

Informe No Financiero 2017



Responsablemente

ÍNDICE

EL GRUPO EL CORTE INGLÉS EN CIFRAS	3	COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	46
CARTA DE LOS CONSEJEROS DELEGADOS	4	... A través de la generación de valor económico y social	47
BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	8	... A través de un modelo de negocio inclusivo	48
... A través de nuestros principios, valores y compromisos	8	... A través de un negocio accesible para todos	48
... A través de las mejores prácticas	9	... A través de la vinculación con el entorno	49
... A través del cumplimiento normativo con un enfoque preventivo	10	... A través de la participación activa en organizaciones e instituciones	51
COMPROMISO CON EL CLIENTE	12	MÁS DE 75 AÑOS DE HISTORIA	52
... A través de la oferta más diversa y de máxima calidad	13	COMENTARIO POR LÍNEAS DE NEGOCIO	54
... A través de la excelencia en el servicio	15	Principales cifras económicas 2017	54
... A través de la mejora continua y el diálogo permanente	16	Grandes Almacenes: El Corte Inglés	55
EQUIPO COMPROMETIDO	20	Tiendas de proximidad: Supercor	60
... A través de la atracción y retención del talento	22	Sfera	61
... A través del desarrollo profesional	23	Bricolaje: Bricor	62
... A través de las mejores prácticas laborales	25	Óptica 2000	63
... A través de la integración y la diversidad	25	Grupo Viajes El Corte Inglés	64
... A través de la igualdad de género y la conciliación familiar	26	Grupo Informática El Corte Inglés	66
... A través de un entorno de trabajo seguro y saludable	27	Grupo Seguros El Corte Inglés	68
COMPROMISO CON LA CADENA DE SUMINISTRO	28	Implantación del Grupo El Corte Inglés	70
... A través de criterios éticos, sociales y medioambientales	31	SOBRE ESTE INFORME	72
... A través de una gestión global que fomenta el desarrollo local	34	ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	78
... A través de una logística sostenible	35	INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE	88
... A través de prácticas de compra responsable	37		
COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	38		
... A través de una gestión eficiente de la energía	39		
... A través de una gestión sostenible del agua	40		
... A través de la transición hacia una economía circular	41		
... A través de nuestra lucha contra el cambio climático	43		
... A través de una construcción sostenible	44		
... A través de certificaciones sostenibles	45		
... A través de una cadena de valor concienciada	45		

EL GRUPO EL CORTE INGLÉS EN CIFRAS

PRINCIPALES CIFRAS 2017



(*) Cifra reexpresada por cambios en criterios contables

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTIVIDAD DEL GRUPO EL CORTE INGLÉS



Para más información véase el capítulo COMENTARIO POR LÍNEAS DE NEGOCIO

CARTA DE LOS CONSEJEROS DELEGADOS



El ejercicio 2017, cerrado a 28 de febrero de 2018, ha confirmado la fortaleza del Grupo El Corte Inglés en aquellos sectores en los que opera: el comercio y la distribución, los seguros, los viajes, las tecnologías de la información... Y ha consolidado el liderazgo de sus grandes almacenes en un mercado cada vez más exigente y competitivo, donde también han tenido un comportamiento positivo la gran mayoría de negocios de *retail*.

Un año más, ha aumentado la actividad del Grupo hasta alcanzar los 15.934,8 millones de euros de cifra de negocios, lo que supone un 2,8% más que en el ejercicio precedente. El beneficio neto consolidado alcanzó los 202 millones, con un incremento del 64,8%. Y el Ebitda se ha situado en 1.053,7 millones, un 7,4% superior al año anterior.

Durante este ejercicio, se han separado por primera vez las funciones de presidente y consejero delegado, en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo. De este modo, en octubre de 2017 asumimos las funciones de consejeros delegados reportando directamente al Consejo de Administración.

Otro de los acontecimientos destacados ha sido la fusión por absorción entre El Corte Inglés e Hipercor. Ello ha permitido mejorar y complementar la oferta comercial para el cliente, al mismo tiempo que se han aprovechado las sinergias entre ambos formatos comerciales, tanto en el área de compras como en el de ventas.

En la actividad del negocio, el ejercicio se ha distinguido por la innovación tecnológica, por las mejoras logísticas, por el avance en la transformación digital, y por la apuesta omnicanal y el desarrollo del negocio online, que ha crecido casi un 26% en facturación y ha visto aumentar el número de pedidos en un 32%. En un mercado cada vez más competitivo y complejo, el comercio electrónico es uno de los principales retos a los que nos enfrentamos, pero también una gran oportunidad de futuro como demuestran los datos obtenidos este año.

Asimismo, hemos trabajado en la mejora constante de nuestra oferta comercial, con nuevas y atractivas marcas, renovación y especialización de áreas, creación de nuevos espacios gastronómicos y de ocio, y fomento del turismo de compras, entre otros. En cuanto a los servicios, hay que señalar la incorporación de

la tarjeta de compra El Corte Inglés en el pago por móvil. Todo, con el objetivo irrenunciable de lograr la máxima satisfacción del cliente.

Entendemos que este mínimo esbozo de nuestra actividad nos permite hablar con satisfacción y gratitud de unos equipos humanos muy activos, de una estructura empresarial dinámica, atenta a las novedades del mercado, preocupada por las necesidades y demandas de todos los consumidores y sensible ante los cambios sociales y los nuevos hábitos de compra.

Nuestro compromiso como empresa socialmente responsable se puede condensar en nueve grandes palabras que resumen nuestra cultura de Grupo: Ética, Confianza, Garantía, Atención, Dignidad, Igualdad, Sostenibilidad, Proximidad y Solidaridad.

Ética, porque El Corte Inglés se rige por una serie de valores y principios éticos. Para ello exigimos la observancia de nuestro Código interno y el respeto a los convenios internacionales que el Grupo ha suscrito a lo largo de toda su historia. 2017 ha sido el año en que se han puesto en marcha el Código Ético, el Canal Ético y el Estatuto de la Función de Cumplimiento Normativo. Esos mecanismos vienen a incrementar las garantías de acatamiento de las normas éticas en todos los ámbitos y niveles del Grupo. Así ha sido desde su creación y así será en el futuro. Esa misma exigencia de comportamiento obliga a nuestra cadena de suministro. Los proveedores, cualquiera que sea su origen, deben suscribir la Carta de Compromiso de cumplimiento de los principios del Código de Conducta de BSCI. Como miembros del Pacto de Naciones Unidas, asumimos los principios de respeto a los derechos humanos, laborales, ambientales y contra la corrupción.

Confianza, porque somos una organización empresarial concebida para resolver necesidades concretas de las personas. La confianza que nos otorga la sociedad, con más de 11 millones de usuarios que disponen de nuestra Tarjeta de Compra, más de 700 millones de visitas a nuestras tiendas físicas y casi 400 millones a nuestras páginas web, nos sitúa en un altísimo nivel de exigencia en todos los ámbitos: productos, clientes, empleados, proveedores, accionistas y, sobre todo, la sociedad a la que servimos. Los productos que vende El Corte Inglés están alineados con una serie de principios básicos: amplitud de surtido, calidad, trazabilidad, seguridad y garantía.

Garantía, porque respondemos de los productos y servicios que ofrecemos. Conocemos su origen, revisamos los procesos y analizamos su composición. Hasta el cierre del ejercicio 2017 nuestro equipo técnico había visitado e inspeccionado 282 fábricas de proveedores de marcas propias. Nuestros clientes saben que la compra en El Corte Inglés está garantizada y que se cumple la norma tradicional de «Si no queda satisfecho, le devolvemos su dinero». También velamos por la confidencialidad de sus datos, por ello se ha creado un área específica de responsabilidad que fortalece la garantía de Protección de Datos.

Atención, porque el cliente es nuestra prioridad. Buscamos la mejora constante de sus experiencias de compra. Le damos una atención personalizada que merezca la calificación de excelente. Medimos su satisfacción con encuestas permanentes, hasta el punto de que en 2017 se hicieron cerca de 95.000 entrevistas, con un alto nivel de satisfacción. Mantenemos con él una información y diálogo constante, como se demuestra en estas cifras: más de 22 millones de llamadas telefónicas atendidas, 670.000 SMS enviados o 490.000 gestiones a través del Servicio de Atención al Cliente. Y nuestros empleados son formados para ser más que vendedores: queremos que los clientes encuentren en ellos a auténticos asesores de sus compras.

Dignidad en todo, pero especialmente en el trabajo en nuestras tiendas y centros comerciales, en las plataformas logísticas y en las oficinas. Nuestro equipo humano está formado por 92.078 profesionales de empleo estable en una plantilla en la que el 87% tiene contrato fijo, con una antigüedad media de 14,7 años. El Corte Inglés considera a sus empleados como uno de sus capitales básicos y está comprometido con la dignidad salarial, con la transparencia, con la promoción del talento, con la integración, con la diversidad y con la formación de nuestros trabajadores. Durante el año 2017 se han impartido más de 1,5 millones de horas en diversos cursos tanto presenciales como online, con una inversión de 22 millones de euros.

Igualdad, porque la practicamos en un doble sentido: de oportunidades y de género. Cuidamos especialmente la promoción interna a puestos de mayor responsabilidad de acuerdo con criterios de talento y esfuerzo: 998 trabajadores lograron un ascenso durante el año 2017. La igualdad de género y la conciliación familiar ocupan

un lugar protagonista en nuestra hoja de ruta: el objetivo es que, como mínimo, el 50% de los nuevos puestos de responsabilidad que se vayan creando sean ocupados por mujeres a finales de 2020. Actualmente, el empleo femenino representa el 64% de nuestra plantilla. Además de ampliar las posibilidades para una mayor conciliación familiar, en marzo de 2018 hemos firmado con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad un acuerdo para impulsar la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género. Porque la integración social y la diversidad forman parte de nuestras convicciones como empresa socialmente responsable: en nuestros lugares de trabajo contamos con unas 1.000 personas con capacidades diferentes, y mantenemos acuerdos de colaboración con 55 Centros Especiales de Empleo.

Sostenibilidad, porque El Corte Inglés es sensible a la protección del medio ambiente y su influencia en el cambio climático. Desde hace años hemos intensificado todas las medidas para contribuir a la conservación del planeta con buenos resultados. Desde 2012 el consumo eléctrico por metro cuadrado comercial se ha reducido un 19%, y la utilización de combustible ha bajado en un 23%. El consumo de agua por metro cuadrado comercial también ha descendido en un 11%, y hemos logrado reducir nuestras emisiones por unidad de superficie en un 17% desde 2012. El Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo (2017-2020) prevé nuevas e importantes reducciones, así como una mejora de la gestión de residuos, compra de electricidad de origen renovable y disminución de emisiones. Creemos que con este importante programa de actuaciones El Corte Inglés contribuye de forma notable al objetivo de conservación de la Tierra y de la calidad de vida de sus habitantes.

Proximidad, porque estamos comprometidos con el desarrollo económico, social, cultural y medioambiental de las comunidades en las que estamos presentes. Generamos empleo, riqueza y bienestar, fundamentalmente en España y Portugal, pero también en otros países donde tenemos negocios. Colaboramos con las Administraciones Públicas e impulsamos la actividad de todos los sectores a través de la relación con nuestros proveedores, muchos de ellos pymes del entorno. Esa cercanía se trasluce también en la promoción, participación y patrocinio de cientos de actividades de todo tipo, sociales, culturales o deportivas en los ámbitos estatal, regional y local con una única condición: que sean de interés para

la comunidad. Hacemos un esfuerzo especial en acciones sociales enfocadas a la infancia, la juventud, la salud, el bienestar y la sostenibilidad.

Solidaridad, porque colaboramos con quien más lo necesita. Tenemos convenios con organizaciones no gubernamentales y entidades de ayuda a desfavorecidos, como el Banco de Alimentos, al que en 2017 hemos donado 587.000 kilos de productos alimenticios, o Cáritas, a quien entregamos 37.000 kilos de ropa y calzado. También hemos firmado un acuerdo marco con Unicef para ayudar a los niños en situación de vulnerabilidad, y proporcionamos ayuda económica a países o zonas que han sufrido catástrofes naturales.

Entendemos que en este resumen se muestran los aspectos sustanciales del compromiso de El Corte Inglés con la sociedad española, incluyendo las directrices básicas de nuestro Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (2017-2020) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas con los que nos sentimos más comprometidos. Estos ODS son el referido a los recursos humanos, la igualdad, conciliación y diversidad (nº 5); el centrado en clientes, responsabilidad de producto, etiquetado y

publicidad (nº 12); el que versa sobre la evaluación de proveedores, derechos humanos y laborales (nº 8); y el de medio ambiente y eficiencia en los consumos (nº 13).

Animamos a todos, accionistas, empleados y proveedores del Grupo, a velar por el cumplimiento y mantenimiento de esos compromisos aquí expuestos porque son nuestros principios y valores. Son nuestra identidad como compañía. Son los que marcan la diferencia con otros operadores. Los que nos ayudarán a impulsar el negocio, a mantener el crecimiento en ventas y resultados. Y son, en definitiva, los que han hecho posible la grandeza y el respeto social a El Corte Inglés.

Víctor del Pozo Gil

Jesús Nuño de la Rosa y Coloma



BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

El Corte Inglés es, desde sus orígenes, una empresa responsable, que actúa conforme a las normas y regulaciones legales de aplicación en cada momento, y que mantiene un comportamiento ético en todos sus ámbitos de actuación.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO... ... A través de nuestros principios, valores y compromisos

Nuestro modelo empresarial está basado en una serie de principios éticos y responsables hacia el cliente, los empleados, los proveedores, los accionistas, la sociedad y el medio ambiente. Desde nuestra constitución, hace ya más de 75 años, nuestros principios y valores corporativos han sido los pilares de nuestra cultura.



En el Grupo El Corte Inglés entendemos el comportamiento ético empresarial como un requisito imprescindible para garantizar y salvaguardar el equilibrio entre una actividad empresarial y los intereses de todos los grupos de interés. Estos principios y valores corporativos están recogidos en nuestro Código Ético, donde se establecen unos criterios básicos de actuación con los que nos comprometemos como empresa, procurando que nuestros empleados y directivos los apliquen en el desempeño de sus actividades profesionales.

Además, contamos con unas políticas corporativas que son también de obligado cumplimiento. Tanto el Código Ético como las políticas corporativas están disponibles en la web del Grupo (www.elcorteingles.es).

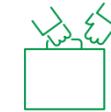
Políticas corporativas



PREVENCIÓN DE LA COMISIÓN DE DELITOS



PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO



CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL FRAUDE



PROTECCIÓN DE DATOS

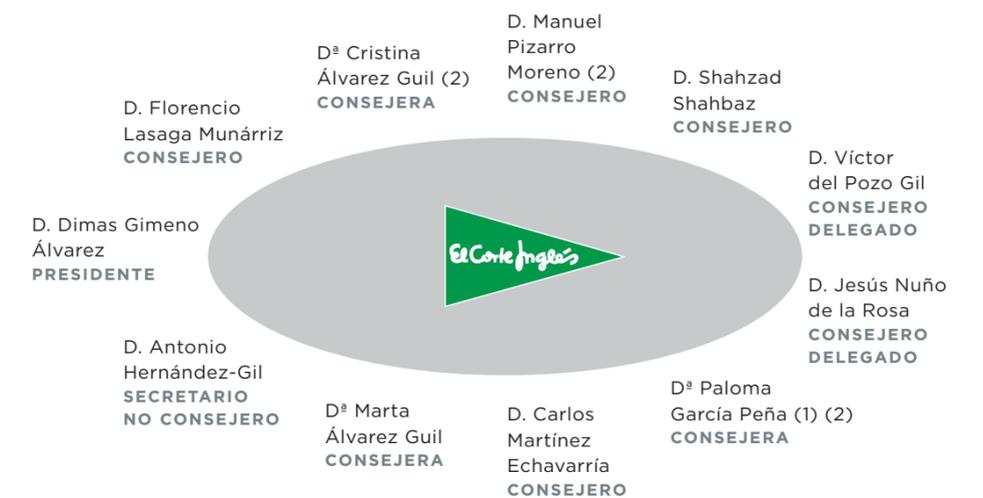


RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO... ... A través de las mejores prácticas

El Corte Inglés es una Entidad de Interés Público y procura seguir todas aquellas buenas prácticas de gobierno corporativo que resulten aplicables. Así, nuestro modelo de Gobierno Corporativo, está liderado por un Consejo de Administración que rinde cuentas anualmente a la Junta General de Accionistas, y que desempeña unas funciones alineadas con la mayoría de las recomendaciones del mencionado Código.

Consejo de Administración a 28 de febrero de 2018



(1) Representante de Cartera Mancor, S.L.
(2) Miembros de la Comisión de Auditoría y Control (CAC).



ESTRUCTURA ACCIONARIAL

Los únicos accionistas con una participación superior al 10% en la estructura accionarial de El Corte Inglés son la Fundación Ramón Areces (37,39%) y la Sociedad Cartera de Valores IASA, S.L. (22,18%).

El Consejo de Administración de El Corte Inglés, en su sesión del 25 de octubre de 2017, decidió por unanimidad nombrar consejeros delegados a Víctor del Pozo Gil y a Jesús Nuño de la Rosa y Coloma, ambos vinculados al Grupo desde hace más de 25 años. En la actualidad, Víctor del Pozo ejerce como consejero delegado del negocio de *retail* y Jesús Nuño de la Rosa como consejero delegado de las áreas corporativas y de las filiales del Grupo. Ambos han asumido poderes ejecutivos y reportan directamente al Consejo de Administración. El Corte Inglés ha decidido, de esta forma, separar las funciones de presidente y consejeros delegados, en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo.

La Comisión de Auditoría y Control (CAC), órgano permanente, sin funciones ejecutivas, y con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actividad, sigue también las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Está formada por un consejero independiente, que ejerce de Presidente, Manuel Pizarro, y dos consejeras dominicales, Cristina Álvarez Guil y Paloma García Peña. Las competencias generales de esta Comisión son, principalmente:

- > Supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.
- > Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.
- > Elevar al Consejo las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas.
- > Recibir del auditor externo información sobre su independencia, sobre el proceso de auditoría de cuentas y emitir un informe sobre la independencia del auditor.
- > Informar al Consejo sobre la información financiera, la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial y las operaciones con partes vinculadas.

