agua

Mantenemos un avance continuo en nuestros objetivos del Plan de Gestión Sostenible del Agua con una perspectiva integral de todo su ciclo. Además de fomentar el consumo responsable trabajamos en mejorar la calidad de nuestros vertidos, mediante la implantación de medidas de prevención, minimización y concienciación. En este sentido, se sigue considerando prioritaria la formación y sensibilización de los empleados. De hecho, mantenemos desde 2009 una campaña de concienciación a través de carteles de ahorro colocados en zonas comunes, y contamos con una política de uso correcto del agua que está disponible en la intranet corporativa, donde además existe un capítulo específico con recomendaciones.

Gracias a todas estas acciones, en 2016 hemos conseguido una reducción de aproximadamente un 3,25% medido en m^3/m^2 y de casi un 30% acumulado en el periodo 2008-2016.

Por otra parte, trabajamos para mejorar la calidad del vertido, con diversas iniciativas:

- Elaboración del manual de buenas prácticas de vertidos.
- Charlas de concienciación medioambiental sobre vertidos.
- Instalación de separadores de grasas, arquetas de desbaste, así como decantadores de sólidos en aquellos puntos problemáticos.
- Instalación de equipos enzimáticos y utilización de productos que adecúan la calidad del vertido.



Emisiones

El factor de mayor incidencia en el cálculo de nuestras emisiones de gases efecto invernadero lo constituyen las emisiones indirectas asociadas al consumo energético. Por ello las medidas de eficiencia energética inciden directamente en la reducción de nuestras emisiones. A pesar de las adversas condiciones meteorológicas y del consiguiente incremento del consumo de combustible, hemos conseguido mantener estables nuestras emisiones. Ello ha sido posible gracias a la reducción significativa del consumo energético, lo que ha supuesto evitar la emisión de más de 7.500 Tm de CO_2 eq.



También apostamos por las energías renovables, que representan el 27% del total de la energía eléctrica utilizada.



Residuos

Uno de los objetivos que forman parte de la estrategia Europa 2020 es el de “garantizar un uso eficaz de los recursos”, promocionando una economía más verde y competitiva, desde una perspectiva sostenible y de integración. El Corte Inglés se ha sumado a esta estrategia liderando distintos proyectos de economía circular, lo que supone un crecimiento sostenible, ya que se trata de dar valor a los productos, materiales y recursos utilizados.

La economía circular permite que los residuos de unos se conviertan en recursos para otros. Para ello es fundamental la recogida del residuo, la separación y el correcto tratamiento del mismo, con el fin de valorizarlo de la forma más adecuada. Los principios sobre los que se asienta la economía circular y que nosotros como empresa hemos adoptado son: reutilización, reparación, reciclaje y valorización energética.



Proyectos de economía circular a través de la utilización de los materiales que se encuentran en los residuos

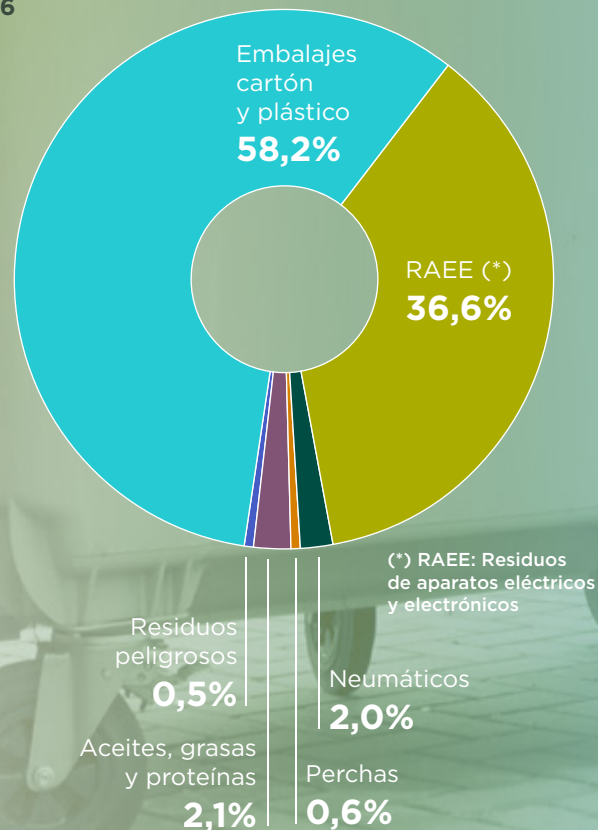
- **Papel y cartón:** Utilizamos cajas fabricadas a partir de nuestros propios residuos de embalajes. Recogemos el cartón, lo prensamos y se lo entregamos a proveedores de nuestra confianza para la fabricación de nuevas cajas de embalaje.
- **Plásticos:** Facilitamos a los proveedores de bolsas de plástico los residuos procedentes de nuestros embalajes para la fabricación de nuevas unidades.