La CAC tiene las competencias delegadas relativas a la supervisión, constituyéndose en el garante de la gestión de riesgos y del control interno del Grupo.

Para colaborar en esa labor de supervisión, además de contar con el área de Auditoría Interna y los canales habituales de comunicación, El Corte Inglés dispone de mecanismos específicos para empleados y terceros donde puede informarse de posibles incumplimientos o plantear dudas en relación a los principios de conducta establecidos en el Código Ético.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO ... A través del cumplimiento normativo con un enfoque preventivo

El Grupo El Corte Inglés está comprometido con el cumplimiento de la regulación que sea aplicable en cualquier ámbito. Por este motivo, uno de los hitos en el ejercicio ha sido la aprobación por el Consejo de Administración, en su reunión de 25 de julio de 2017, de la Función de Cumplimiento

Normativo que cuenta con un Responsable asistido por un Comité de carácter consultivo.

El Comité de Cumplimiento lo integran las principales áreas corporativas que gestionan los aspectos clave en dicha materia:

ÁREAS CORPORATIVAS		
Asesoría Jurídica	Fiscal	Servicios Financieros
Compras	Organización y Métodos	Sistemas de Información
Comunicación y Relaciones Institucionales	Prevención y Seguridad	Ventas
Desarrollo Corporativo Interno	Recursos Humanos	

Asimismo asisten al Comité los delegados responsables de Cumplimiento Normativo de las empresas del Grupo donde ya está implementada la Función.

El Consejo de Administración, a propuesta de la CAC, aprobó el 27 de septiembre de 2017, el Estatuto de la Función de Cumplimiento Normativo y el Reglamento de funcionamiento de los órganos que la integran.

El Responsable de Cumplimiento ha sido designado por el Consejo de Administración, a propuesta de la CAC, por un periodo de cuatro años. Reporta al Consejo a través de la CAC y dispone de recursos materiales y humanos propios necesarios para actuar con independencia funcional y organizativa.

La función de cumplimiento tiene las siguientes responsabilidades:

- > La identificación y evaluación del riesgo de cumplimiento de la normativa externa aplicable, así como de todas las normas y principios por las que hayan decidido autorregularse.
- > La determinación de la idoneidad de los procedimientos y controles de cumplimiento del Grupo, realizando el seguimiento de las deficiencias mediante propuestas de mejoras en Planes de Cumplimiento, que garanticen que todas las áreas y sectores están debidamente cubiertas.
- > Asesoramiento al órgano de administración y cargos del mismo acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la entidad, así como a las normas y principios de autorregulación.
- > La promoción, actualización y monitorización del Código Ético y del Canal Ético, así como de las Políticas de Cumplimiento.
- > Evaluación e informe de impacto de cualquier modificación del entorno legal y jurisprudencial, nacional o internacional que repercuta sobre las operaciones del Grupo, así como de los nuevos riesgos de incumplimiento.
- > Elaboración de un Informe Anual de Cumplimiento.

Asimismo, en septiembre de 2017, se ha aprobado el Canal Ético para comunicar los incumplimientos que pudieran detectarse o hacer las consultas necesarias. Este Canal es una herramienta fundamental en el avance en nuestros compromisos éticos, si bien se mantienen activos los canales específicos que existen en materia de prevención del acoso laboral o prevención de blanqueo de capitales.

A este respecto, siguiendo el camino iniciado en años anteriores, el Consejo de Administración ha aprobado las políticas generales que sustentan el Modelo de Cumplimiento.

El plan de trabajo de la Función de Cumplimiento para los próximos ejercicios ayudará a seguir profundizando en los riesgos de cumplimiento normativo, la prevención, la formación, la difusión de los valores y principios de comportamiento del Grupo.



INFORMACIÓN PARA EL ACCIONISTA

Siguiendo los principios de transparencia y protección de los intereses de los accionistas que guían nuestra actuación, el canal principal para informar a los accionistas es la Junta General de Accionistas.

Adicionalmente, con el fin de asegurar la difusión de la información de interés para los accionistas de forma periódica, se ha puesto a su disposición, a través de la intranet corporativa, la información financiera y no financiera correspondiente a cada ejercicio económico.

En este canal de comunicación los accionistas tienen a su disposición, entre otros, las Memorias e Informes Anuales de los últimos ejercicios.



COMPROMISO CON EL CLIENTE

Nuestro modelo de negocio está pensado y diseñado para los clientes. Ofrecemos un surtido de productos que supera el millón y medio de referencias y disponemos de un sistema de gestión que nos permite asegurar la calidad, la trazabilidad y la seguridad de los productos que comercializamos así como la accesibilidad de los mismos. Esto nos permite lograr una relación de confianza mutua con nuestros clientes que repercute directamente en los altos niveles de satisfacción.

La garantía y calidad de nuestros productos y servicios, sobre la que hemos construido nuestro lema, viene siendo el mejor aval para los clientes.



más de
700
millones de visitas a nuestras tiendas

11
millones de tarjetas de compra El Corte Inglés

más de
370
millones de visitas a nuestras páginas web

1
millón de clientes multicanal

más de
6.000
referencias de productos sostenibles

NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE

A través de...

- > Oferta diversa y de máxima calidad
- > Excelencia en el servicio
- > Mejora continua y diálogo permanente

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADO



COMPROMISO CON EL CLIENTE ... A través de la oferta más diversa y de máxima calidad

Calidad

Ofrecer a los clientes los mejores productos y servicios es nuestra prioridad. Es por ello que mantenemos altos estándares de calidad, seguridad y trazabilidad. Esto nos permite poner al alcance de nuestros clientes un abanico de posibilidades en las que se fundamenta la excelencia que durante años viene siendo nuestra carta de presentación.

A lo largo de 2017, nuestros expertos en calidad del Grupo El Corte Inglés han continuado realizando controles, auditorías y ensayos en gran parte de los productos que comercializamos. La especialización de estos equipos en sus respectivos ámbitos de actividad, garantiza la idoneidad en la definición de los ensayos de control y seguimiento, lo que contribuye al incremento de la eficacia de nuestro trabajo y la calidad de nuestros productos.

Para acometer esta tarea, durante los últimos años el Grupo El Corte Inglés ha invertido tanto en capital humano como en medios técnicos. A día de hoy, el 95% de los ensayos en productos alimentarios se realizan en nuestras propias instalaciones. Disponemos de un laboratorio de alto nivel que da cobertura a todos los productos que elaboramos en nuestra cocina central y obradores y que, además, se ocupa del control de los productos marca El Corte Inglés.

Nuestro compromiso va más allá del cumplimiento normativo y centramos gran parte de nuestro trabajo en asegurar que nuestros productos cumplen con las expectativas y satisfacen las necesidades de los clientes. Con ese fin desarrollamos actividades de validación y mejora de los productos a través de paneles de cata con consumidores habituales. A lo largo del

ejercicio 2017 hemos realizado más de 1.600 análisis en productos de marcas propias: de alimentación, de droguería, perfumería, higiene, para mascotas..., que permiten seguir mejorando nuestra oferta.

Un alto porcentaje de la actividad de nuestra área de calidad en el ámbito de la alimentación se está centrando en la reformulación de las recetas. Junto con el Ministerio de Sanidad estamos colaborando en el Plan para la mejora de la composición de alimentos y bebidas. Trabajamos para reducir el contenido en azúcar, grasas y sal de nuestros productos de marca propia, así como en las elaboraciones envasadas.

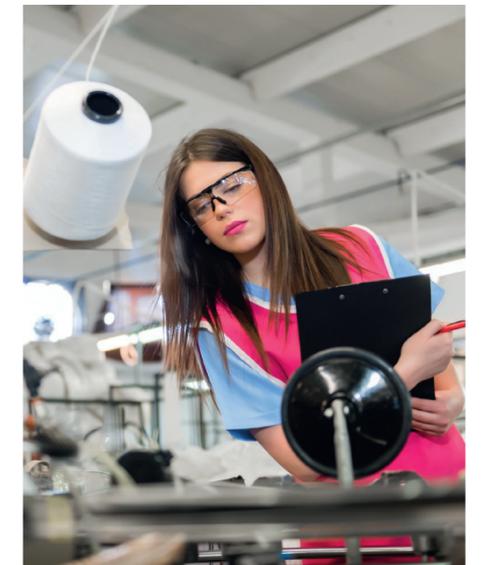
Otra importante línea de trabajo ha sido la llevada a cabo en aquellos productos que en su composición incorporaban aceite de palma. En un alto porcentaje de ellos hemos conseguido que se elimine, sustituya o use un aceite de palma certificado en sostenibilidad¹.

En el ámbito textil también contamos con un laboratorio propio, que analiza tanto prendas de moda como artículos del hogar. Asimismo, incluimos en nuestros análisis productos comercializados por El Corte Inglés Empresas.

Mantenemos alianzas con empresas que conocen bien las exigencias en materia de seguridad y calidad. Colaboramos con laboratorios externos cuidadosamente seleccionados para la realización de análisis y auditorías, tanto en origen como en España.

El Corte Inglés establece controles de calidad en los procesos de compra y aprovisionamiento del Grupo. De ese modo aseguramos que nuestros fabricantes cumplen las especificaciones

1. Certificación RSPO.



necesarias. Hasta el cierre del ejercicio 2017, nuestro equipo técnico había visitado e inspeccionado 282 fábricas de proveedores de marcas propias. Asimismo, desde 2016, disponemos de un sistema de inspecciones con personal propio dirigido a los fabricantes de calzado en España, que ha permitido mejorar el marco de colaboración entre productores y distribuidores. El número de inspecciones realizadas de este tipo ha sido de 251 en el ejercicio.

Además, El Corte Inglés Empresas cuenta con un Departamento de Calidad responsable del mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad de los procesos de negocio, que se encuentra certificado por AENOR conforme a la norma ISO 9001:2015 (ER-1006/2011 y ER-0207/1997).

Surtido

En El Corte Inglés mantenemos una constante preocupación por aumentar y mejorar nuestro surtido. Ese es el motivo por el cual, además de ofrecer una amplia y novedosa gama de productos y servicios,



LA MEJOR OFERTA AL MEJOR PRECIO

Bajo el lema “Acostúmbrate a nuestros buenos precios”, nuestros hipermercados y supermercados han mantenido una vigilancia constante en sus precios, conservando sus altos niveles de calidad y servicio, con el objetivo de asegurar a sus clientes la mejor calidad al mejor precio.



hemos seguido aumentando la propuesta de productos multiculturales y de aquellos dirigidos a colectivos con necesidades especiales.

Asimismo, nos sentimos orgullosos de impulsar y apoyar los productos y la gastronomía local, además de ofrecer un amplio surtido con sellos o certificados de denominación de origen, desarrollando jornadas gastronómicas que aumentan su visibilidad.

En 2017 se han realizado, entre otras, jornadas dedicadas a los productos ibéricos, así como a los vinos y tapas de La Rioja, donde además se ha incorporado en los centros un punto de realidad virtual para simular una visita a una bodega, comenzando por los viñedos.

Algunos de estos productos locales son una referencia internacional de nuestra cultura, como los productos ibéricos de bellota. Por ello se ha abierto una boutique propia para la marca Cinco Jotas en nuestro centro comercial Castellana (Madrid), un espacio específicamente dirigido a nuestros clientes internacionales.

PRODUCTOS PARA PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

A lo largo de 2017 hemos seguido aumentando el número de referencias propias aptas para celíacos y diabéticos, productos sin lactosa y *free from* (dietéticos que no contienen gluten, lactosa, huevos ni trazas de frutos secos). Son más de 1.300 referencias en total para atender las necesidades especiales de nuestros clientes.

También hemos continuado reforzando nuestra apuesta por la restauración saludable. Por ello ha abierto sus puertas, en nuestro Gourmet Experience de Gran Vía (Madrid), Celicioso. El primer bakery especializado con una carta 100% apta para celíacos, un innovador concepto de cocina y repostería que nos permite ampliar la oferta gastronómica con filosofía saludable y libre de conservantes artificiales.

Adicionalmente, contamos con productos adaptados a las necesidades de las minorías culturales y étnicas presentes en los mercados en los que operamos. Por ello, ponemos a disposición del consumidor más de 300 referencias de productos que cumplen con los preceptos kosher y halal. Una amplia oferta con la que queremos que nuestros clientes sientan nuestro compromiso de integración e inclusión.

PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES Y SOSTENIBLES

Aumentar nuestra oferta sostenible con productos y servicios responsables es uno de nuestros programas del Plan RSE del Grupo (2017-2020).

Nuestra amplia oferta de productos sostenibles se extiende a las diferentes categorías de productos, con más de 6.000 referencias certificadas en total. En la categoría de alimentación destacan los productos de mar certificados en *Aquaculture Stewardship Council* (ASC) y *Marine Stewardship Council* (MSC), los sellos de Comercio Justo y de la *Rainforest*

Alliance en bananas, café y helados, además de nuestra amplia gama de artículos de alimentación BIO.

Hemos impulsado los espacios la Biosfera en nuestros supermercados y a cierre del ejercicio contamos con 17 puntos de venta en toda España, especializados en alimentos ecológicos, con gran acogida por parte de los clientes. También en nuestra oferta de artículos de papelería y mobiliario de marca propia destacan los productos certificados la *Forest Stewardship Council* (FSC), lo que asegura su origen de bosques gestionados de forma responsable.

En la categoría de moda y textil del hogar el esfuerzo se ha concentrado, por un lado, en incrementar los productos textiles fabricados con fibras orgánicas certificadas como el algodón sostenible y, por otro lado, en aumentar el número de artículos con la Etiqueta Ecológica Europea, Ecolabel.

La variedad de productos certificados es también destacable no sólo en los centros comerciales de El Corte Inglés, sino también en nuestras tiendas Bricor. En esta misma línea, Viajes El Corte Inglés mantiene su apuesta para lanzar al mercado productos y destinos sostenibles.



COMPROMISO CON EL CLIENTE ... A través de la excelencia en el servicio

El motor de nuestra actividad es el cliente, para quien buscamos ofrecer una experiencia diferencial. Desde el año 1996 tenemos como un objetivo preferente medir su satisfacción. Para ello, contamos con distintos sistemas de medición en las empresas del Grupo. Durante el ejercicio se han realizado en El Corte Inglés cerca de 95.000 encuestas en las que los clientes valoran los servicios postventa de instalaciones, equipamiento del hogar, composturas y envíos. Gracias al esfuerzo de nuestro equipo se ha alcanzado un nivel de satisfacción de 9,3 sobre 10.

El Corte Inglés Empresas destaca por incluir en sus estudios de satisfacción tanto a sus clientes físicos como *online*. Para ello se emplean cuestionarios electrónicos y entrevistas telefónicas. En el ejercicio se ha alcanzado un nivel de satisfacción de 7,5 puntos sobre 10 en el canal de venta genérica, y una valoración media de 6,3 en el canal *ecommerce*.

Otras empresas del Grupo, como Viajes El Corte Inglés, también llevan a cabo sus propios estudios de satisfacción en los que incluyen tanto a quienes únicamente han recibido atención e información en algunas de las delegaciones como a clientes que finalmente han contratado sus viajes. Gracias a ambos estudios se obtiene el índice de recomendación, resultado tanto de su experiencia durante el proceso de compra como de su satisfacción una vez concluido su viaje. En 2017 la satisfacción postventa se ha situado en 7,9 puntos sobre 10, mientras que la relacionada con la atención en la delegación ha llegado a los 8,9 puntos.

Los clientes empresas son también una parte importante de nuestro negocio y, en especial, en Viajes El Corte Inglés, Informática El Corte Inglés y en El Corte Inglés. Como novedad en 2017 en Viajes El Corte Inglés se ha elaborado un barómetro interno para medir su satisfacción que, con más de 1.300 encuestas, ha obtenido una media de 8,3 puntos. Por su parte, en Informática

El Corte Inglés, los resultados de satisfacción de 2017 arrojan también resultados excelentes con una media de 2,7², sobre 3.

La relación de confianza mutua que hemos establecido con nuestros clientes se plasma en los datos de afluencia, recibiendo en 2017 más de 700 millones de visitas en nuestras tiendas de *retail*³ en España y Portugal.

Especialización

Millones de personas depositan su confianza en nosotros y acuden a nuestros diferentes puntos de venta, no sólo para realizar sus compras, sino también para recibir información. Por ello ponemos a su disposición un equipo experto al que formamos día a día.

A lo largo de 2017 hemos continuado preparando a nuestros profesionales para que sigan siendo asesores de confianza de nuestros clientes. Se han impartido más de 30.000 horas de formación en productos y servicios con el fin de poner a disposición de nuestros clientes el mejor equipo.

En ese sentido, en Óptica 2000, la especialización y actualización de sus

profesionales es un aspecto fundamental y diferencial. Deben estar actualizados de forma permanente dada su faceta sanitaria, técnica y científica. Por ello, en 2017 hemos aumentado las sesiones formativas de manera relevante.

Innovación y ecoinnovación

Innovamos en nuestros formatos comerciales, en nuestras instalaciones, en la logística, en los sistemas de información, en la comunicación, en la gestión de procesos... Y en los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Somos conscientes de que sus necesidades evolucionan con el tiempo. Por ello trabajamos para incorporar a nuestro surtido las últimas novedades del mercado. La diferenciación a través del desarrollo de iniciativas pioneras es uno de nuestros aspectos destacados.

Cabe mencionar en este punto el trabajo de investigación e innovación que caracteriza a Óptica 2000 que, un año más, ha lanzado un producto pionero disponible en España y Portugal: *MIMIC Eyewear*. Una nueva experiencia de compra y servicio que



2. Resultado de las encuestas de satisfacción a clientes de la Unidad de Negocio *Enterprise Content Management* (ECM).
3. Datos estimados en algunos centros.

COMPROMISO CON EL CLIENTE ... A través de la mejora continua y el diálogo permanente

ofrece a nuestros clientes la fabricación de gafas a medida y personalizadas, con un proceso de impresión 3D.

Otro de los hitos importantes del ejercicio en cuanto a innovación en los servicios comerciales ha sido la implantación, en el 100% de las tiendas de Óptica 2000, del uso de tabletas, que, dotadas con la aplicación *MyCenter*, ayudan a mejorar aún más la captura de parámetros y las mediciones para el centrado de los cristales en las monturas.

El trabajo de innovación y desarrollo de productos cobra especial relevancia en Informática El Corte Inglés donde la investigación y búsqueda de nuevas soluciones son su razón de ser. Durante el ejercicio 2017 se ha continuado desarrollando cinco proyectos, gracias a la cofinanciación del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

La innovación cruzada entre las empresas del Grupo ha permitido también que en 2017 hayamos presentado un nuevo servicio que mejora la atención óptica. Una apuesta por la teleoftalmología en Óptica 2000 que ha sido implantada gracias a Informática El Corte Inglés.

Parte de la innovación de nuestro Grupo está relacionado con nuestro compromiso con el medio ambiente, que nos lleva a implementar y fomentar la ecoinnovación en nuestro surtido. Destaca el trabajo en el desarrollo de tejidos sostenibles que nos convierte en líderes en el uso de determinadas materias primas como el tencel, una fibra natural, y el cupro, un tejido ecológico con origen en residuos de algodón y celulosa reciclada.

Comunicación permanente multicanal

Establecer relaciones de confianza con nuestros clientes y mantener altos niveles de excelencia en los servicios no sería posible sin una comunicación continua y bidireccional a través de la atención directa y personalizada. Mantenemos un espíritu crítico dispuesto a mejorar, por el cual estamos siempre abiertos a atender todas las sugerencias, comentarios y eventuales demandas de nuestros clientes.

Para los clientes mantenemos una actitud de escucha permanente, ofreciendo direcciones de correo electrónico y perfiles sociales como vehículos sobre los que conocer y medir sus opiniones, aparte de los canales de comunicación clásicos como el Servicio Al Cliente (SAC) presencial o la línea de atención telefónica.

22.400.000
llamadas recibidas

670.000
SMS enviados

490.000
gestiones a través del
Servicio Al Cliente (SAC)

8,8
días de periodo medio
de resolución



Una atención que cobra especial relevancia al hablar de nuestros clientes *online* para los que la División de Venta a Distancia pone a su disposición un teléfono de contacto disponible los 365 días del año y un correo electrónico al que dirigir sus comunicaciones. Durante el ejercicio 2017 hemos recibido más de 4,5 millones de llamadas y hemos enviado más de 445.000 correos electrónicos.

En 2017 el nivel de actividad digital de nuestros clientes siguió aumentando en todos los medios. Así alcanzamos más de 370 millones de visitas anuales en las principales páginas web *retail* del Grupo, lo que supone un incremento del 21% con respecto a 2016. Sólo en nuestra página web de El Corte Inglés en España hemos publicado cerca de 1,5 millones de referencias.

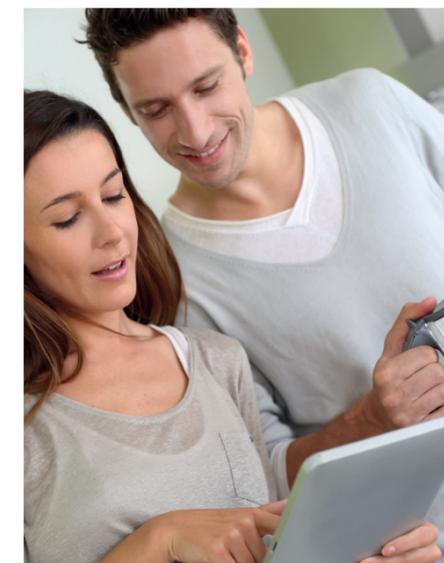
También en las redes sociales nuestra comunidad ha seguido creciendo:

Δ de usuarios respecto a 2016

Facebook		7%
Instagram		59%
Twitter		3%
Linkedin		29%
YouTube		74%
Pinterest		26%

Entre todos ellos, destaca nuestro perfil en Facebook, con una comunidad que supera 1,9 millones de seguidores, y el importante crecimiento alcanzado en YouTube e Instagram donde hemos aumentado más del 59% y 74%, respectivamente.

En 2017 el nivel de actividad digital de nuestros clientes alcanzó más de 370 millones de visitas



Nuevas soluciones y transformación digital

La apuesta digital, ámbito en el que estamos focalizando gran parte de nuestra estrategia, tiene como principio fundamental maximizar el valor añadido que supone que el gran escaparate de marcas de las empresas del Grupo El Corte Inglés esté al alcance de nuestros clientes tanto *online* como *offline*.

La variedad de servicios y posibilidades de nuestras tiendas físicas se complementa con una extensión de servicios *online*.

La multicanalidad de nuestros clientes es ya un hecho: en 2017 más de 1 millón han realizado compras en diversos canales. El cuidado diseño *responsive* de nuestra página web y las tendencias actuales de consumo han impulsado las compras a través de los diferentes dispositivos móviles.

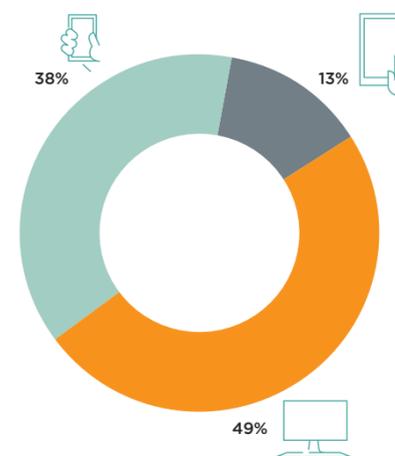
Parte de la comunicación que mantenemos con los clientes se orienta a la gestión de reclamaciones. Dentro del volumen total de operaciones que se realizan en el Grupo representan una cifra insignificante.

También Viajes El Corte Inglés e Informática El Corte Inglés cuentan con sus canales propios de gestión de reclamaciones.

En el caso de Viajes, menos del 0,8% de las ventas terminan en reclamaciones, la mayoría de ellas originadas por factores que no dependen directamente de nosotros.

También El Corte Inglés Empresas dispone de su propio servicio de gestión de reclamaciones y de un sistema de gestión de incidencias detectadas de forma interna durante la ejecución de sus proyectos, que las registran, analizan y solucionan de manera que se evite su repetición en futuros trabajos.

% de pedidos por canal en 2017



Nuestro posicionamiento como empresa omnicanal, capaz de maximizar las sinergias entre el mundo *online* y *offline* nos ha llevado a contar con tres servicios estrella: *Click&Collect* (pedidos por internet con recogida en el punto de venta seleccionado), *Click&Car* (compra en el supermercado virtual y recogida en el establecimiento elegido) y *Click&Express* (compras *online* y entrega en menos de dos horas o en el horario elegido).

Otro de los éxitos de las sinergias *online* y *offline* de nuestros servicios ha sido el lanzamiento, en julio de 2017, del sistema de pago por móvil para los usuarios de la tarjeta de compra El Corte Inglés. En enero de 2018, el 84% de las transacciones que se había realizado con *Samsung Pay* en nuestros centros habían sido usando nuestra tarjeta de compra. Esta transición de nuestra tarjeta al mundo digital nos permite dar respuesta a las necesidades y expectativas actuales de los clientes y pone de manifiesto la vocación de innovación que caracteriza a nuestro Grupo.

Más de 11 millones de personas son usuarios de la tarjeta de compra El Corte Inglés.



Seguridad y protección de datos

Mantenemos un decidido compromiso con la seguridad de la información de nuestros clientes y establecemos las medidas de seguridad necesarias para garantizar la privacidad de sus datos. Nuestra garantía de seguridad y confidencialidad así lo atestigua.

Somos socios fundadores de la Asociación Española de Comercio Electrónico y estamos adheridos a Confianza Online, un sello de calidad en internet líder en España que nos avala como un sitio seguro para navegar y para realizar compras *online*. Asimismo, contar con el sello de Confianza Online supone una garantía más para nuestros clientes, quienes pueden solicitar su ayuda para resolver posibles incidencias.

Al margen de las tareas habituales realizadas en seguridad y protección de datos, se ha priorizado la labor de adaptación de las empresas del Grupo El Corte Inglés al nuevo Reglamento General de Protección de Datos Europeo (Reglamento UE 2016/679), que es de aplicación desde el 25 de mayo de 2018.

A principios del ejercicio 2017, se creó un área específica para asumir la responsabilidad sobre la protección de datos, dependiendo directamente del Delegado de Protección de Datos del Grupo, nombrado por el Consejo de Administración en 2016 y oficializado ante la Agencia Española de Protección de Datos en abril de 2017.

Adicionalmente, se han designado responsables funcionales de protección de datos en las principales áreas de negocio y empresas del Grupo a los que se ha formado en la citada normativa europea.



EQUIPO COMPROMETIDO

Nuestros empleados forman un equipo comprometido que disfruta de un trabajo estable de calidad y con una formación especializada, que convierte a cada uno de ellos en expertos en su actividad profesional.

92.078
empleados

87%
empleados con contrato fijo

0,7%
tasa de rotación en España

colaboración con
55
Centros Especiales de Empleo

Premio **Fundacom** a la Mejor Estrategia y Plataforma *online* para la gestión eficaz de la comunicación interna



NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE

A través de...

- > Atracción y retención del talento
- > Desarrollo profesional
- > Mejores prácticas laborales
- > Integración y diversidad
- > Igualdad de género y conciliación familiar
- > Entorno de trabajo seguro y saludable

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADO



En El Corte Inglés trabajamos 92.078 personas, el 94% en España. Al cierre del ejercicio 2017 más del 64% del total de la plantilla eran mujeres.

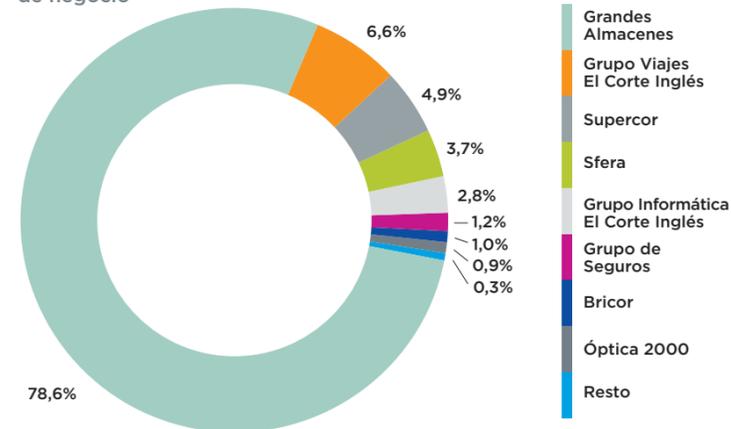
Por la naturaleza de nuestras actividades, el 83% de nuestro equipo trabaja en el ámbito comercial. La edad media de la plantilla es de 41,4 años y la antigüedad media de permanencia en el Grupo es de 14,7 años.

Para compatibilizar la conciliación familiar de nuestros empleados, no todos tienen dedicación a tiempo completo. Así, un 31% optan por una jornada a tiempo parcial y el resto, un 69%, a jornada completa. La plantilla media equivalente a jornada completa se ha situado en el ejercicio 2017 en 81.280 personas.

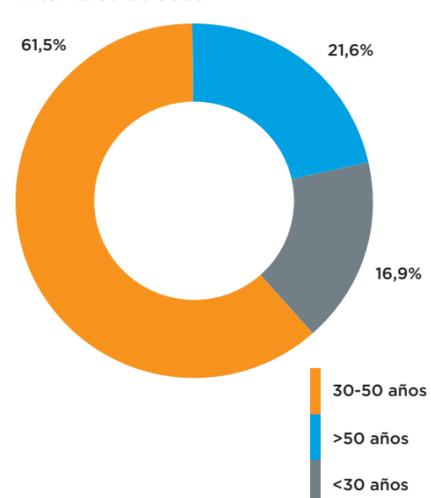
Composición de la plantilla por sexo (*)

España	Sexo	Total
86.458	♀♂	92.078
64%	♀	64%
36%	♂	36%

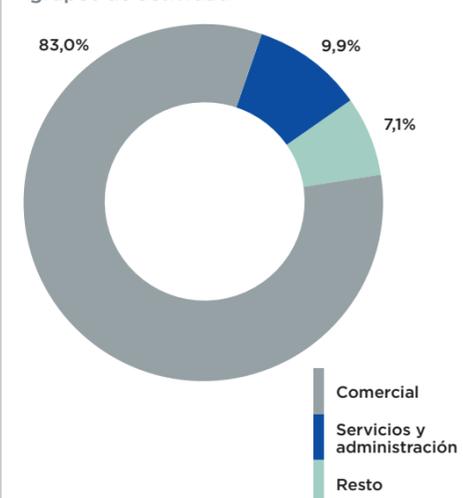
Nuestro equipo por líneas de negocio



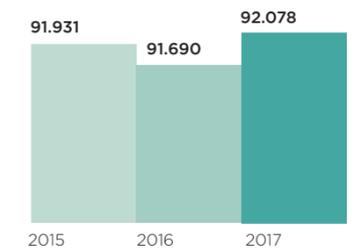
Nuestro equipo por intervalos de edad



Nuestro equipo por grupos de actividad

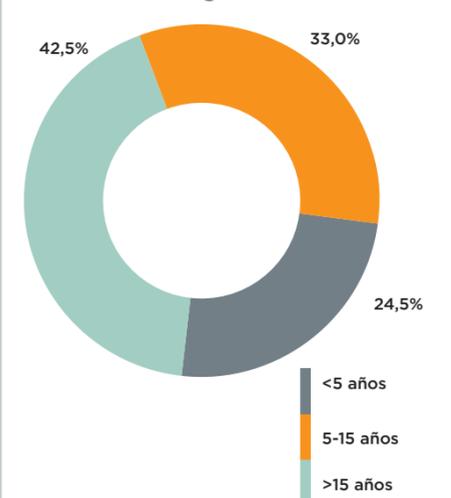


Evolución número de empleados en el mundo (**)



* Los datos se refieren a la plantilla física total del Grupo El Corte Inglés a cierre del ejercicio 2017.

Nuestro equipo por intervalos de antigüedad



EQUIPO COMPROMETIDO ... A través de la atracción y retención del talento



La creación de empleo estable y de calidad no es simplemente un compromiso que hemos asumido en El Corte Inglés, sino que lo consideramos un deber y una responsabilidad.

Nuestra decidida apuesta por la creación de empleo de calidad se pone de manifiesto en que el 87,2% de nuestros empleados tienen contrato fijo, todo ello teniendo en cuenta el indudable impacto de las temporadas de rebajas y otros picos de nuestra actividad. Además, en 2017 nuestra tasa de nuevas contrataciones fijas respecto a las bajas se ha mantenido positiva en España y Portugal.

A lo largo de nuestra historia hemos demostrado nuestra capacidad de retención del talento, manteniendo tasas de rotación por debajo de la media del sector. Seguimos trabajando por mantener esta tendencia. En 2017, 660 personas del equipo han causado baja voluntaria en España, lo que se traduce en una tasa de rotación del 0,7% de las contrataciones fijas.

Un claro indicador de nuestra confianza en el talento joven es que el 51% de las nuevas contrataciones ha sido a menores de 30 años.

Entrega de emblemas

	Plata (15 años)	Oro (25 años)
El Corte Inglés (España)	2.862	1.009
El Corte Inglés (Portugal)	183	-
Supercor	234	5
Sfera	60	4
Bricor	10	2
Óptica 2000	20	15
Grupo Viajes El Corte Inglés	257	97
Grupo Informática El Corte Inglés	17	31
Grupo de Seguros	17	16
Otras empresas del Grupo	24	3
Total	3.684	1.182

Esto se hace patente, por ejemplo, en el caso de Informática El Corte Inglés, la cual establece acuerdos con las principales universidades para que sus estudiantes realicen prácticas en la empresa, siendo un porcentaje muy alto de los becarios los que se incorporan a su plantilla una vez finalizado este periodo. Además, durante el ejercicio 2017 se ha firmado la Cátedra Informática El Corte Inglés de Negocio TI y Transformación Digital para impulsar el talento digital entre los universitarios.

Asimismo, entregamos emblemas de 15 y 25 años al personal como agradecimiento a su fidelidad y dedicación a lo largo de su trayectoria profesional. Así, en 2017, un total de 4.866 personas han sido reconocidas con esta distinción.

EQUIPO COMPROMETIDO ... A través del desarrollo profesional

El impulso a la trayectoria profesional, la promoción del trabajo en equipo y el estímulo de las habilidades de los empleados para conseguir resultados extraordinarios en un ambiente donde predominen la colaboración y mejora continua, constituyen la base que soporta el compromiso de El Corte Inglés con todos sus empleados.

Formación

La formación continua del equipo es una de nuestras características diferenciales. Ponemos el foco en la necesidad de especialización de nuestros profesionales para garantizar la excelencia en el servicio ofrecido a los clientes y contar con un equipo preparado.

Consideramos la formación del personal un aspecto fundamental, pues aporta un valor que refuerza la atención diaria de nuestros profesionales a los clientes y nos diferencia como empresa excelente. Contamos con acciones y programas adaptados a cada puesto de trabajo, a los que se suman acciones formativas ejecutivas y flexibles, diseñadas para informar sobre las novedades que se producen en cada área.

En el ejercicio 2017, la formación se ha dirigido principalmente al equipo que desempeña sus funciones en los centros comerciales de las diferentes líneas de negocio. En total, la duración media de los cursos presenciales ha sido de 9,3 horas, con una media de 9 alumnos por curso. Asimismo, durante el ejercicio 2017 se han llevado a cabo diferentes iniciativas de formación *online* en las que han participado más de 355.000 alumnos. La inversión del Grupo en formación durante el ejercicio ha sido de 22 millones de euros.