- **Aparatos eléctricos y electrónicos:** Los aparatos recogidos a los clientes son entregados a plantas autorizadas para su desmontaje, valorización y eliminación controlada de componentes peligrosos. El reciclaje de las piezas de los aparatos, permitirá la fabricación de otros equipos nuevos.
- **Perchas:** Las unidades que no pueden ser reutilizadas, se destinan a reciclaje para la fabricación de otras perchas nuevas o de otro tipo de productos plásticos.
- **Neumáticos:** Las unidades entregadas por nuestros clientes son recicladas ya que el caucho que contienen los neumáticos puede ser utilizado para distintas aplicaciones: suelos de seguridad en parques infantiles, relleno de césped artificial, pantallas acústicas, aplicaciones ornamentales...
- **Aceites vegetales y grasas:** A través de su reciclaje se posibilita la fabricación de biodiésel.

Durante el ejercicio 2016, hemos valorizado un total de 56.000 Tm de residuos a través de nuestra participación en los diferentes proyectos de economía circular detallados anteriormente.

Además, en el último ejercicio, hemos iniciado un nuevo proyecto de economía circular relacionado con otro residuo generado en el desempeño de nuestra actividad. Se trata de un proyecto de valorización del poliestireno expandido procedente de cajas de pescado.

Residuos generados 2016



Dimensión Social

Nuestro equipo

PRINCIPALES CIFRAS

- ✓ Empleo directo total al cierre del ejercicio: **91.690 personas, el 94% en España**
- ✓ **64% son mujeres y el 36% hombres**
- ✓ **88% tienen contrato fijo**
- ✓ Plantilla media a jornada completa: **80.640 personas**
- ✓ **Más de 133.000 horas de formación presencial y más de 436.000 horas de formación online**
- ✓ **1.073 personas (un 1,2% del total) fueron promocionadas a puestos de mayor responsabilidad**

Nuestro Grupo está formado por un gran equipo de compradores, vendedores, expertos en logística, en sistemas de información, administración, marketing, mantenimiento... lo que supone una gran variedad de perfiles profesionales que reflejan la diversidad de nuestra propia actividad. La necesidad de adaptación a un mercado cada vez más complejo y exigente, nos obliga a mantener un alto grado de flexibilidad y polivalencia de funciones. Impulsamos el trabajo en equipo e incorporamos nuevos perfiles profesionales para garantizar el mejor nivel de servicio a nuestros clientes.

También estimulamos el talento y recompensamos el esfuerzo personal, como prueban las 1.073 personas que en 2016 han sido promocionadas a puestos de mayor responsabilidad, lo que representa el 1,2% del total de la plantilla, con el desglose que muestra la tabla adjunta.

Personas promocionadas en 2016

Empresa	Personas
El Corte Inglés	822
Hipercom	121
Informática El Corte Inglés y Telecor	27
Viajes El Corte Inglés	36
Otras empresas del Grupo	67
Total	1.073

Asimismo, reconocemos la fidelidad y la constancia mediante la entrega anual de emblemas a los empleados que cumplen 25 y 15 años de servicio. En 2016, un total de 5.169 personas tuvieron este reconocimiento, con el siguiente desglose:

Empresa	ORO (25 años)	PLATA (15 años)	Total
El Corte Ingles	1.180	2.662	3.842
Hipercor	110	545	655
IECISA-Telecor	34	94	128
Viajes	74	220	294
Resto	49	201	250
Total	1.447	3.722	5.169

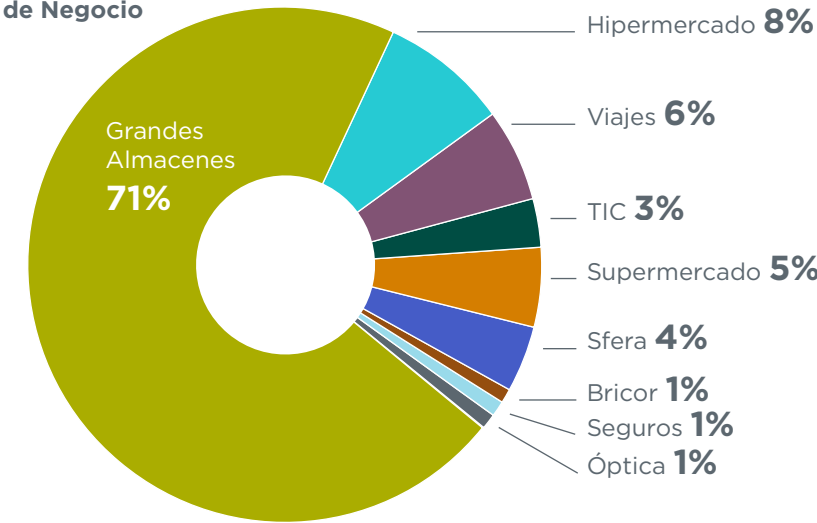
DISTRIBUCION DE EMPLEADOS POR EMPRESAS

Al cierre del ejercicio 2016 nuestro equipo está formado por un total de 91.690 personas, distribuidas entre todas las empresas del Grupo. El número medio de empleados, calculados a jornada completa, se ha situado en 80.640 personas.