Formación presencial y *online*

Áreas	Acciones formativas	Horas	Alumnos	Horas de alumno
Comercial	2.831	34.639	29.309	353.173
Productos, oficios y PRL	7.876	35.251	62.951	348.870
Alimentación y hostelería	1.479	13.449	17.017	144.687
Procesos administrativos de venta e informática	1.132	7.708	13.563	80.514
Habilidades directivas y de gestión	928	10.527	9.658	101.333
Idiomas	1.126	36.960	4.906	171.147
Otros	117	5.534	2.003	19.729
Total (Formación presencial)	15.489	144.068	139.407	1.219.453
Formación <i>online</i>			356.413	374.670

Promedio de horas de formación de nuestro equipo por categoría laboral y sexo*

Categoría profesional	♂	♀	♀♂
Directivos y Gerentes	22,2	13,2	21,7
Mandos y Coordinadores	24,7	26,2	25,2
Servicios y Administración	11,9	15,6	13,8
Comercial	13,5	12,9	13,0
Resto	19,2	16,3	17,6
Total	16,6	14,2	15,0

(*) En el cálculo del promedio de horas de formación se ha considerado la plantilla de España y Portugal

A lo largo de 2017, 998 personas han sido promocionadas en sus puestos de trabajo



Adicionalmente a la formación continua de nuestros empleados dentro del ámbito de trabajo, ponemos a su disposición la posibilidad de realizar formación universitaria, que canalizamos a través de nuestro Centro de Estudios Universitarios Ramón Areces, formalizando acuerdos con universidades públicas y privadas. En 2017, un total de 805 empleados accedieron a esta formación:



Evaluación del desempeño

Anualmente todas las empresas del Grupo llevan a cabo una evaluación del desempeño de sus empleados adaptada al ámbito de actividad del negocio y al puesto desarrollado por cada uno de ellos. La realización de esta iniciativa nos permite implementar estrategias adaptadas a la capacidad y desarrollo profesional de nuestros empleados, y que a su vez permitan incrementar la eficacia del negocio.

Durante el ejercicio 2017, el 80%⁴ de nuestros empleados han sido evaluados. Asimismo, este proceso nos permite identificar la idoneidad en los perfiles de nuestros empleados para ocupar puestos de mayor responsabilidad dentro del Grupo.

A lo largo de 2017, 998 personas han sido promocionadas en sus puestos de trabajo.

	Nº de personas promocionadas
El Corte Inglés (España)	796
El Corte Inglés (Portugal)	34
Supercor	8
Sfera	35
Bricor	2
Óptica 2000	2
Grupo Viajes El Corte Inglés	74
Grupo Informática El Corte Inglés	16
Grupo de Seguros	31
Otras empresas del Grupo	-
Total	998

4. Dato estimado.

EQUIPO COMPROMETIDO ... A través de las mejores prácticas laborales

Nos esforzamos porque se respeten los derechos y libertades de nuestros empleados, reconocidos en los preceptivos convenios colectivos, poniendo a su disposición los canales eficaces y confidenciales para poder manifestar cualquier tipo de incumplimiento o violación al respecto.

Todos nuestros empleados están adheridos al convenio colectivo de su respectiva empresa, garantizando el cumplimiento de los plazos mínimos legales de preaviso de cualquier comunicación o cambio relevante que les pudiera afectar, colectiva o individualmente. El Convenio Colectivo que aplica al mayor porcentaje de nuestro equipo es el de grandes almacenes, en vigor desde abril de 2017. Las novedades más significativas de este Convenio son:

- > Reducción de la jornada máxima anual en 28 horas a partir del 1 de enero de 2018 y reducción de los domingos y festivos de trabajo.
- > Incremento anual garantizado de los salarios durante la vigencia del convenio.
- > Mejoras en las condiciones generales para los empleados a tiempo parcial.
- > Mejoras en materia de conciliación mediante la inclusión de nuevas excedencias, licencias y permisos.

Asimismo, en noviembre de 2017, y en consonancia con las mejoras introducidas por el Convenio Colectivo ANGED, se produjo la firma de un nuevo acuerdo de jornada aplicable en los centros comerciales de El Corte Inglés, S.A. Este convenio, firmado por todas las organizaciones sindicales, incorpora un nuevo marco horario que permite responder con mayor agilidad a las necesidades de futuro adaptándose a las transformaciones del sector, al tiempo que garantiza una mejora significativa en la conciliación laboral y personal.

Desde el inicio de nuestra actividad, proporcionamos a nuestro equipo determinados beneficios sociales, destacando el seguro de vida colectivo, que atiende indemnizaciones por fallecimiento e invalidez absoluta.

De igual modo, la Comisión Mixta de las Fundaciones César Rodríguez y Ramón Areces concede anualmente ayudas a los hijos de los empleados para los estudios de bachillerato, formación profesional y estudios universitarios. En 2017, concedió cerca de 3.600 ayudas, por un valor superior a 3.500.000 €, un 7% más que en

el ejercicio anterior. Asimismo, otorgó más de 600 ayudas a hijos de sus empleados con capacidades diferentes.

En materia retributiva ofrecemos a nuestro equipo a tiempo completo un salario inicial superior al mínimo legal establecido, en más de un 34%, y trabajamos por incrementar dicha diferencia en los siguientes ejercicios. La retribución variable de nuestros empleados se establece mediante sistemas de medición objetiva, teniendo en cuenta también los resultados de su evaluación de desempeño.

Durante 2017 hemos lanzado NEXO, la primera app para empleados del Grupo. Esto obedece a las necesidades de comunicación interna de acercar El Corte Inglés a la plantilla, fomentando la transparencia y la relación de confianza, potenciando la comunicación, compromiso y orgullo de pertenencia, y concienciando a nuestros empleados con los objetivos, visión y valores de la compañía.

Este proyecto supone una transformación para todos nuestros empleados que va mucho más allá de un cambio tecnológico, se trata de un cambio de mentalidad y de forma de trabajar. Una nueva manera de comunicarnos, colaborar y estar conectados en todo momento y en cualquier lugar.



EQUIPO COMPROMETIDO ... A través de la integración y la diversidad

Somos un equipo comprometido con la inclusión de las personas con capacidades especiales en el mundo laboral. Además de los casi 1.000 empleados con capacidades diferentes que trabajan en nuestras empresas, contamos también con acuerdos de colaboración con 55 Centros Especiales de Empleo.

El Corte Inglés tiene suscrito con la Fundación ONCE el Convenio Inserta, que tiene como objeto la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad a través de la potenciación de la

incorporación de éstas en la plantilla del Grupo.

El enriquecimiento en la diversidad cultural de nuestra plantilla es otro de los puntos clave que nos capacita para atender necesidades de un sector altamente globalizado. Ya son casi 4.700 las personas de nuestro equipo, en España y Portugal, de nacionalidad extranjera. Entre los países de origen destacan sobre el resto, los procedentes de países europeos y de América Latina, los cuales suponen más del 90% del colectivo de empleados de fuera de España y Portugal.

Más de 78.000 empleados han completado el curso de Diversidad e Igualdad de Oportunidades desde 2016



Este aspecto es especialmente relevante en empresas del Grupo como Sfera, que continúa avanzando en la internacionalización de su negocio.

A cierre del ejercicio 2017, el 86% de nuestro equipo había realizado formación sobre Derechos Humanos, en especial, sobre aquellos aspectos que más inciden en nuestra actividad: Diversidad, Igualdad y RSE. En este sentido, durante el ejercicio 2017 se ha lanzado un curso general sobre RSE a todos los empleados del Grupo mediante una plataforma de formación para empleados que trata las actuaciones de la empresa en materia social, medioambiental y de sostenibilidad, dirigido a la totalidad de la plantilla de las empresas del Grupo.

En abril de 2018 se ha suscrito con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad un acuerdo para el Proyecto europeo ADIM "Avanzando en gestión de la diversidad LGBT en el sector público y privado". Tiene como objeto la expansión de mejores prácticas en diversidad LGBT dentro de la empresa.



EQUIPO COMPROMETIDO ... A través de la igualdad de género y la conciliación familiar

La igualdad de oportunidades en todas sus formas es otro de los pilares a través del cual conseguimos un equipo comprometido. En la actualidad contamos con 8 Planes de Igualdad, acordados con todas las organizaciones sindicales, para los equipos de las distintas empresas del Grupo. Cumpliendo con lo establecido en dichos Planes, se ha venido trabajando en las distintas comisiones de seguimiento instituidas en los mismos, así como en la implementación de políticas encaminadas a lograr la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, dando lugar a que nuestros empleados sean valorados únicamente por sus competencias, conocimiento y el desempeño laboral.

Esto se traduce en un decidido esfuerzo por reducir los desequilibrios de género dentro de las categorías profesionales que conforman nuestro equipo, mantener la igualdad en las retribuciones de empleados con las mismas condiciones laborales y que todos tengan acceso a las mismas oportunidades de promoción y desarrollo dentro del Grupo.

% de mujeres por categoría laboral ejercicio 2017	
Directivos y Gerentes	6%
Mandos y Coordinadores	34%
Servicios y Administración	51%
Comercial	72%
Otros	55%

Nuestro objetivo es que, como mínimo, el 50% de los nuevos puestos de responsabilidad que se hayan creado sean ocupados por mujeres a finales de 2020.

En octubre de 2017, la Dirección de Recursos Humanos firmó la renovación del Convenio de Colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, cuyo objetivo principal es hacer efectiva la integración social y laboral de las mujeres víctimas de violencia de género y colaborar en materia de sensibilización y en la difusión de campañas contra la violencia de género tanto a nivel interno como externo. Del mismo modo, en marzo de 2018, hemos suscrito un nuevo convenio por el que asumimos el compromiso de realizar acciones de inserción laboral en puestos susceptibles de ser ocupados por mujeres víctimas de violencia de género.

Dichos puestos incluirán la flexibilidad de horarios y jornadas para adaptarse a sus necesidades y peculiaridades, ofreciendo formación específica y garantía de confidencialidad.

Ya, en el ejercicio 2018, se ha suscrito otro acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la elaboración de un Proyecto de Currículum Vitae Anónimo para la selección de personal. Tiene como objeto establecer un marco general de colaboración para el diseño, elaboración y seguimiento de un protocolo que promueva la implantación de procesos de selección despersonalizados.

Asimismo, como parte de nuestro compromiso por crear un lugar de trabajo libre de discriminación, que garantice la dignidad e integridad física y moral de los trabajadores, y con el objetivo de sensibilizar a nuestros empleados, hemos lanzado un curso de formación en Diversidad e Igualdad de Oportunidades. Durante 2017, este curso ha sido completado por más de 27.500 empleados del Grupo los cuales se suman a los más de

51.000 que lo realizaron en 2016, año de su lanzamiento.

Además realizamos una campaña de fomento de la Igualdad denominada: Redecora los Espacios de Tu Vida.

A través del canal interno Vecinews, se difunden entre nuestros empleados principios de igualdad y corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

Otro de los ejes clave de nuestros Planes es la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, desarrollando acciones que promuevan su desarrollo y se integren en nuestra cultura de empresa. En este sentido, uno de los hitos del ejercicio 2017 ha sido que el 87% de los hombres con derecho a baja por paternidad se han acogido a la misma.

Además, en 2017 hemos añadido nuevas líneas de trabajo, como la puesta en funcionamiento de nuestro 'Protocolo de Acoso Sexual y por Razón de Sexo' de El Corte Inglés, el cual fue actualizado en 2016. Contamos además con una Comisión especializada que trata este tipo de asuntos desde su creación en el año 2005, actuando

cuando recibe una denuncia de este tipo de situaciones, protegiendo así tanto a los trabajadores como a la empresa ante posibles procesos de acoso en todas sus vertientes.

Para el ejercicio de la potestad sancionadora en este ámbito contamos con un régimen establecido en el Reglamento del Régimen Interno.

En la misma línea estamos desarrollando un curso de formación en prevención y tratamiento del acoso para nuestro equipo.

	♂	♀	♀♂
% empleados con derechos a baja de maternidad/paternidad y que lo ejercieron	87	100	96
Índice de reincorporación al trabajo tras la baja de maternidad/paternidad ¹	100	71	81
Índice de retención, pasado 1 año desde la reincorporación ¹	88	84	85

1. En el cálculo de las tasas de retención y reincorporación se incluye a todas las empresas del Grupo El Corte Inglés en España, excepto a Grupo Viajes El Corte Inglés.

EQUIPO COMPROMETIDO ... A través de un entorno de trabajo seguro y saludable

La Seguridad y Salud Laboral de nuestros empleados es fundamental para El Corte Inglés. Por ello, además de los exámenes de salud realizados y la atención sanitaria que se presta en los centros de trabajo, todos los años realizamos acciones complementarias dirigidas al cuidado y la promoción de la salud entre nuestro equipo.

En 2017 hemos hecho hincapié en campañas relacionadas con la sensibilización y detección del cáncer de mama, de próstata y de colon, así como de prevención de factores de riesgo cardiovascular.

Igualmente, hemos llevado a cabo acciones de promoción del ejercicio físico, antitabaquismo y de hábitos de vida saludables, además de las periódicas campañas de donación de sangre y la anual de vacunación antigripal.

	♂	♀	♀♂
Tasa de absentismo laboral ¹	3,1	5,2	4,4

1. Datos referidos al año natural 2017 de las empresas del Grupo El Corte Inglés en España, excepto Grupo Viajes El Corte Inglés. La tasa de absentismo incluye contingencia común y profesional.

En el ámbito psicosocial, hemos contado con la participación de 1.623 empleados que han respondido cuestionarios y realizado 772 entrevistas que nos han permitido evaluar los factores implicados en la salud y seguridad laboral en seis de nuestros centros. Gracias a ello, hemos logrado identificar de manera precisa los riesgos en este ámbito de cada empleado e iniciar un camino hacia una gestión más eficiente de los mismos.

COMPROMISO CON LA CADENA DE SUMINISTRO

Somos conscientes de la importancia de mantener altos estándares de calidad en los productos y servicios que ponemos a disposición de los clientes. Es por ello que realizamos una minuciosa y cuidada elección de proveedores, a quienes consideramos, ante todo, socios comerciales. Sin ellos, nuestra amplia gama de productos y servicios no sería posible.

En este sentido, nuestro principal objetivo es consolidar y mantener una relación de confianza y colaboración mutua. Esto nos permite desarrollar proyectos de forma conjunta, con especial atención a aquellos que aportan innovación y nos diferencian respecto a nuestros competidores.

más de
58.000
proveedores de empresas del Grupo

más de
49.000
empleados han completado nuestra formación sobre Responsabilidad Social Empresarial

más del
92%
de las compras son a proveedores de la UE

81%
de los proveedores son españoles

3.166
auditorías sociales a fábricas de proveedores

NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE

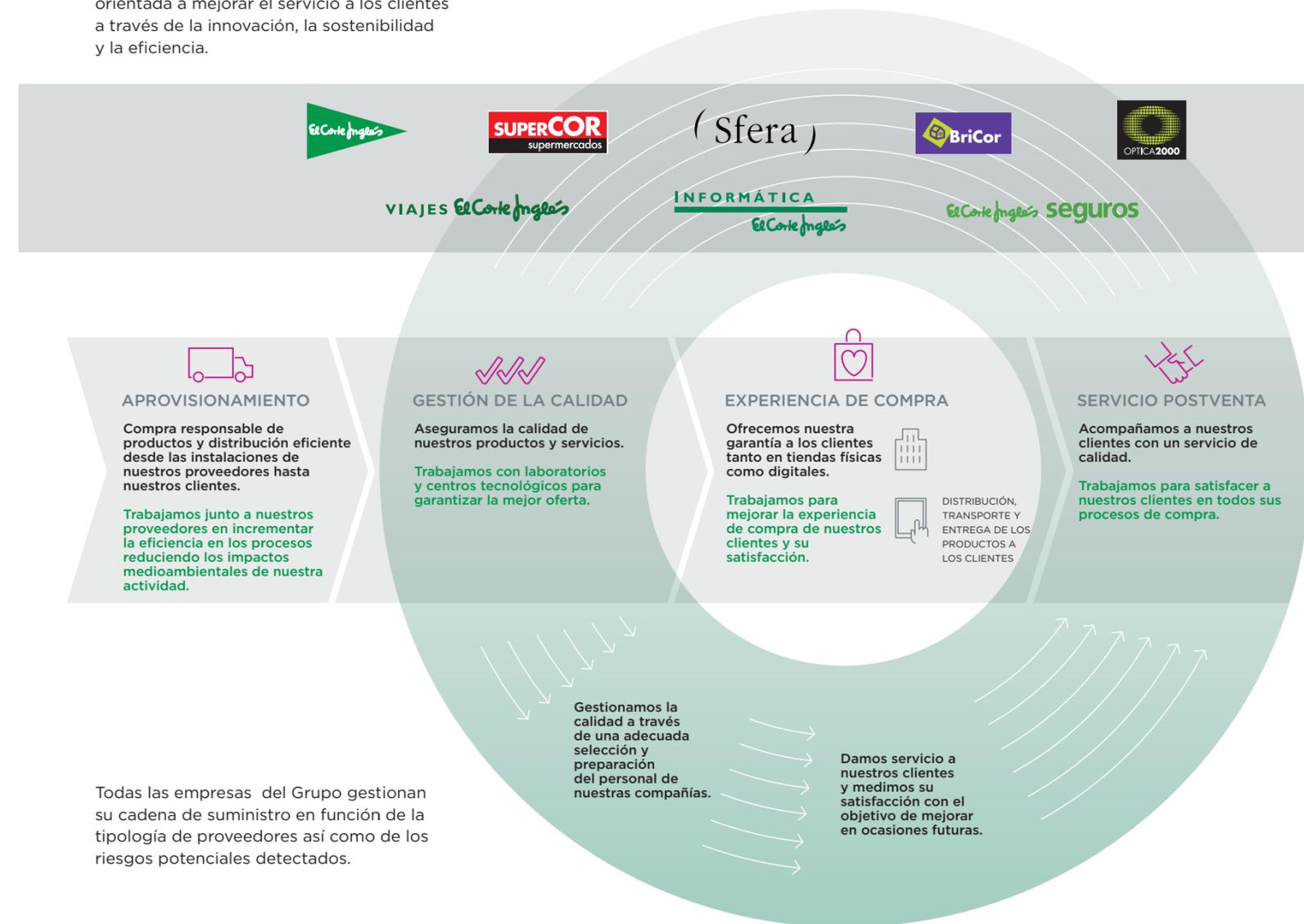
A través de...

- > Criterios éticos, sociales y medioambientales
- > Gestión global que fomenta el desarrollo local
- > Logística sostenible
- > Prácticas de compra responsable

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADO



Toda nuestra cadena de suministro está orientada a mejorar el servicio a los clientes a través de la innovación, la sostenibilidad y la eficiencia.



Todas las empresas del Grupo gestionan su cadena de suministro en función de la tipología de proveedores así como de los riesgos potenciales detectados.

Número de proveedores del Grupo a 28 de febrero de 2018¹

	España	Otros países de la Unión Europea	Terceros países	Total
El Corte Inglés (España)	20.192	1.259	2.326	23.777
El Corte Inglés (Portugal)	881	1.829	0	2.710
Supercor	787	0	0	787
Bricor	889	55	63	1.007
Óptica 2000	183	13	2	198
Sfera	965	35	327	1.327
Grupo Informática El Corte Inglés	1.386	117	49	1.552
Grupo de Seguros	485	20	4	509
Total	25.768	3.328	2.771	31.867

	España	Internacional	Total
Grupo Viajes El Corte Inglés	14.865	11.853	26.718

Volumen de compra del Grupo (M€) a 28 de febrero de 2018^{1,2}

	España	Otros países de la Unión Europea	Terceros países	Total ³
El Corte Inglés (España)	7.585	533	559	8.676
El Corte Inglés (Portugal)	27	215	0	242
Supercor	45	0	0	45
Bricor	73	4	3	79
Óptica 2000	24	0,33	0,02	24
Sfera	220	3	156	379
Grupo Informática El Corte Inglés	423	55	47	525
Grupo de Seguros	13	0,06	0,06	13
Total³	8.409	810	764	9.983

	España	Internacional	Total ³
Grupo Viajes El Corte Inglés	1.176	358	1.535

1. Un mismo proveedor puede estar contabilizándose en más de una de las empresas del Grupo El Corte Inglés
2. No se consideran las compras entre las diferentes empresas del Grupo El Corte Inglés
3. Los datos totales pueden diferir de la suma individual del resto de columnas como consecuencia de los redondeos en las cifras



COMPROMISO CON LA CADENA DE SUMINISTRO

... A través de criterios éticos, sociales y medioambientales

En consonancia con nuestro modelo de negocio hemos desarrollado una política de RSE integrada en nuestra propia estrategia de gestión, que forma parte de la actividad diaria del Grupo. Sirve como marco de referencia nuestra Política Corporativa de RSE que nos permite seguir potenciando y desarrollando una actuación social y medioambiental responsable. Esta Política está desarrollada en un Plan de RSE del Grupo que abarca de 2017 a 2020.

Estamos comprometidos con la seguridad y buenas prácticas sociales, laborales y ambientales en toda la cadena de suministro, trabajando sólo con aquellos proveedores que asumen como propios nuestros valores y principios.

Todos nuestros proveedores deben firmar una Carta de Compromiso sobre el conocimiento, la observancia y el cumplimiento de los principios del Código de Conducta de BSCI⁴, tanto dentro de su actividad empresarial como en el de sus empresas subcontratadas o colaboradoras.

A partir de ambos documentos, Carta de Compromiso y Código de Conducta, la función de RSE del Grupo desarrolla el principio de debida diligencia, que se establece a partir de la identificación y posterior análisis de los riesgos potenciales para la compañía, finalizando el proceso con el desarrollo de controles que mitiguen estas eventuales contingencias.

Asimismo, todo proveedor potencial debe superar el proceso de homologación del Grupo.

Con el objetivo de seguir mejorando y unificando los sistemas de homologación a proveedores, hemos puesto en marcha una nueva plataforma integrada para El Corte

Inglés (en España y Portugal) y Supercor en 2017. Esta plataforma, denominada *Supplier Life Cycle* (SLC), es de naturaleza colaborativa, y permite un intercambio de información con los proveedores, quienes facilitan todos los datos necesarios para su homologación y evaluación continua con criterios de RSE.

Al final del ejercicio un total de 2.172 nuevos proveedores han pasado por el proceso de homologación basado en la nueva plataforma SLC, de los que un 83% lo habían superado. De ellos, 365 son proveedores de marca propia.

Debida diligencia en la cadena de suministros



Nuestro compromiso con una cadena de suministro socialmente responsable va más allá de una gestión adecuada; intentamos encontrar la raíz de los problemas que podamos detectar a través de las auditorías para mitigar los riesgos en este ámbito a través de diferentes acciones.

Aplicamos en nuestra cadena de suministro, compuesta por más de 28.000⁵ proveedores únicos en 65 países, un análisis de riesgos que nos conduce a supervisar el cumplimiento de los proveedores en todas las materias de RSE, especialmente aquellos de marca propia que fabrican sus productos en países de mayor riesgo.

5. Calculado sin incluir los datos del Grupo Viajes El Corte Inglés y eliminando duplicidades.

La marca propia se sustenta en tres pilares que deben cumplir los proveedores: calidad, valor y responsabilidad.

Un equipo de auditores externos se ocupa de garantizar el cumplimiento de criterios éticos y de las buenas prácticas laborales, medioambientales, sociales y de gobierno que defendemos.

A cierre del ejercicio han sido evaluadas el 91% de las fábricas de nuestros proveedores de marca propia.

Auditorías a fábricas desde 2009

Además de las auditorías de BSCI el Grupo realiza sus propias auditorías que evalúan el desempeño social de las fábricas con las que trabaja, conforme a los criterios de nuestro Código de Conducta.

En conjunto, durante 2017 se han realizado un total de 3.166 auditorías a fábricas de nuestros proveedores. Desde que se puso en marcha el sistema de auditorías, en 2009, hemos realizado más de 8.300 a instalaciones de proveedores en 34 países diferentes.

El 73% de las auditorías de 2017 han sido realizadas por BSCI, el otro 12% por medios propios y el resto mediante auditorías o certificaciones de RSE de implantación internacional.

Resultado de las auditorías en 2017 por región

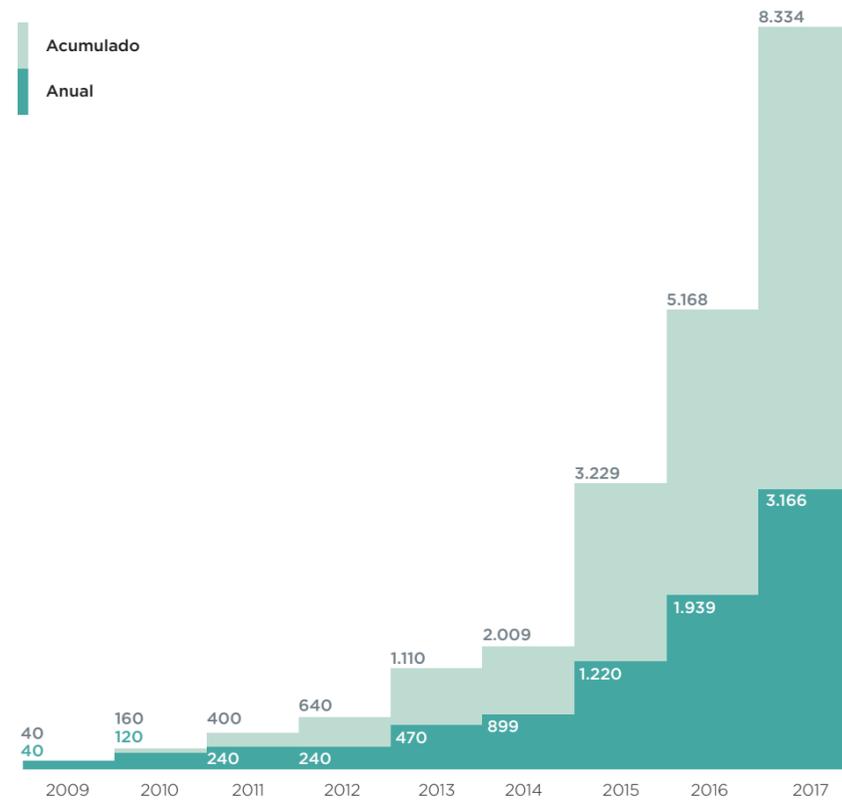
Como resultado de los procesos de auditoría realizados se han detectado un total de 348 fábricas con impactos sociales negativos. Con el 88% de esas fábricas se han acordado mejoras, mientras que con el otro 12% restante se les ha informado de que no eran aptas para la fabricación de nuestros productos de marca propia.

Las principales no conformidades detectadas en los procesos de auditoría de BSCI se han producido por deficiencias en las áreas de jornada laboral digna, en la de sistema de gestión y efecto cascada, y en la de seguridad y salud en el trabajo.

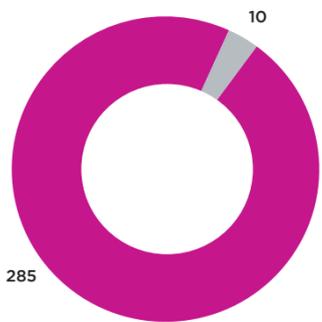
En las 3.166 auditorías a fábricas realizadas en 2017 se han incluido evaluaciones medioambientales. De ellas, 365 han sido a nuevas fábricas de proveedores de marca propia. Del total auditado, solo en 40 instalaciones se han detectado impactos medioambientales significativos, habiéndose acordado un proceso de mejora.

Un 86% de las auditorías realizadas en 2017 se han concentrado en China, India, Turquía, Portugal y Bangladesh. Además,

Evolución de las auditorías sociales



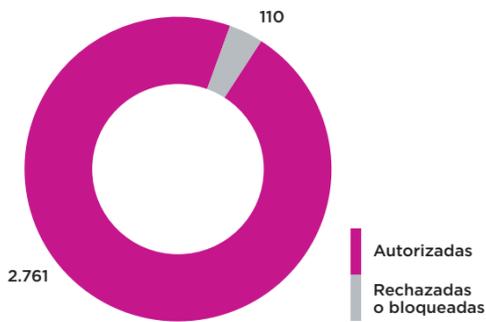
Resultado de las auditorías Unión Europea



en el caso de Bangladesh, nuestro sistema estándar se complementa con inspecciones técnicas focalizadas en la seguridad de los edificios, dentro del marco del Acuerdo Internacional Accord. Se está desarrollando un nuevo acuerdo, denominado 2018 *Transition Accord*⁶, el cual ha entrado en vigor en junio de 2018, y en el que El Corte Inglés está participando activamente.

6. Acuerdo internacional amparado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el que El Corte Inglés ha participado activamente desde su creación.

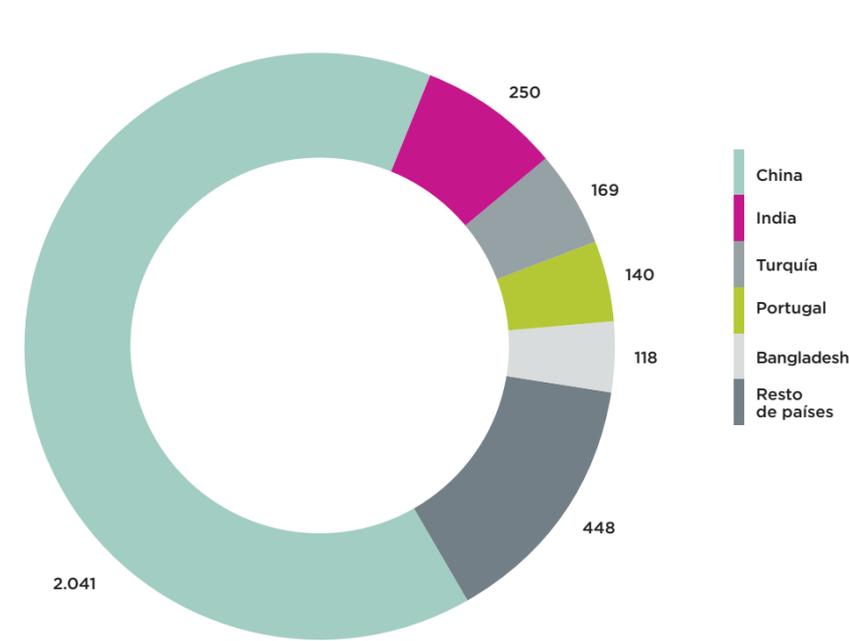
Fuera de la Unión Europea



Durante el ejercicio 2017 hemos realizado seguimiento de todas las fábricas inscritas en nuestro listado de dicho Acuerdo para la implementación de las medidas correctivas incluidas en los informes de inspección.

Realizamos esfuerzos periódicos de formación en RSE con aquellos proveedores que necesitan más asesoramiento, facilitándoles formación presencial u *online*, e intercambios con los equipos de RSE del Grupo.

Nº de auditorías por localización



En el proceso de auditoría se evalúan 13 áreas de desempeño de las instalaciones productivas seleccionadas, entre otros: derechos humanos, seguridad, medio ambiente, sistemas de gestión y comportamiento ético. También aplicamos una Política de Tolerancia Cero en las siguientes situaciones:

1. Fabricación de un producto de marca de El Corte Inglés en una fábrica no declarada o no autorizada.
 2. Riesgos en seguridad y salud en el trabajo.
 3. Trabajo forzoso.
 4. Trabajo infantil.
 5. Comportamiento no ético.
- En el ejercicio se han detectado 10 casos de infracciones de nuestra Política de Tolerancia Cero.

ACCORD DE BANGLADESH

En el caso de proveedores del sector textil emplazados en Bangladesh, el sistema de gestión estándar se complementa con inspecciones técnicas relativas a la seguridad de los edificios de las fábricas realizadas conforme al acuerdo amparado por la OIT del *Accord on Fire & Building Safety in Bangladesh* (ACCORD).

PROYECTOS EN INDIA

A través de este programa promovido por el *Tamil Nadu Multi Stakeholder Group*, contribuimos a la eliminación de prácticas de explotación de la mujer en la industria textil y de la confección en el sur de la India. El modelo fomenta la contratación ética, el mantenimiento de los puestos de trabajo y la capacitación de las mujeres jóvenes

en este sector a través de programas de formación.

Además, estamos involucrados en el Programa Internacional que tiene como objetivo la erradicación del trabajo infantil en el sector del calzado y de la piel en la zona de Agra, así como en el apoyo al desarrollo del mencionado sector.

COLABORACIÓN EN MARRUECOS

En noviembre de 2017 se ha constituido la Alianza para el fortalecimiento de la RSE en Marruecos entre la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, El Corte Inglés, entidades internacionales y marroquíes (tanto públicas como privadas).

A través de esta Alianza se pretende dar apoyo al tejido productivo marroquí, contribuyendo a que se garanticen estándares mínimos sociales y medioambientales en las pymes marroquíes que forman parte de las cadenas de suministro, siendo especialmente relevante, el sector textil y el sector agroalimentario. Este proyecto prevé, en una primera fase, realizar un estudio comparativo de los sellos de RSE existentes en Marruecos con el sistema de Amfori-BSCI, estando orientada la segunda fase a la formación en materia de RSE de las pymes marroquíes.

En este punto hemos de destacar nuestra actividad en BSCI, en el Grupo de trabajo de la academia de la *Foreign Trade Association* (FTA), matriz de BSCI, con el que estamos creando y mejorando una herramienta de gestión de todas las formaciones basadas en el Código de Conducta de BSCI que sirva a nuestros proveedores para mejorar, entre otros, sus sistemas, instalaciones y condiciones laborales.

COMPROMISO CON LA CADENA DE SUMINISTRO

... A través de una gestión global que fomenta el desarrollo local

En el Grupo estamos comprometidos con el desarrollo local para que nuestra actividad se traduzca en generación de valor para la comunidad, siendo el 81%⁷ de nuestros proveedores españoles.

El apoyo al tejido económico local se acentúa en el caso de España, donde el volumen de compras a proveedores locales es del 84,2%.

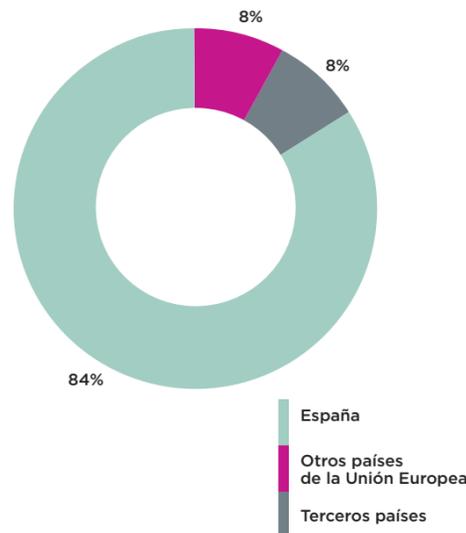
Desde nuestros centros comerciales queremos apoyar e impulsar al sector textil nacional. Algunas de nuestras marcas propias están adheridas a Moda España.

También en nuestros establecimientos de Portugal favorecemos los productos nacionales y, en 2017, hemos abierto un espacio de venta único para marcas de joyería lusas. En concreto, el volumen de compras a proveedores locales de El Corte Inglés en Portugal ha sido de un 86% en 2017.