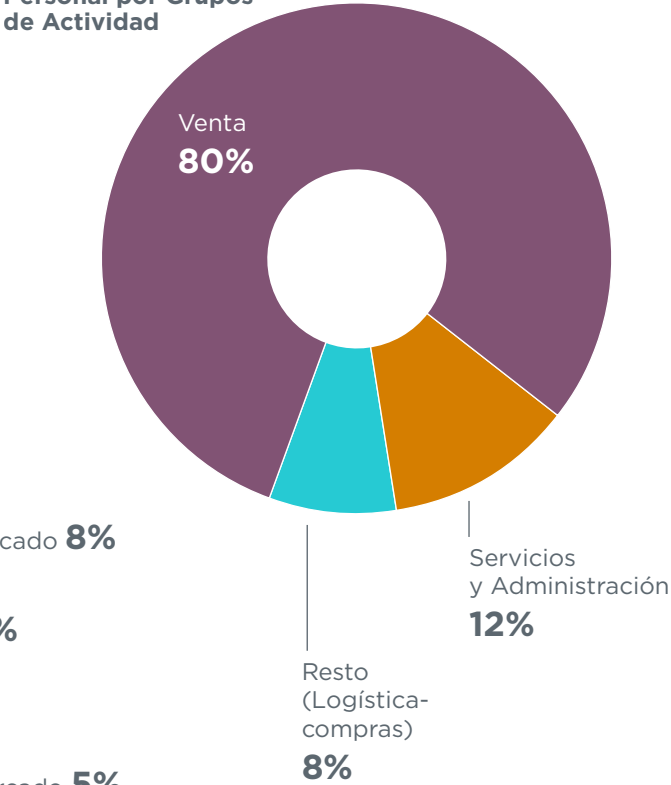
El 88% de los empleados tienen contrato fijo.

La distribución de nuestro personal se muestra en los siguientes gráficos:

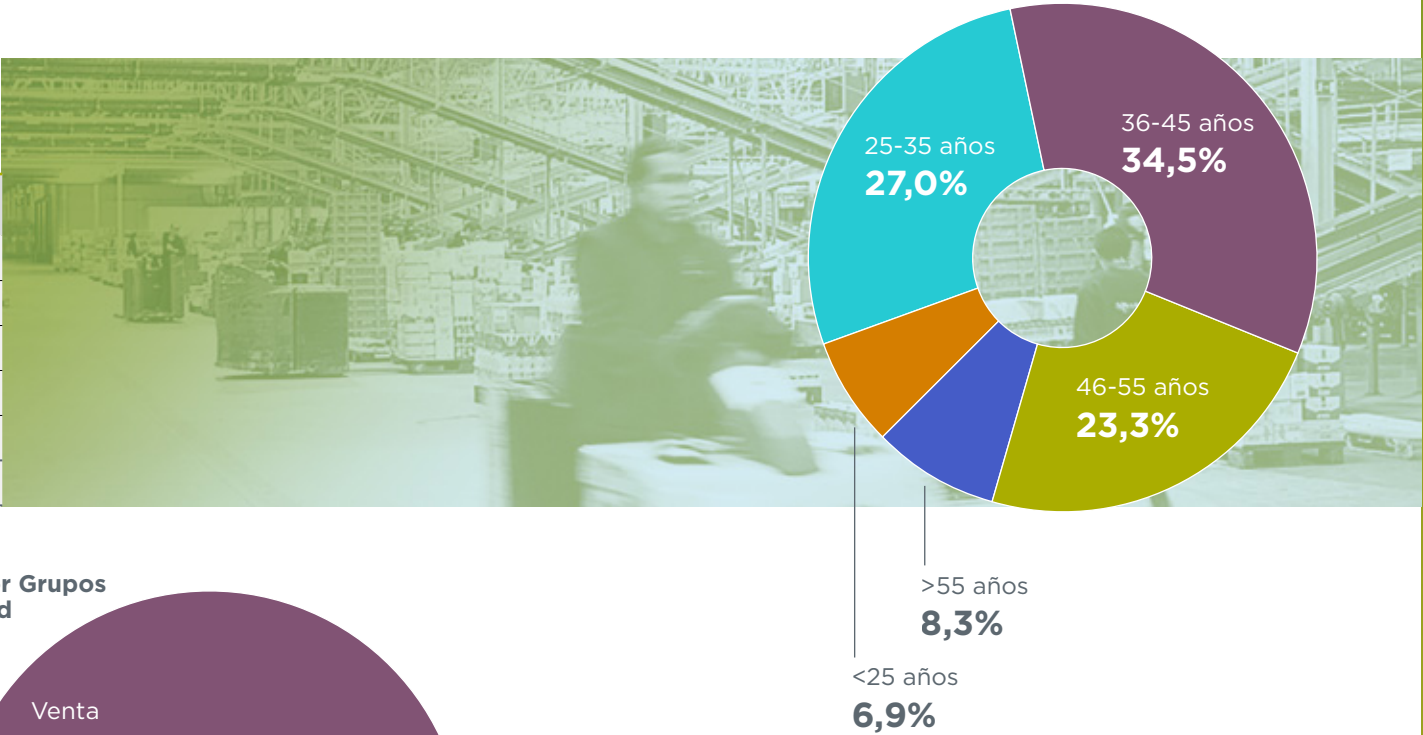
Personal por Líneas de Negocio



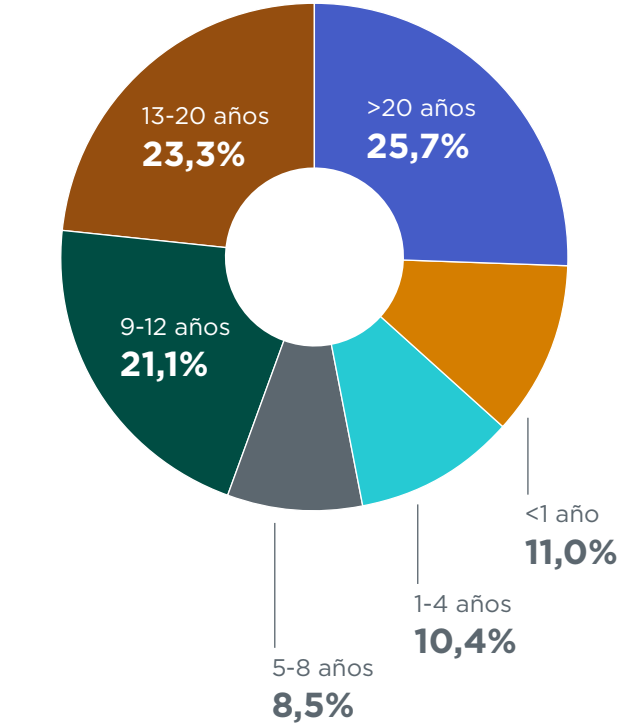
Personal por Grupos de Actividad



Personal por Tramos de Edad



Personal por Tramos de Antigüedad



Convenio colectivo del sector

En abril de 2017 y de conformidad con los sindicatos mayoritarios en el sector de la Distribución, se firmó el Convenio Colectivo de ANGED (Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución) al que está acogido El Corte Inglés. Dicho convenio, que afecta a más de 230.000 trabajadores en España, tiene efecto retroactivo desde el mes de enero de 2017.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Cuidamos de forma permanente la salud y seguridad laboral, ya que además de formar parte de los compromisos que mantenemos con nuestros empleados, también creemos que constituye una ventaja competitiva. Además de la atención que se presta en los centros de trabajo, los servicios sanitarios de El Corte Inglés realizan numerosas acciones dirigidas al cuidado y salud de las personas que integran el Grupo, algunas en colaboración con instituciones sanitarias públicas y privadas.

Entre las campañas e iniciativas realizadas en el ejercicio 2016, destacan las relacionadas con la sensibilización y detección del cáncer de mama, de próstata y de colon; la prevención de factores de riesgo cardiovascular; la promoción del ejercicio físico, antitabaquismo y hábitos de vida saludables, así como diversas acciones de donación de sangre y vacunación antigripal.

En el ámbito psicosocial, se han acometido procesos de evaluación de los factores de organización del trabajo en 13 centros, con la participación de 3.800 empleados, a los que se les ha preguntado mediante cuestionarios y entrevistas. El objetivo de esta acción es conocer la repercusión que las condiciones de trabajo tienen en su salud y bienestar en relación a la organización y contenido de su actividad diaria.

Por otro lado, un nuevo análisis sobre la descripción de los puestos de trabajo de las empresas del Grupo, delimitando por función y por actividad las tareas que realiza cada persona, ha permitido evaluar con precisión los riesgos para la seguridad y salud de cada empleado e integrar todo ello en herramientas informáticas que propician una gestión más eficiente.

FORMACIÓN

Concedemos una gran importancia a la formación pues, además del enriquecimiento personal que conlleva, aporta un valor diferencial a la actuación diaria de nuestros profesionales y nos distingue como empresa. Por ello, en el Instituto de Formación Profesional de El Corte Inglés, desarrollamos acciones y programas adaptados a cada puesto de trabajo, a los que se suman acciones formativas más breves y flexibles orientadas a informar sobre las novedades que se producen en cada área.

La mayoría de los cursos impartidos durante el ejercicio 2016 se ha dirigido al personal de centros comerciales. En este sentido, hay establecida formación específica para los profesionales recién incorporados, que incluye tanto atención comercial como procesos administrativos y conocimiento del producto. No obstante, la mayor parte de los programas se enmarcan dentro de la formación continua dirigida a toda la plantilla y cuyo principal objetivo es dar a conocer las últimas novedades comerciales en cada una de las áreas, así como enseñar nuevos conocimientos relativos a procedimientos y herramientas de análisis y gestión. También se imparten de forma permanente cursos de idiomas en toda la organización.

A todo ello hay que añadir la formación que se realiza a través de la plataforma *online*, lo que permite impartir de manera simultánea programas de diversa índole en diferentes centros de trabajo. Además de los contenidos de naturaleza más comercial o relacionados con el servicio al cliente, durante el ejercicio 2016 también se han llevado a cabo acciones formativas sobre diversidad e igualdad de oportunidades, así como sobre seguridad informática. La plataforma *online* se emplea, asimismo, para informar sobre campañas y estrategias comerciales.