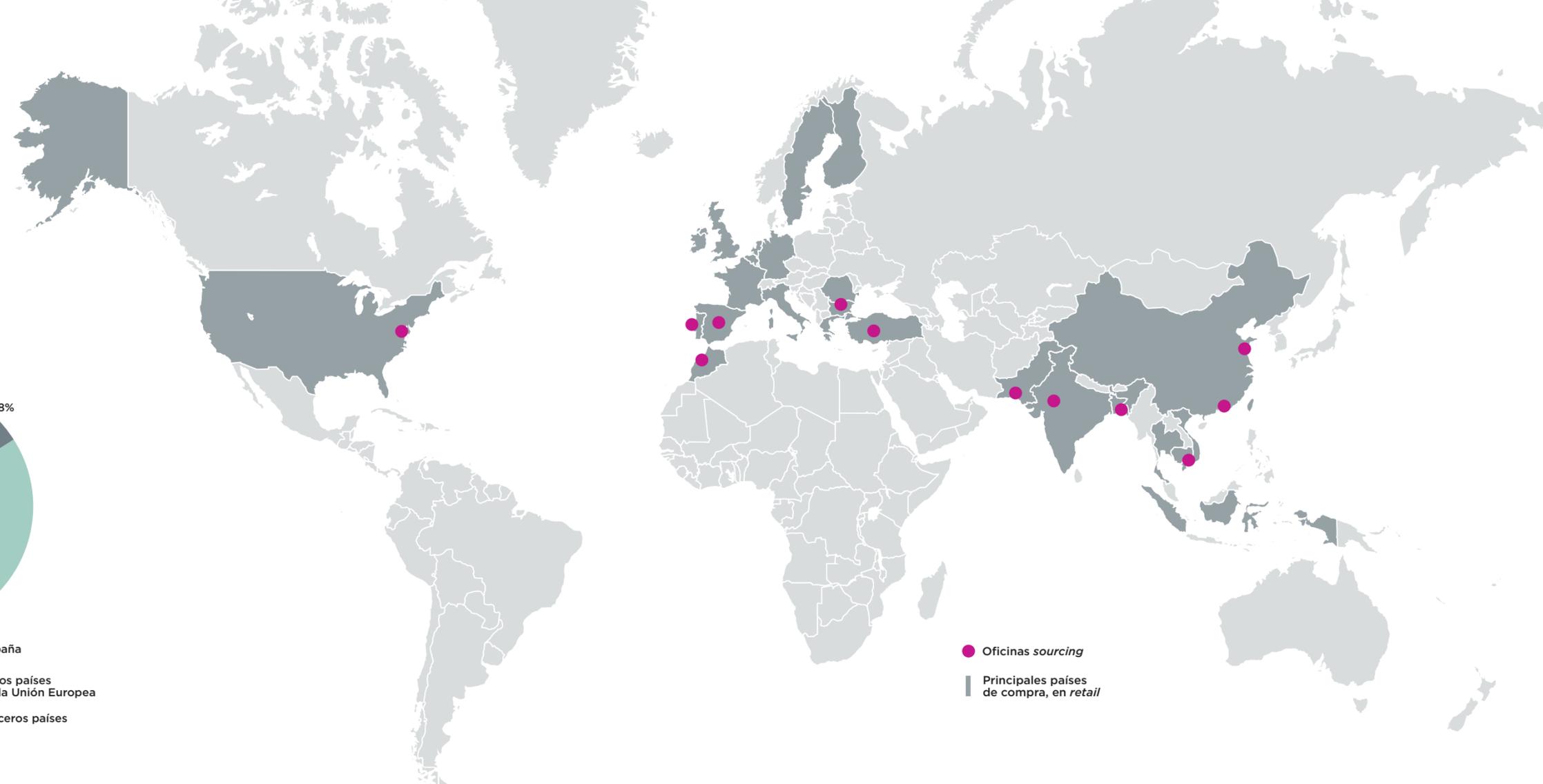
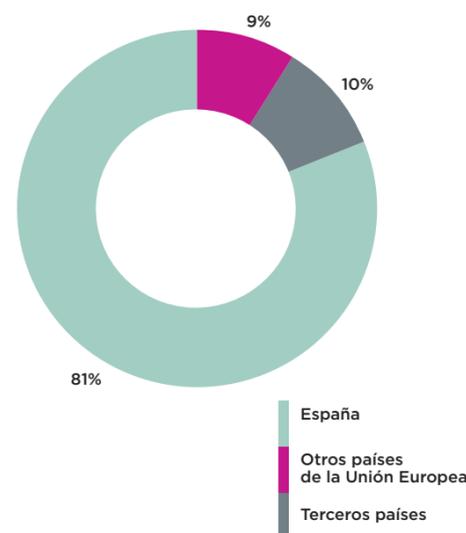
De igual forma, en nuestra oferta de alimentación apostamos por los productos de proximidad aumentando la frescura y favoreciendo la cercanía y el desarrollo local. Es por ello que el volumen de compras a proveedores locales es del 100% en Supercor.

Finalmente, en nuestras oficinas internacionales, el 94% de nuestros equipos pertenecen a la comunidad local y un 56% son mujeres. Sólo si sabemos entender la situación y necesidades de los países en los que estamos presentes podemos avanzar de forma sostenible y crear valor añadido en nuestro entorno.

% de la compra de las empresas del Grupo



% de proveedores de las empresas del Grupo



COMPROMISO CON LA CADENA DE SUMINISTRO

... A través de una logística sostenible

La logística es una parte importante de nuestra actividad con puntos de venta y distribución en todas las regiones de España, parte de Portugal y otros 26 países del mundo.

Principales países de compra, en retail

- > Alemania
- > Bangladesh
- > Bélgica
- > Bulgaria
- > Camboya
- > China
- > Corea del Sur
- > Dinamarca
- > Estados Unidos
- > España
- > Finlandia
- > Francia
- > Hungría
- > India
- > Indonesia
- > Irlanda
- > Italia
- > Malasia
- > Marruecos
- > Países bajos
- > Pakistán
- > Portugal
- > Reino Unido
- > Rumanía
- > Singapur
- > Suecia
- > Tailandia
- > Taiwan
- > Turquía
- > Vietnam

Oficinas Sourcing

- > Madrid (España)
- > Lisboa (Portugal)
- > Nueva York (EEUU)
- > Tánger (Marruecos)
- > Estambul (Turquía)
- > Sofía (Bulgaria)
- > Hong Kong y Shangai (China)
- > Dacca (Bangladesh)
- > Karachi (Pakistán)
- > Ho Chi Minh (Vietnam)
- > Gurgaon - Nueva Delhi (La India)

7. Calculado con datos de todas las empresas del Grupo El Corte Inglés excepto Grupo Viajes El Corte Inglés.

% de m³ de volúmenes en transporte internacional



El Corte Inglés dispone de una infraestructura de almacenes y plataformas con una superficie construida superior a 1,4 millones de m². Dentro de esta red logística se pueden diferenciar nuestros Centros de Almacenamiento y Distribución Regionales, así como nuestros Centros de Servicio Local, ubicados en diferentes provincias y cercanos a nuestros establecimientos. En estas plataformas trabajan más de 5.500 personas.

Contamos con la colaboración de operadores logísticos en origen, que consolidan todos nuestros pedidos y optimizan la ocupación de los más de 19.000 contenedores TEUS al año que gestionamos, mejorando así la eficiencia de nuestro transporte internacional y disminuyendo nuestra huella de carbono.

La red logística del Grupo se compone, en una primera etapa, tanto del transporte de los productos desde su origen hasta las plataformas o almacenes logísticos, como de su posterior traslado a los centros comerciales o puntos de venta finales. Una segunda etapa es la derivada de los envíos a domicilio de las compras físicas y de los nuevos canales de la venta *online*.

Priorizamos el transporte marítimo frente al aéreo y terrestre siempre que sea posible.

Como el transporte por naviera supone mayor volumen de mercancía transportada nos aseguramos de que muchos de nuestros operadores logísticos formen parte de *Clean Cargo Working Group* (CCWG)⁸. Algunos de ellos colaboran para establecer e implementar un marco universal y transparente para calcular las emisiones logísticas a través del *Global Logistics Emissions Council* (GLEC).

Adicionalmente, a finales de 2017

8. Iniciativa que involucra a las principales marcas, navieras y transitarios que trabajan para reducir el impacto medioambiental del transporte global de mercancías y promocionar un transporte responsable.



hemos constituido un Grupo de Trabajo específico que se ocupará principalmente de la logística de distribución nacional en España⁹.

En el transporte terrestre internacional también intentamos minimizar las emisiones

9. Las principales líneas de trabajo se centran en expandir el modelo de aprovechar el retorno de los contenedores marítimos vacíos para el transporte de mercancía a los centros y en analizar la sustitución del transporte en carretera por el ferroviario desde nuestros principales puertos de importación.

de CO₂ con vehículos de gran capacidad, como los utilizados en Bulgaria. De igual modo, en Turquía, nuestros tres proveedores de transporte emplean una solución intermodal que combina el transporte terrestre con el marítimo.

COMPROMISO CON LA CADENA DE SUMINISTRO

... A través de prácticas de compra responsable

En el Grupo fomentamos la compra responsable y sostenible de productos y servicios, en colaboración con nuestros proveedores, prestando especial atención a las materias primas y recursos naturales, especialmente sensibles, escasos o en peligro.

En este sentido, promovemos:

- > Compra local y Kilómetro cero.
- > Diversidad de proveedores.
- > Sostenibilidad, Eco-innovación e innovación social.
- > Conservación del medio marino y terrestre.
- > Bienestar animal.

Ello nos sirve de guía para la selección y priorización de contratación de proveedores y para la definición de nuestro surtido y oferta de productos y servicios.

En relación con el bienestar animal mantenemos la prohibición de compra de productos textiles elaborados con lana de angora. También nos hemos comprometido a dejar de comercializar huevos de marca propia de gallinas de jaula (categoría 3) en 2025.



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

En nuestros más de 75 años de historia hemos demostrado vocación como empresa sostenible, tanto en la gestión medioambiental de actividades como en la inclusión en nuestro surtido de productos respetuosos con el entorno.

más de
57.100
toneladas de residuos valorizados

-17%
emisiones de CO₂ por m² comercial con respecto a 2012

-19%
consumo eléctrico por m² comercial con respecto a 2012

-11%
consumo de agua por m² comercial desde 2012

más de
6.000
referencias con criterios de sostenibilidad

NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE

A través de...

- > Gestión eficiente de la energía
- > Gestión sostenible del agua
- > Transición hacia una economía circular
- > Lucha contra el cambio climático
- > Construcción sostenible
- > Certificaciones sostenibles
- > Cadena de valor concienciada

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADO



Concentramos los esfuerzos en la mejora de la gestión ambiental de nuestras actividades, así como en el incremento del número de productos y servicios respetuosos con el entorno.

Con el fin de evaluar la efectividad de las medidas que hemos implantado a lo largo de los últimos ejercicios, analizamos anualmente las tendencias de nuestros principales impactos tomando como referencia los años 2012 y 2016, fecha de cierre de los anteriores Planes Generales de Medio Ambiente.

La estrategia medioambiental de la Organización está enmarcada en cinco grandes programas que se han integrado en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo (2017-2020). Estos programas guiarán nuestras actuaciones en los próximos ejercicios.

2017

2020

EFICIENCIA ENERGÉTICA	> Reducción del consumo eléctrico en un 10% / m ²
CONSUMO DE AGUA	> Reducción de consumo de agua en un 3% / m ² > Mejora de la caracterización de los vertidos
ECONOMÍA CIRCULAR-MATERIALES	> Certificación del 100% de bolsas de transporte de mercancías > Reducción en un 5% del consumo de papel para transacciones comerciales > Reducción en un 5% del consumo de papel de uso interno > Planes de prevención en la generación de residuos de envases
ECONOMÍA CIRCULAR-RESIDUOS	> Aumento en un 5% la valorización de residuos > Implementación de acciones globales de economía circular
CAMBIO CLIMÁTICO	> Reducción de emisiones en un 7% / m ² > Posibilitar que trabajadores, clientes y proveedores puedan medir sus emisiones

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

... A través de una gestión eficiente de la energía

La manera más eficaz de hacer frente a los desafíos ambientales y energéticos es la adecuada y eficiente gestión de los recursos. Por ello, la optimización del consumo energético es una de las principales líneas de acción de gestión medioambiental.

La dimensión de nuestro grupo con más de 1.800 puntos de venta, más de 700 millones de visitas de clientes anuales y una actividad comercial prácticamente durante todos los días del año, condiciona

el consumo energético, si bien continuamos con la búsqueda permanente de medidas de ahorro energético que nos permitan ser cada día más eficientes.

Consideramos que, por su importante repercusión medioambiental, los principales esfuerzos han de poner el foco en:

- > La sustitución de luminarias por otras con tecnología LED.
- > La implantación de un sistema de control de consumos en cada instalación.

Es importante mencionar las 214 auditorías energéticas realizadas en diferentes centros del Grupo durante el año 2016, que permitieron detectar vías adicionales de ahorro potencial.

Durante el ejercicio 2017 se ha finalizado el Plan de Renovación de Iluminación por tecnología LED, iniciado en 2016 en todos los Centros Comerciales El Corte Inglés, que ha afectado principalmente al departamento de moda, complementos, deportes y zapatería.



Gracias a estas medidas hemos reducido nuestro CONSUMO ELÉCTRICO POR M² COMERCIAL: **-19%** y un **-23%** el de COMBUSTIBLES desde 2012

Este Plan también se ha desarrollado en otras empresas del Grupo, concretamente en los servicios centrales de Viajes El Corte Inglés, en la sede central del Grupo Informática El Corte Inglés y en las oficinas centrales de El Corte Inglés Empresas.

Asimismo se ha implantado un sistema de monitorización y control en cada instalación de los centros comerciales de la zona sur de Madrid y en El Corte Inglés Empresas, lo que ha permitido aislar consumos, identificando mejoras.

Otro de los proyectos más significativos, iniciado hace unos años está relacionado con el frío comercial. En ejercicios anteriores ya se había conseguido dotar de puertas al 100% de los muebles de congelación y al cierre del ejercicio 2017 se había completado el 20% del plan de dotación de puertas en el mobiliario de refrigeración.

Consumo eléctrico y consumo por m² comercial

	2012	2016	2017
Consumo eléctrico por m ²	0,31 MWh/m ²	0,26 MWh/m ²	0,25 MWh/m ²
Consumo eléctrico total	1.659.469 MWh¹	1.527.187 MWh²	1.465.636 MWh³

1. Datos de consumo eléctrico, en España, de El Corte Inglés, Supercor, Bricor y Sfera
2. Datos de consumo eléctrico del Grupo El Corte Inglés en España
3. Datos de consumo eléctrico del Grupo El Corte Inglés en España y, en Portugal, de ECIGA

Consumo de combustibles y consumo por m² comercial

	2012	2016	2017
Consumo de combustibles por m ²	0,04 MWh/m ²	0,03 MWh/m ²	0,03 MWh/m ²
Consumo de combustibles total	207.036 MWh¹	169.779 MWh²	174.467 MWh³

1. Datos de consumo de combustibles, en España, de El Corte Inglés y Supercor.
2. Datos de consumo de combustibles, en España, de El Corte Inglés, Supercor y Bricor.
3. Datos de consumo de combustibles, en España, de El Corte Inglés, Supercor, Bricor y Grupo Informática El Corte Inglés y, en Portugal, de ECIGA.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE ... A través de una gestión sostenible del agua

En el Grupo gestionamos el agua con una perspectiva integral de todo su ciclo para adaptar su consumo a las necesidades operativas.

Disponemos de herramientas para una gestión más eficiente del agua, como por ejemplo, un control centralizado e informatizado del consumo que, por un lado, nos permite detectar anomalías de funcionamiento y, por otro, facilita la regulación y revisión de las instalaciones.

Asimismo, sentamos las bases para que la adecuada gestión del agua sea un acto implícito en el comportamiento y desempeño diario de nuestros empleados.

Para ello fomentamos su consumo responsable en nuestras instalaciones poniendo a su disposición, en la intranet corporativa, tanto la Política de Uso Eficiente del Agua del Grupo como un conjunto de recomendaciones que eviten su mal uso.

Trabajamos además en mejorar la calidad de los vertidos mediante la instalación de sistemas ecológicos de fermentación microbiana en los puntos donde mayor impacto de la actividad, en las zonas de restauración, en los supermercados e hipermercados.



Hemos reducido nuestro consumo de agua por m² comercial en un 11% desde 2012



Consumo de agua y consumo por m² comercial

	2012 ¹	2016 ¹	2017 ²
Consumo de agua por m ²	0,60 m ³ /m ²	0,51 m ³ /m ²	0,53 m ³ /m ²
Consumo de agua total	3.216.157 m³	2.875.225 m³	3.084.505 m³

1. Datos de consumo de agua, en España, de El Corte Inglés, Supercor, Bricor y Sfera
2. Datos de consumo de agua, en España, de El Corte Inglés, Supercor, Bricor, Sfera, Telecor y Editorial CERA, y, en Portugal, de ECIGA

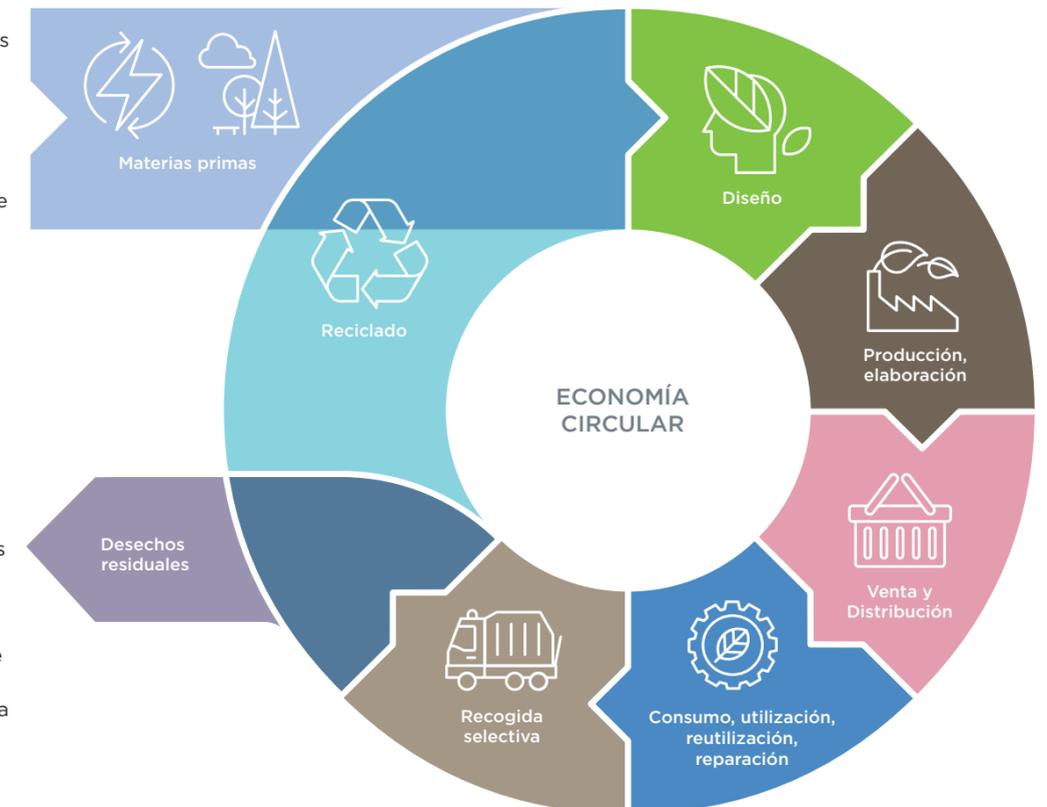
El año 2017 ha sido el más cálido y el segundo más seco en España desde 1965, con una temperatura media que superó en 1,1°C al valor medio anual (periodo de referencia 1981-2010) y en 0,4°C a la media del año 2016. Esta circunstancia obliga a una utilización más elevada de la refrigeración en los edificios del Grupo para mantener la temperatura de confort, lo que ha provocado que el consumo de agua en el ejercicio 2017 haya aumentado con respecto al ejercicio anterior, si bien podemos hablar de una reducción de un 11% por m² con respecto a 2012.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE ... A través de la transición hacia una economía circular

La transición hacia una economía circular es uno de los principales retos medioambientales asumidos por el Grupo. Para colaborar en el cambio hacia una economía eficiente en la utilización de recursos, priorizamos el uso de materiales sostenibles, fomentamos un consumo responsable y gestionamos adecuadamente los residuos que producimos.