Otro de los canales que se están potenciando es la videoconferencia que permite impartir formación a personas ubicadas tanto dentro como fuera del territorio nacional.

Por último, hay que destacar la colaboración que mantenemos tanto con universidades públicas como privadas e institutos de formación profesional para incorporar grupos de alumnos a los programas de prácticas curriculares, de manera que puedan completar su preparación académica con el conocimiento del mundo profesional y de la empresa.



Actividad de formación en 2016. Grupo El Corte Inglés

Área	Acciones formativas	Horas	Alumnos
Comercial	1.805	23.822	17.259
Producto y oficios	5.389	28.723	48.002
Alimentación y Hostelería	892	9.967	8.500
Procesos Administrativos de venta e informática	1.630	15.782	19.406
Habilidades directivas y de gestión	590	10.359	6.389
Prevención de riesgos laborales	971	2.445	7.774
Idiomas	998	34.253	4.987
Otros	123	8.588	803
TOTAL FORMACIÓN PRESENCIAL	12.398	133.938	113.120
FORMACIÓN ONLINE		436.338	299.865
TOTAL	12.398	570.276	412.985



Ratios	
Duración media en horas de los cursos (formación presencial)	11
Nº medio de alumnos por curso (formación presencial)	9
Índice de rotación presencial (alumnos presenciales / plantilla física)	1,2
Índice de rotación total (alumnos totales / plantilla física)	4,5



Impulsamos la formación superior de nuestros empleados a través de nuestra universidad corporativa Centro de Estudios Universitarios Ramón Areces (CEURA). Los acuerdos suscritos por el CEURA con universidades tanto públicas como privadas permiten a muchos empleados del Grupo El Corte Inglés iniciar o continuar sus estudios universitarios. La aplicación de nuevas metodologías docentes y el uso de plataformas digitales hacen posible el desarrollo académico de nuestros profesionales. Este modelo formativo tiene como eje central al empleado/estudiante; y la utilización del Campus Virtual favorece una eficiente conectividad entre estudiantes y docentes.

Durante el ejercicio 2016, un total de 618 empleados de toda España se han matriculado en distintos programas, según se recoge en el siguiente cuadro:

UNED	Alumnos
Acceso a la universidad para mayores de 25 años	91
Grado Derecho	160
Grado Administración y Dirección de Empresas	217
Grado en Ingeniería Informática	27
Total	495
CEURA / VIAJES EL CORTE INGLÉS, S.A.	Alumnos
Máster presencial en nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de Agencias de Viaje	25
Máster <i>online</i> en nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de Agencias de Viaje (México D.F.)	34
Curso de Adaptación a Grado en Turismo	30
Total	89
U. Politécnica de Cataluña - Máster en Distribución y Ventas	34
TOTAL ALUMNOS CEURA	618

INTEGRACIÓN, DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Apoyamos la integración laboral y promovemos numerosas acciones orientadas a conseguir la incorporación de las personas con discapacidad al ámbito del trabajo. Además de nuestra plantilla directa, colaboramos con cerca de 60 Centros Especiales de Empleo para la subcontratación y compra de productos fabricados en dichos centros.

Creemos también que la diversidad cultural nos enriquece como empresa y por ello contamos con más de 4.100 personas de nacionalidad no española que trabajan en nuestros centros en España, lo que supone un 4,8% sobre el total de la plantilla. La mayor parte de este colectivo procede de América Latina, un 60% aproximadamente.



Planes de igualdad

Durante el ejercicio 2016 se ha puesto en marcha un proyecto para formar a todo el personal en igualdad de oportunidades y diversidad, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos en el Plan de Igualdad de El Corte Inglés. En este sentido, 45.700 personas han recibido formación *online* en esta materia y 5.500 lo han hecho de modo presencial.

Además, en enero de 2017 se actualizó el Protocolo de Situaciones de Acoso aplicable en El Corte Inglés, con el apoyo unánime de todas las representaciones sindicales. Las principales novedades de este protocolo de actuación, que entró en vigor el 1 de marzo, son las siguientes:

✓ Facilitar el inicio del procedimiento, facultando a cualquier persona que haya presenciado una situación de acoso a solicitar la intervención de la Comisión Instructora para el Tratamiento de las Situaciones de Acoso (CITSA).

✓ Mayor participación de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad en la instrucción de los expedientes.

✓ Establecimiento de medidas específicas de protección para las víctimas de acoso.

Actualmente se está trabajando en el desarrollo de un curso de formación en prevención y tratamiento del acoso.

Por otra parte, a lo largo del ejercicio 2016 se ha firmado la renovación de los Planes de Igualdad de las empresas del Grupo que operan en el sector asegurador.

BENEFICIOS SOCIALES

Facilitamos a nuestro personal una serie de beneficios sociales entre los que destacan aquellos relacionados con el estudio, como los destinados a hijos de empleados que realizan cursos de formación profesional, bachillerato o universitarios. En este sentido, la Comisión Mixta de las Fundaciones César Rodríguez y Ramón Areces ha concedido durante el ejercicio 3.387 ayudas por valor de 3,33 millones de euros, con un incremento del 7% respecto al año anterior.

Asimismo, hay que señalar el seguro de vida colectivo que atiende indemnizaciones por fallecimiento e invalidez permanente absoluta.

La comunidad y el entorno

Somos una empresa comprometida con la sociedad y por ello mantenemos una relación de cercanía con las personas y con el entorno en el que se instalan nuestros centros comerciales. Nos sentimos plenamente integrados y vinculados a la sociedad que nos rodea; ese ha sido y es uno de los objetivos del Grupo El Corte Inglés en nuestros más de 75 años de historia.

Participamos en numerosas actividades de carácter cultural, educativo, deportivo, medioambiental y social. Y tenemos una estrecha relación con numerosos grupos de interés, agentes y organizaciones sociales, desde las grandes agrupaciones empresariales o los sindicatos, a asociaciones de consumidores, organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación y todo tipo de instituciones y colectivos sociales.



Deportistas paralímpicos del programa ADOP

NUESTRA RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES

Formamos parte del tejido empresarial y participamos de forma activa en instituciones como las Cámaras de Comercio, o la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) donde tenemos representación en los órganos de gobierno y comisiones de trabajo. También estamos presentes en la Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC) formando parte de su consejo directivo y con presencia en los comités de las distintas áreas de actividad que desarrolla. Asimismo, participamos en organizaciones sectoriales de nuestro ámbito de actuación, como son la Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución (ANGED), la Asociación Española de Centros y Parques Comerciales (AECC) y la Asociación de Cadenas Españolas de Supermercados (ACES), entre otras.

Asimismo, estamos integrados en asociaciones regionales y locales que trabajan para mejorar la situación económica, el empleo y las condiciones de vida en todas las ciudades en las que estamos presentes.

En el ámbito internacional, formamos parte de organismos como EuroCommerce, que representa a todo el comercio ante la Unión Europea; el European Retail Round Table (ERRT), foro de encuentro de las grandes empresas de distribución europeas, y la Asociación Internacional de Grandes Almacenes (IADS).

En el ámbito de la responsabilidad social empresarial, estamos implicados en el desarrollo del Plan Nacional de Empresas y Derechos Humanos; formamos parte del Consejo Estatal de RSE; tenemos una participación activa en la Comisión de Responsabilidad Social de la CEOE y de la CEIM-Cámara de Comercio de Madrid,

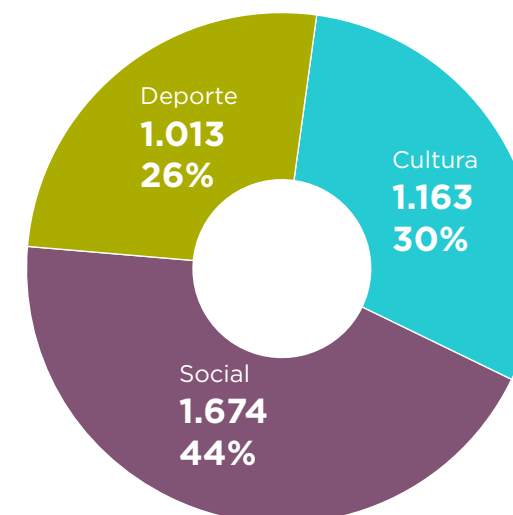
y en la Red Española del Pacto Mundial. También estamos presentes en el Comité de RSE de la AEC (Asociación Española para la Calidad) y en la Presidencia del Comité de Dirección de Business Social Compliance Initiative (BSCI), entre otros.

A través de estas plataformas, fomentamos la protección de los derechos humanos fundamentales, apoyando un enfoque positivo y voluntario que se centre en la promoción y difusión de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU.

NUESTRA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Nuestra condición de empresa vinculada con la sociedad nos lleva a apoyar numerosas actividades locales, regionales, nacionales e internacionales, que afianzan nuestra relación de cercanía con el entorno. Durante el ejercicio 2016 se han realizado un total de 3.850 actividades relacionadas con la cultura, el deporte y la acción social. El objetivo de esta última es favorecer a los colectivos más necesitados, así como impulsar proyectos de diversa índole y en consonancia con nuestras líneas maestras en acción social: protección a la infancia y juventud; salud y bienestar, y sostenibilidad.

Actividades realizadas en 2016



Cultura

Creemos que el apoyo a la cultura contribuye al desarrollo de la sociedad; por ello desde nuestros orígenes hemos impulsado diversas iniciativas relacionadas con la literatura, el teatro, la música, el arte, el cine, la fotografía o la historia. Además de las numerosas actividades que se desarrollan en nuestros centros comerciales, colaboramos con instituciones como el Museo del Prado, el Teatro Real de Madrid, el Museo de Bellas Artes de Bilbao, el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra –Baluarte– en Pamplona, el Museu d’Art Modern i Contemporani Es Baluard de Palma de Mallorca, la Academia de Bellas Artes de San Carlos en Valencia, etc. También apoyamos, entre otros, el Festival PHotoESPAÑA y la Feria Internacional de Arte Contemporáneo de Madrid (ARCO) con la que hacemos coincidir las intervenciones artísticas que exhibimos en nuestros escaparates de El Corte Inglés de Preciados.