Consumo sostenible

Como consecuencia de la actividad que desarrollamos, los materiales más utilizados son las bolsas, las cajas de cartón y las perchas en la actividad comercial, así como tóner y papel en las oficinas. Llevamos años poniendo a disposición de nuestros clientes opciones alternativas a las bolsas de plástico de un solo uso, como son las bolsas reutilizables y de papel. También destacan las bolsas ecológicas de materiales como la rafia y el yute.



En 2017 enviamos a valorizar más de 20.500 Tm de RAEE, lo que representa un 36% del total



Además hemos iniciado un proyecto de economía circular en relación al plástico, que permitirá la fabricación de una bolsa "sostenible" ya que supondrá la incorporación de al menos un 70% de material plástico reciclado. Con ello seguiremos utilizando la bolsa de plástico como emblema de El Corte Inglés en convivencia con otros materiales alternativos.

Nuestras bolsas reutilizables de 15 usos, están certificadas por la norma UNE 53942 y las bolsas de papel disponen de la certificación forestal FSC o PEFC, garantizando su origen de bosques gestionados de forma responsable.

En 2017, el 73% de nuestras bolsas han sido reutilizables o de papel.

En línea con el objetivo de proteger y conservar los ecosistemas y las masas forestales, a lo largo de los últimos ejercicios hemos ampliado la certificación FSC a todo nuestro papel de regalo, tiques de aparcamiento, sobres de facturación, bolsas de papel de panadería, empaquetado de Navidad, folletos y catálogos. Asimismo, todas nuestras cajas de cartón se elaboran a partir de material reciclado 100%.

El papel utilizado en nuestras oficinas dispone de la etiqueta europea Ecolabel, certificación ecológica que se concede a todos los productos y servicios que aseguran un bajo impacto ambiental en todo su ciclo de vida:

- > Reduciendo la contaminación atmosférica de gases de efecto invernadero.

- > Limitando las emisiones de compuestos de cloro y los residuos orgánicos del agua.

- > Minimizando el consumo de energía y utilizando fibras procedentes de bosques de gestión sostenible.

En papel A4 se ha reducido el gramaje del estándar de 80 g/m² a 70 g/m² lo que ha supuesto una disminución del 37% en el uso de madera y del 13% en la generación de residuos.

De igual manera se ha realizado esta acción en el formato A3 pero bajando a un gramaje de 75 g/m² produciendo un ahorro del 36% y del 6% en consumo de madera y en generación de residuos respectivamente.

Gestión de residuos

La gestión adecuada de los residuos es una parte fundamental en el desarrollo de una economía sostenible, en la que lo importante no es sólo la reducción de los residuos generados sino su transformación en materia prima para generar nuevos recursos.

Derivado de la naturaleza de sus actividades, las empresas del Grupo que mayor volumen de residuos generan son El Corte Inglés, tanto en España como en Portugal, y Supercor. A lo largo del último ejercicio, hemos logrado valorizar en total más de 57.000 toneladas de residuos.

Por orden de magnitud, es el cartón y plástico de embalaje, la fracción de residuos más importante. En el último ejercicio se han recogido más de 33.000 toneladas, un 58% del total de los residuos valorizados, cuyo destino es la fabricación de nuevos envases. En este sentido cabe destacar la importante labor de segregación previa que se desarrolla en todas las empresas del Grupo, gracias fundamentalmente al personal formado específicamente para la correcta clasificación de los materiales.

La segunda fracción en importancia dentro del Grupo son los residuos de

aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) que, mayoritariamente, provienen de la retirada de los aparatos antiguos de los domicilios de clientes en el momento de la entrega del nuevo producto o bien de los contenedores para el reciclaje que tenemos instalados en nuestros centros.

Las perchas son otro de los residuos característicos de nuestra actividad y que, o bien son reutilizadas dentro de los propios centros de El Corte Inglés, o bien son recogidas para su valorización como material de plástico reciclado.

Adicionalmente, como parte del impulso al desarrollo de la economía circular, en 2017 hemos avanzado en un proyecto pionero en Europa para la valorización del poliestireno expandido procedente de las cajas de pescado. Un proyecto basado en los principios de economía circular, que tienen como objetivo transformar las cajas de pescado en nuevos envases alimentarios.

También hemos desarrollado en nuestra página Web un punto de información de reciclaje con un localizador de más de 1.700 puntos de entrega de RAEE en toda España, tanto en centros de El Corte Inglés como en los puntos limpios municipales (<https://punto-limpio.info/elcorteingles/>).

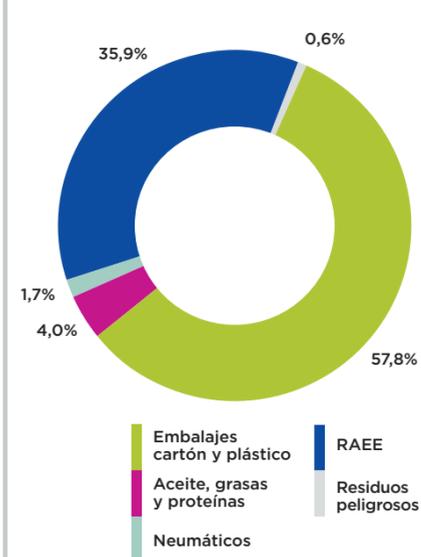
Residuos valorizados

	2016 ¹	2017 ²	Variación 2016-2017
Residuos peligrosos	304 Tm	318 Tm	+5%
Embalajes, cartón y plástico	32.599 Tm	33.032 Tm	+1%
Aceite, grasas y proteínas	1.191 Tm	2.311 Tm	+94%
Neumáticos	1.119 Tm	954 Tm	-15%
RAEE (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)	20.487 Tm	20.552 Tm	0%
Total	55.700 Tm	57.167 Tm	+3%

(1) Datos de residuos enviados a valorización, en España, de El Corte Inglés y Supercor.

(2) Datos de residuos enviados a valorización, en España, de El Corte Inglés, Supercor, Grupo Viajes El Corte Inglés y Grupo Informática El Corte Inglés, así como, en Portugal, de ECIGA.

Distribución porcentual de residuos enviados a valorización en 2017



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE ... A través de nuestra lucha contra el cambio climático

El factor de mayor incidencia en el cálculo de la huella de carbono del Grupo son las emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico, que suponen un 75% del total de las emisiones de nuestra actividad. Es por ello que desde 2008 monitorizamos nuestro consumo eléctrico e impulsamos medidas de eficiencia energética que permitan reducir su impacto.

Otra medida clave que hemos puesto en marcha es la compra de electricidad de origen renovable certificado, racionalizando así el uso de los recursos energéticos y descendiendo las emisiones de CO₂ asociadas a nuestra actividad.

Emisiones (en Tm de CO₂ eq.)

	2012	2016	2017
Emisiones directas ¹	43.088 Tm	35.528 Tm	37.475 Tm
Emisiones indirectas ²	431.663 Tm	398.017 Tm	386.780 Tm
Otras emisiones indirectas ³	93.456 Tm	111.242 Tm	93.937 Tm

Emisiones por unidad de superficie (Kg de CO₂ eq./m²)

	2012	2016	2017
Emisiones directas ¹	8,26 kg CO ₂	6,41 kg CO ₂	6,56 kg CO ₂
Emisiones indirectas ²	79,87 kg CO ₂	68,63 kg CO ₂	65,31 kg CO ₂
Otras emisiones indirectas ³	17,15 kg CO ₂	19,39 kg CO ₂	15,96 kg CO ₂

1. Emisiones derivadas del consumo directo de energía (combustibles fósiles consumidos en instalaciones y flota de vehículos propios, y gases fluorados). El perímetro de las emisiones derivadas del consumo en instalaciones se especifica en la tabla de "Consumo de combustibles y consumo por m² comercial" del presente capítulo, incluyendo en 2017 los gases fluorados de El Corte Inglés en España. Las emisiones del consumo de combustibles en flota propia incluyen El Corte Inglés, Supercor, Bricor, Óptica 2000 y Sfera en España y, desde 2017, el consumo en Portugal de ECIGA.

2. Emisiones derivadas del consumo de electricidad cuyo alcance se especifica en la tabla de "Consumo eléctrico y consumo por m² comercial" del presente capítulo.

3. Emisiones derivadas de los desplazamientos de empleados a su lugar de trabajo, viajes de negocios y la flota de vehículos subcontratada. El perímetro de esta información es Grupo El Corte Inglés en España, incluyendo el consumo, en Portugal, de ECIGA, desde el ejercicio 2017, únicamente para el desplazamiento de empleados a su lugar de trabajo. Los datos derivados de la flota subcontratada tienen el mismo alcance que el que se especifica en la nota (1) para la flota de vehículos propia.

 -17%

Reducción de nuestras emisiones por unidad de superficie desde 2012

En el transporte de mercancías hemos reducido las emisiones mediante:

- > Disminución de kilometraje recorrido, a partir de mejores agrupaciones de carga, de optimización de rutas, o utilización de vehículos de mayor capacidad o rendimiento (como megatrucks). En el último año, se han recorrido 6.000.000 Km menos en las expediciones nacionales.

- > Labores de prescripción a transportistas, fomentando el cambio tecnológico (vehículos alternativos eléctricos o de gas), e informando de los programas de ayuda existentes para dicho cambio, así como impulsando prácticas de conducción eficiente.

Adicionalmente, y fuera del ámbito de la medición de emisiones de nuestra huella de carbono, hemos comenzado la medición de las emisiones asociadas al transporte por terceros de nuestra mercancía de origen internacional. Un transporte realizado por distintos medios, naval, aéreo y terrestre y para el que hemos definido unos indicadores de referencia en función de la unidad de transporte en cada caso.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE ... A través de una construcción sostenible

El compromiso que hemos adquirido con el medio ambiente nos ha impulsado a integrar progresivamente el concepto de construcción sostenible.

Aprovechando la implementación de proyectos de mejora de nuestro desempeño ambiental, hemos avanzado en el proceso de certificación como edificios sostenibles de algunos centros. El primero en obtener esta distinción ha sido la sede central del Grupo Informática El Corte Inglés, certificado en LEED Gold¹.



1. Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) es un sistema internacional de certificación de edificios sostenibles.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE ... A través de certificaciones sostenibles



Se considera estratégico trasladar la sostenibilidad a nuestros productos y servicios.

Así, algunas empresas del Grupo cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001. Actualmente disponen de dicha certificación las sedes madrileñas del Grupo Informática El Corte Inglés (Madrid capital y Móstoles), así como los servicios centrales de El Corte Inglés Empresas y el Centro Logístico de Las Canteras de Valdemoro (Madrid).

En lo que respecta a la oferta comercial, desde el Grupo apostamos por ofrecer un amplio surtido de productos sostenibles de acuerdo a dos aspectos clave: el valor social y el valor ecológico.

Contamos con más de 6.000 referencias de productos con certificados de sostenibilidad y también apoyamos los productos de cercanía y producción local.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE ... A través de una cadena de valor concienciada

Trabajamos para crear concienciación en clientes y empleados.

Un objetivo del Grupo es difundir la cultura de la Sostenibilidad y fomentar el consumo consciente. Para ello establecemos espacios de información sostenible que abarcan desde el propio etiquetado de los productos, hasta la comunicación en el punto de venta y otros espacios adicionales de diálogo continuo con los clientes.

En 2017, se desarrolló la campaña “Yo ya reciclo”, de nuestra marca propia de ropa infantil Brotes, para promover el reciclaje de las prendas vaqueras. Ofrecimos vales descuentos a los clientes que se sumasen a esta iniciativa, y conseguimos reincorporar al circuito textil esta materia prima, contribuyendo a la economía circular.

Asimismo, en mayo y junio celebramos el Mes de la Sostenibilidad en todos nuestros centros comerciales para fomentar la concienciación en el consumo de productos sostenibles. En este contexto, realizamos acciones especiales para toda la familia promoviendo la cultura del consumo responsable y el reciclaje.

Otra de las acciones es el diálogo con nuestros Grupos de Interés en ámbitos culturales a través de los Ecoencuentros. Se trata de jornadas culturales en las que, con expertos invitados, abordamos temas como el diseño y la producción compatibles con el medio ambiente, y en los que relatamos ejemplos de buenas prácticas de empresas y organizaciones que, a través de la innovación y la gestión responsable, permiten ir avanzado hacia un modelo sostenible de producción.

Empresas del Grupo, como Viajes El Corte Inglés cuentan ya con un destacable recorrido en este sentido.

Desde principios de 2017 estamos adheridos al Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT (Organización Mundial del Turismo). También difundimos nuestro Decálogo del Viajero Responsable para concienciar tanto a los agentes de viajes como a los clientes sobre la importancia de disfrutar de los viajes de manera responsable.

Hemos colaborado en la medición de la huella de carbono asociada al desplazamiento de viajes en tren y avión de 43 empresas. El objetivo de Viajes El Corte Inglés es que también nuestros clientes sean conscientes de sus impactos en este ámbito.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Nuestra relación con la sociedad se resume en la generación de valor añadido en nuestro entorno. Reconocemos nuestra capacidad de influencia y gestionamos con responsabilidad nuestro impacto, buscando la manera más efectiva de integrar nuestro compromiso con la sociedad en las líneas estratégicas del Grupo.

Estamos comprometidos con el desarrollo económico, cultural, social y medioambiental de las comunidades en las que estamos presentes.

En 2017, hemos continuado trabajando por alcanzar un equilibrio óptimo entre los intereses de nuestro negocio y los de la sociedad de la cual formamos parte.



15.561
millones de € de valor económico distribuido

más de
18%
de alimentos donados con respecto a 2016

26
tiendas Supercor certificadas en accesibilidad

alrededor de
1.000
actividades de acción social

participamos en
246
instituciones

NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE

A través de...

- > Generación de valor económico y social
- > Modelo de negocio inclusivo
- > Negocio accesible para todos
- > Vinculación con el entorno
- > Participación activa en organizaciones e instituciones

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD ... A través de la generación de valor económico y social

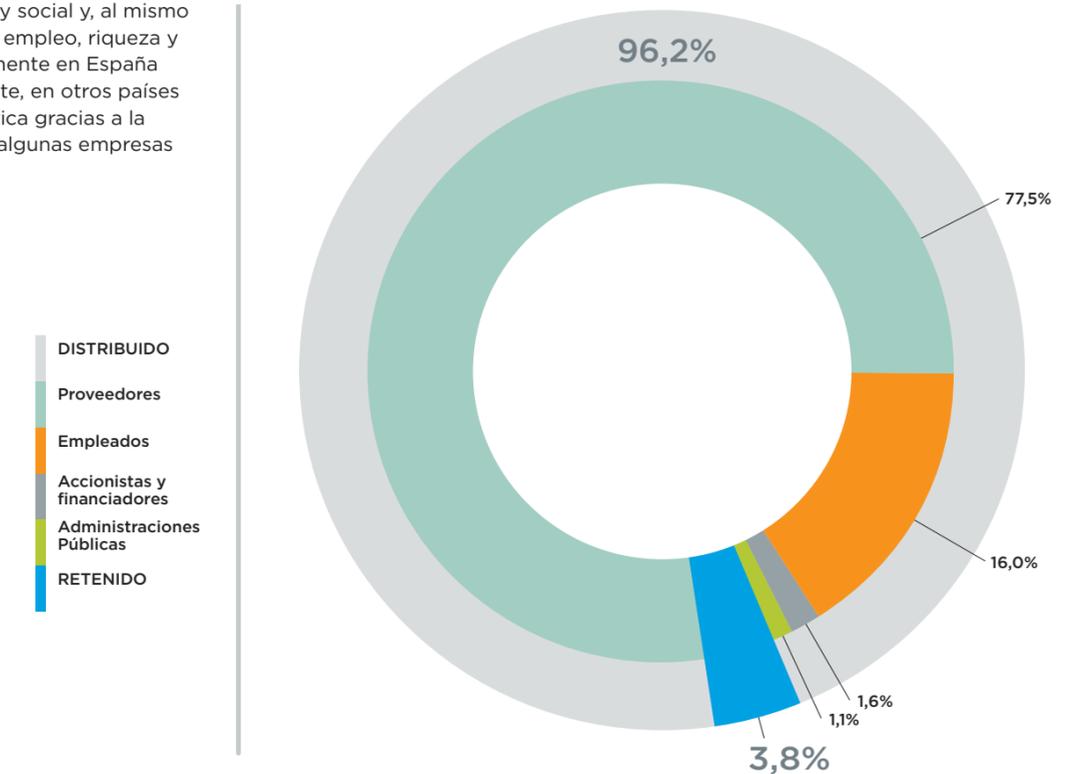
A través de nuestra actividad facilitamos el acceso de la sociedad a un alto número de bienes y servicios, impulsamos el desarrollo de los sectores primario y secundario y colaboramos con las administraciones públicas en la recaudación y pago de los impuestos.

Dirigimos nuestra actividad para ser reconocidos como una de las empresas que fomentan la marca España.

Hemos sido protagonistas del crecimiento económico y social y, al mismo tiempo, generadores de empleo, riqueza y bienestar, fundamentalmente en España y, de manera más reciente, en otros países de Europa y Latinoamérica gracias a la internacionalización de algunas empresas del Grupo.