Deporte

Apoyamos, entre otros, el deporte porque comparte algunos de nuestros valores como son el trabajo en equipo, la convivencia entre las personas y el espíritu de superación personal. Durante el ejercicio 2016 hemos patrocinado los planes ADO y ADOP para deportistas olímpicos y paralímpicos, pero también organizamos actividades de base en numerosas disciplinas como las carreras populares o torneos de diversa índole, algunos de ellos de carácter social. En 2016 hemos impulsado el Circuito de *Running* que pretende fomentar hábitos de vida saludable y el trabajo en equipo; aunque es un circuito orientado principalmente a los jóvenes universitarios, está abierto al público en general.

Una de las carreras más populares y que cuenta ya con una amplia trayectoria deportiva es la Cursa El Corte Inglés que cada año congrega en Barcelona a miles de participantes, habiéndose convertido en una de las principales carreras que se celebran en el mundo en su categoría.

Acción Social

Nuestra sensibilidad hacia las personas que atraviesan situaciones de especial dificultad, nos lleva a canalizar gran parte de nuestros recursos hacia iniciativas de carácter social y solidario. Entre las acciones de carácter social realizadas en el ejercicio 2016, caben destacar las siguientes:

- **Colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer**, a quien apoyamos de forma constante a través numerosas iniciativas con el objetivo de recaudar fondos y dar a conocer los fines de la asociación. Además, desde 2015 ampliamos nuestra colaboración con una serie de acciones especiales encaminadas a sensibilizar y luchar contra el cáncer de mama, lo que ha culminado con la financiación de un proyecto de investigación a cinco años sobre el cáncer de mama hereditario que tiene lugar en el Vall d'Hebron Instituto de Oncología (Barcelona), con el objetivo de desarrollar nuevos tratamientos terapéuticos más efectivos. Para apoyar este proyecto, las fachadas de nuestros centros más emblemáticos se iluminaron de rosa durante el Día Internacional Contra el Cáncer de Mama, nuestros empleados portaron de forma voluntaria lazos rosas, y la mayoría de las empresas del Grupo organizaron acciones ex profeso: El Corte Inglés, Hipercor, Viajes El Corte Inglés, Óptica 2000, Seguros... También se sumaron algunas de las firmas más prestigiosas de moda, lencería y corsetería, complementos, cosmética y juguetes donando parte de la venta a la lucha contra el cáncer.

- **Relación permanente con UNICEF**, tanto a través de los productos de la ONG que vendemos en nuestros centros, como con la campaña *Juguetes Solidarios* por la que, además de ofrecer en Navidad precios muy rebajados, se dona una parte de la venta a proyectos por la infancia. A ello hay que añadir las acciones puntuales que realizamos en situaciones de emergencia y catástrofes naturales donde también contamos con el apoyo de nuestros empleados y clientes.



- **Campaña *Un juguete, una ilusión***, es una acción solidaria pilotada por Radio Nacional de España y la Fundación Crecer Jugando, que nace con el objetivo de enviar juguetes a países con escasos recursos y a diversas ONG que trabajan en proyectos de cooperación y atención a la infancia. El Corte Inglés colabora en este proyecto con la venta del *bolígrafo solidario*, cuya recaudación va íntegra a la Fundación Crecer Jugando.

- **Apoyo a los Bancos de Alimentos**. Un total de 272 establecimientos del Grupo El Corte Inglés participaron en noviembre de 2016 en la Gran Recogida en favor de los Bancos de Alimentos. En conjunto se aportaron un millón de kilos gracias a las donaciones realizadas por la propia empresa y a las aportaciones tanto de clientes como de empleados en los diferentes centros de El Corte Inglés, Hipercor, Supercor y Supercor Exprés. Esta acción complementa otras *Operaciones Kilo* que se realizan a lo largo del año en diversas ciudades de España y que se enmarcan en el convenio de colaboración permanente firmado por El Corte Inglés y la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).

Por otra parte, diferentes empresas del Grupo colaboran con instituciones y ONG afines a su tipo de negocio. Por ejemplo, **Óptica 2000** participa en proyectos de cooperación y ayuda a los más necesitados mediante revisiones gratuitas y prescripción de gafas sin cargo. En este sentido, mantiene acuerdos con diversas ONG para prestar asistencia integral visual a personas con pocos recursos económicos. En 2016 ha colaborado con organizaciones como TriniJove de Barcelona, Un Somriure per Txernòbil de Mallorca, Solidariedade Galega de A Coruña, el Centre Universitari de la Visió de la UPC, y la Facultad de Óptica y Optometría de la Universidad Complutense de Madrid, entre otras.

Lugar de encuentro de cultura y ocio

Nuestros centros comerciales son también un lugar de encuentro para la cultura y el ocio. De hecho, durante el pasado ejercicio organizaron alrededor de 3.000 actos culturales entre presentaciones de libros, conciertos, firmas de discos, cursos temáticos, talleres, seminarios, exposiciones y conferencias. Ámbito Cultural, la promotora cultural del Grupo El Corte Inglés, cuenta con 22 salas dedicadas a este fin. Asimismo, promueve una serie de premios y galardones culturales entre los que destaca el Premio Primavera de Novela que en su última edición le ha correspondido a la escritora Carme Chapparro por *No soy un monstruo*.

El mundo infantil, a través del proyecto *Pitífú*, también cuenta con su propio programa de actividades. En conjunto, unas 5.000 animaciones y espectáculos en todos los centros de El Corte Inglés. Los niños de entre 3 y 10 años pueden encontrar actividades culturales y educativas adaptadas a su edad, desde cuentacuentos o magia, a talleres de robótica, escultura, laboratorio de pintura, cocina, escuela de baile, maquillaje creativo, etc.



SOLIDARIDAD EN COMÚN

Nuestra colaboración con la sociedad es amplia y notoria, pero de todas las actividades que llevamos a cabo, nos enorgullecen especialmente aquellas que desarrollamos de forma conjunta con nuestros empleados quienes apoyan de forma voluntaria y solidaria las distintas campañas puestas en marcha por la compañía.

Voluntariado y solidaridad se unen en acciones como la que desarrollamos con motivo del *Día Internacional contra la Violencia de Género*, cuando más de 50.000 empleados de El Corte Inglés pusieron cara al compromiso de la empresa con esta causa, luciendo durante todo el día chapas con el lema *Hay salida a la violencia de género*. Con esta iniciativa, la empresa y sus empleados manifestaban su sensibilidad y apoyo a las personas que han sido víctimas de la violencia de género. En este sentido, el Grupo El Corte Inglés mantiene una política de colaboración tanto con instituciones públicas como privadas.

También se han llevado a cabo diversas acciones de voluntariado en recogidas organizadas con Bancos de Alimentos, especialmente la que se celebra antes de la campaña de Navidad a nivel nacional. Numerosos empleados trabajaron de forma totalmente desinteresada donando productos, entregando bolsas a los clientes, recogiendo mercancía, ordenando y clasificando los productos, etc.

Otra de las iniciativas más recientes es la que se ha desarrollado en junio de 2017 cuando voluntarios de El Corte Inglés se comprometieron a recoger y acompañar a niños con síndrome de Down al partido *Corazón Classic Match* que cada año se celebra en el Estadio Santiago Bernabéu con fines solidarios. Las ganas e ilusión que hemos encontrado entre los empleados de El Corte Inglés para colaborar en este tipo de iniciativas nos anima a seguir impulsando acciones de voluntariado.

Agrupación social y cultural

La asociación Grupo de Empresas El Corte Inglés (GECI) es una entidad independiente creada por iniciativa de un grupo de empleados con carácter recreativo, sociocultural y deportivo que tiene como objetivo fomentar la convivencia entre todos los empleados del Grupo. En la actualidad cuenta con 12.550 socios y más de 62.700 beneficiarios que participan en las actividades culturales, sociales y deportivas que desarrollan a lo largo del año.

Sin embargo, es la actuación solidaria la que absorbe la mayor parte de la cuota de los socios. En 2016 destaca la colaboración con la Fundación Ana Carolina Díez Mahou sobre enfermedades mitocondriales, así como la relación permanente que mantiene con UNICEF mediante la donación de cantidades recaudadas en los diferentes eventos que organiza la asociación.

Además y en relación con la infancia, colabora con el Instituto Madrileño de la Familia y el Menor proporcionando juguetes y material educativo, la Fundación Red Madrid y la Fundación Juan XXIII. Asimismo, suministra más de 500 comidas semanales a comedores sociales para personas en riesgo de exclusión social.

También apoya a otras organizaciones que desarrollan su trabajo en distintos ámbitos de la cooperación internacional, como la ONG Ambessa, que recibió lo recaudado en el Torneo Benéfico de Pádel para financiar su labor en los campos de refugiados; Cáritas, a quien se aportaron fondos para la realización de cinco pozos de agua en la región de Shodo (Mali), y la ONG Esperanza Naciente a quien se entregaron tejidos para la elaboración de prendas en la región angoleña de Luanda.



Fundación Ramón Areces

La Fundación Ramón Areces está orientada, desde su constitución en 1976, al fomento y desarrollo de la investigación científica y técnica, de la educación y de la cultura. Desarrolla su actividad en los ámbitos de las Ciencias de la Vida y de la Materia, las Ciencias Sociales y las Humanidades.

social, damos testimonio de su actividad dentro de este Informe Anual.

En la web www.fundacionareces.es se puede encontrar tanto la Memoria de la Fundación como otra información relevante o de interés general.

La Fundación edita su propia Memoria de Actividades, si bien, por su estrecha vinculación con El Corte Inglés y su importante proyección





© 2017 El Corte Inglés, S.A.
Hermosilla, 112.
28009 Madrid

www.elcorteingles.es