Valor generado en 2017*

El Grupo El Corte Inglés crea riqueza para la sociedad en general, así como para sus grupos de interés. En 2017, el valor económico generado ha sido de 16.175 millones de euros, correspondiendo casi en su totalidad a los ingresos de explotación. El 96,2% de dicho importe ha sido distribuido conforme se refleja en el gráfico siguiente:



(*) Información calculada de acuerdo a lo establecido en el indicador 201-1 del estándar de reporte de información no financiera GRI Standards.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD ... A través de un modelo de negocio inclusivo

En el Grupo El Corte Inglés queremos continuar creciendo al tiempo que generamos oportunidades y un mejor nivel de vida de quienes nos rodean. Por ello, hacemos partícipes de nuestro modelo de negocio a los colectivos más vulnerables, de manera directa a través de su contratación, e indirectamente incluyéndoles a lo largo de nuestra cadena de suministro.

Nuestro compromiso con la inclusión se pone de manifiesto en los 55 Centros Especiales de Empleo con los que colaboramos, el número de personas con capacidades diferentes que componen nuestro equipo y el apoyo que ofrecemos a través de la acción social de nuestras empresas.

La promoción del desarrollo económico local ha estado presente en la estrategia del Grupo desde sus comienzos, primando la compra de productos locales y de proximidad. Prueba de ello es que más del 84% de nuestras compras son realizadas en España.

Reducción del desperdicio alimentario

Estamos trabajando en la implementación de un Programa de Reducción del Desperdicio Alimentario que sirva de ayuda para alcanzar el objetivo global de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de reducir a la mitad el desperdicio de alimentos para el año 2030.

Incidimos en todas las fases del proceso, desde una mejor planificación en la gestión del stock a la adecuada conservación y buenas prácticas de manipulación de alimentos. También aseguramos el buen aprovechamiento de los productos que no se venden. Para ello, hemos desarrollado protocolos internos que facilitan los procesos de donación desde las tiendas. Con esta iniciativa hemos conseguido que durante 2017 el 69% de nuestros establecimientos de gran formato en España y Portugal sean centros donantes y hemos incluido dentro del Plan de RSE del



Video de El Corte Inglés contra el Desperdicio alimentario

Grupo 2017-2020 el objetivo de ampliarlo a la totalidad.

Nuestras prioridades del destino de los excedentes alimentarios son: donación para alimentación humana, alimentación animal, producción de compostaje y energía y, en última instancia, vertedero.

La mejora en nuestro sistema de gestión nos lleva a una permanente reducción del desperdicio alimentario. A cierre del ejercicio la cantidad de alimentos donados en nuestra actividad en España y Portugal fue de más de 587.000 kg, más del 18% respecto al de 2016.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD ... A través de un negocio accesible para todos

Nuestro compromiso con la sociedad nos ha llevado a avanzar en un modelo de negocio sin barreras y accesible.

Nuestro personal de tienda está formado para atender de la manera más adecuada a los clientes con capacidades diferentes, asegurando así nuestra excelencia en el servicio.

Desde 2015 hemos avanzado en la certificación de la accesibilidad de algunos de nuestros supermercados y salas hipermercado. Supercor ha sido la primera empresa del sector en certificar sus tiendas en el sistema DIGA, que reconoce el grado de accesibilidad de los supermercados y que otorga la Fundación

Shangri-La. A cierre del ejercicio 2017 estaban ya adaptados 26 establecimientos Supercor en España y otros 5 en proceso de certificación.

El proyecto gira en torno a la accesibilidad como concepto integrador e incluyente para colectivos con necesidades especiales.

Nuestros 4 ejes de acción en accesibilidad

ADECUACIÓN ESTRUCTURAL Y ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

FORMACIÓN DEL PERSONAL PARA QUE SEAN FACILITADORES

SEÑALIZACIÓN BRAILLE Y EN ALTO RELIEVE

INCLUSIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS COMO PLANOS O BUCLES MAGNÉTICOS

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD ... A través de la vinculación con el entorno

Nuestra relación de cercanía con el entorno se manifiesta en el apoyo que damos a numerosas actividades locales, regionales, nacionales e internacionales. A través de tres grandes áreas: Cultura, Deporte y Acción social afianzamos nuestra condición de empresa vinculada con la sociedad.

Una relación con la sociedad que, si bien se canaliza principalmente desde nuestras oficinas centrales de El Corte Inglés en España, se extiende a todas las empresas del Grupo El Corte Inglés.

Deporte

El deporte aúna algunos de los valores intrínsecos de nuestro Grupo, como son el trabajo en equipo, la convivencia entre las personas y el espíritu de superación personal.

Durante el ejercicio 2017 hemos patrocinado grandes eventos deportivos y también hemos organizado actividades en numerosas disciplinas, como carreras populares o torneos de diversa índole, muchos de ellos de carácter social.

Asimismo, durante el ejercicio hemos impulsado el Circuito de *Running* que pretende fomentar los hábitos de vida saludable y el trabajo en equipo. Aunque es un circuito orientado principalmente a los jóvenes universitarios, está también abierto al público en general.

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

El 8 de abril de 2018 se ha celebrado la 40 edición de la Cursa, en la que han participado casi 50.000 corredores.

También somos patrocinadores de la Liga de Fútbol y de la ACB (Asociación de Clubes de Baloncesto) como deportes que cuentan con gran afición.

Cultura

La cultura es un elemento fundamental para el desarrollo de la sociedad, por ello cada año seguimos impulsando numerosas iniciativas relacionadas con la literatura, el teatro, la música, el arte, el cine, la fotografía o la historia.

Además de las actividades que se desarrollan en nuestros propios centros comerciales colaboramos con instituciones de referencia del mundo de la cultura como el Museo del Prado, el Teatro Real de Madrid, el Museo de Bellas Artes de Bilbao, el 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, entre otros.

En 2017, además de apoyar el Festival PHotoESPAÑA y la Feria Internacional de Arte Contemporáneo de Madrid (ARCO), con la que hacemos coincidir las intervenciones artísticas que exhibimos en los escaparates de nuestro centro comercial El Corte Inglés de Preciados, hemos patrocinado el único concierto de Alejandro Sanz en España.

Asimismo, Informática El Corte Inglés se ha encargado de la organización, descripción y digitalización de los fondos documentales producidos por la "Capitanía General de Cuba" que están custodiados por el Ministerio de Defensa. Proyecto patrocinado por la Fundación Ramón Areces.

Acción Social

La acción social sigue siendo una prioridad en nuestra vinculación con el entorno.

El año 2017 se ha caracterizado por numerosas alianzas y convenios con ONG e instituciones.

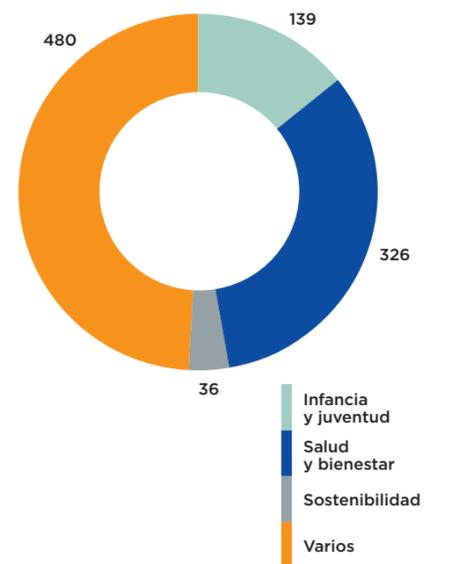
En línea con nuestro principio de cercanía a las comunidades locales, las actividades a nivel regional son una parte importante de nuestra acción social. Además de las acciones directas del Grupo realizamos numerosas iniciativas con empleados y clientes.



Centramos nuestra acción social en tres líneas básicas de actuación:



Número de actividades por eje





Protección a la infancia

Somos el primer distribuidor español que se compromete a proteger los Derechos de la Infancia en sus actividades y políticas empresariales. En 2017 firmamos un acuerdo de colaboración con UNICEF para los próximos 3 años, por el que realizaremos diversas actividades de recaudación de fondos para seguir garantizando los derechos de los niños más vulnerables en todas las partes del mundo. Asimismo hemos programado acciones de concienciación y sensibilización con clientes y empleados para que se sumen a nuestro compromiso.

Dentro de nuestra acción social contamos también con proyectos conjuntos con nuestras empresas proveedoras. Un ejemplo son las campañas de venta de alimentos solidarios en la que junto con la empresa murciana El Monarca hemos comercializado productos de los que un porcentaje de su venta ha sido en beneficio de Down España. En unos casos dirigidos a familias que esperan o han tenido un bebé con síndrome de Down y en el otro para la construcción en Murcia de una Residencia y un Centro de Promoción de la Autonomía Personal.

Salud y bienestar

Desde 2014 colaboramos estrechamente con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) a través de la campaña que desarrollamos con ocasión del Día Mundial Contra el Cáncer de mama.



Una campaña con gran impacto social, en la que se involucra a las diferentes empresas del Grupo, que programan iniciativas de recaudación propias, y en la que destaca la amplia participación de nuestros empleados y clientes.

Gracias a ello hemos financiado la investigación de la Dra. Violeta Serra sobre el cáncer de mama. El proyecto se desarrolla en el grupo de Terapéutica experimental del Vall d'Hebron Instituto de Oncología (VHIO). Nuestro Grupo se ha comprometido a aportar 300.000 € hasta 2019. Es el segundo proyecto de investigación sobre cáncer que financiamos en este mismo centro.

Asimismo, patrocinamos el concierto Por Ellas en favor de la lucha contra el cáncer de mama.

Otro hito importante es el Proyecto de Registro de Oncología Infantil del Hospital Niño Jesús en el que, en colaboración con la Fundación Ramón Areces, El Corte Inglés y la Fundación Oncohematología, se ha acordado la creación del primer registro de superviviente a largo plazo de cáncer infantil en España. Un sistema de gestión, desarrollado por Informática El Corte Inglés que unificará la información en un único punto de acceso seguro.

Sostenibilidad

Como parte de nuestro proyecto de economía circular, hemos firmado un convenio con Cáritas para proporcionar a las personas más necesitadas prendas textiles y calzado.

Sólo en 2017 hemos donado más de 37.500 Kg de prendas y calzado, y hemos instalado 19 contenedores de Cáritas en distintos centros comerciales de El Corte Inglés en España, para que también nuestros clientes se sumen a nuestra iniciativa de reciclaje.

Cuando no es posible su uso dichas prendas se envían a plantas de reciclaje para convertirse en nuevos productos textiles.

SOLIDARIDAD QUE TRASPASA FRONTERAS

La solidaridad de nuestro Grupo se extiende a cualquier lugar del mundo donde se precise con urgencia. En 2017, Informática El Corte Inglés hizo un donativo a Cruz Roja Española para paliar los daños del terremoto que sacudió México.

Desde Óptica 2000 se colabora con la Fundación Barraquer para donar monturas de gafas a zonas deprimidas de África, Sudamérica y Asia.

SOLIDARIDAD EN COMÚN

El apoyo voluntario y el espíritu solidario que muchos de nuestros empleados realizan en distintas campañas promovidas por el Grupo El Corte Inglés es un ejemplo de cómo hemos logrado, de forma conjunta, ayudar a los más necesitados. El voluntariado corporativo es uno de los programas incluidos dentro de nuestro Plan de RSE.



Un ejemplo ha sido la contribución económica en favor de olvidados realizada por el Grupo Seguros, para mejorar las condiciones de vida de familias en situación vulnerable. El 50% de la donación procedió de aportaciones de sus empleados a través de una rifa solidaria.

Asimismo, 50 empleados de diferentes delegaciones de Viajes El Corte Inglés participaron por quinto año consecutivo en el Día Solidario de las Empresas.

La estrecha colaboración de nuestro Grupo con el Banco de Alimentos ha permitido que en 2017, y gracias a la participación de nuestros clientes y empleados, se hayan recogido más de



300.000 kg de alimentos, un 9,8% más que en el año anterior. Para ello hemos cedido espacio en nuestros puntos de venta de alimentación de toda España, donde se han llevado a cabo las recogidas de alimentos. Además, el Grupo ha donado un 10% adicional de la cantidad recogida. A ello se suman los más de 587.000 kg donados, en España y Portugal, procedentes de las mermas de alimentos.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD ... A través de la participación activa en organizaciones e instituciones

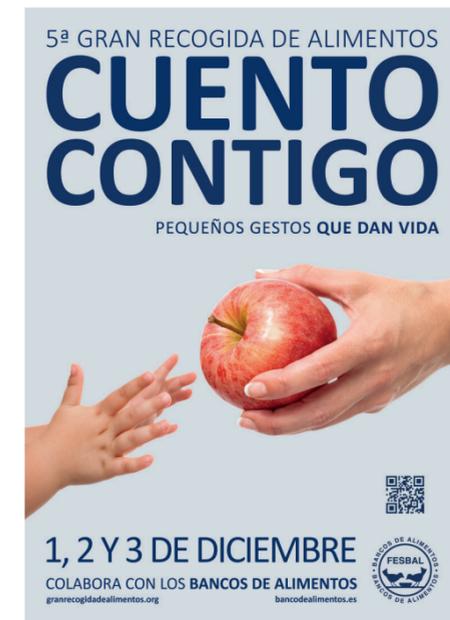
Nuestro Grupo siempre ha destacado por formar parte en un amplio número de asociaciones e instituciones de representación empresarial. Mantener una participación activa y, en algunos casos, en sus órganos de gobierno, nos permite trabajar para avanzar en nuestros compromisos sociales. Desde las diferentes empresas del Grupo El Corte Inglés trabajamos con 246 instituciones.

En el ámbito nacional formamos parte de las instituciones de representación empresarial más relevantes, como las Cámaras de Comercio y la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE). Asimismo, estamos integrados en otras instituciones de carácter sectorial como la Asociación Española de Centros y Parques Comerciales (AECC), AECOC (Asociación Española de Codificación Comercial), la Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución (ANGED) y la Asociación de Cadenas Españolas de

Supermercados (ACES), entre otras. Del mismo modo, contamos con representación en asociaciones e instituciones empresariales regionales y locales que nos permiten favorecer y promover el desarrollo económico local.

A nivel internacional, estamos integrados en *Eurocommerce*, la organización que representa a todo el comercio ante la Unión Europea, en el *European Retail Round Table* (ERRT) y en la *International Association of Department Stores* (IADS), entre otras.

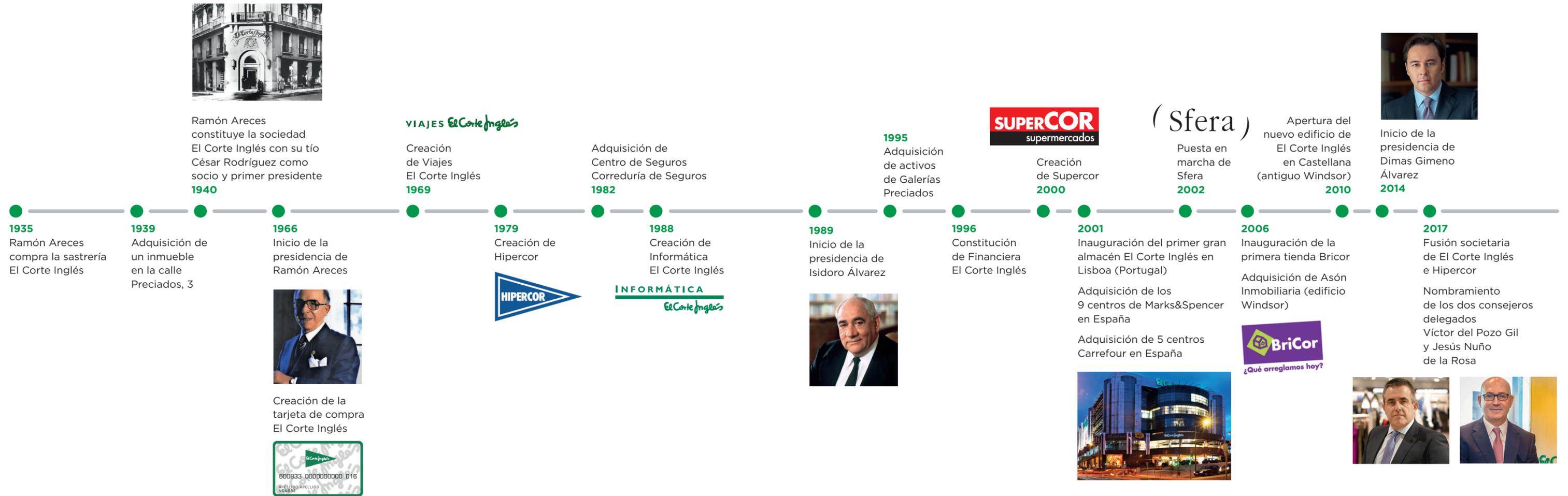
Sin embargo, es en los organismos que estudian y promueven la RSE donde en los últimos años hemos incrementado nuestra presencia. Estamos comprometidos con el Desarrollo Sostenible a través de una intensa participación en foros e iniciativas empresariales de RSE. De este modo, asumimos compromisos conjuntos con la industria y mantenemos alianzas estratégicas con las siguientes instituciones:



Mantenemos una participación activa en la Comisión de Responsabilidad Social de la CEOE y de la CEIM-Cámara de Comercio de Madrid. Además, estamos presentes en el Comité de RSE de la Asociación Española de Consultores de Empresas (AECE) y en la Presidencia y Comité de Dirección de *Business Social Compliance Initiative* (BSCI), entre otros.

Como miembro adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, asumimos como propios los principios de respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y contra la corrupción que integran este código ético internacional.

MÁS DE 75 AÑOS DE HISTORIA



COMENTARIO POR LÍNEAS DE NEGOCIO

Cifra de negocios del Grupo
15.934,81
 millones de euros

Grupo **El Corte Inglés**

PRINCIPALES CIFRAS ECONÓMICAS 2017

Con más de 75 años de historia, el Grupo El Corte Inglés ha mantenido una política de servicio al cliente y de adaptación a las nuevas realidades sociales, que le ha llevado a crear diferentes formatos comerciales como los grandes almacenes El Corte Inglés, las tiendas de proximidad Supercor, las tiendas de moda y complementos de Sfera, las delegaciones y agencias de Viajes El Corte Inglés, Informática El Corte Inglés, Óptica 2000, tiendas de bricolaje Bricor y Grupo de Seguros, entre otros.

En conjunto, las empresas del Grupo han alcanzado una cifra de negocios consolidada en el ejercicio 2017 (cerrado el

28 de febrero de 2018) de 15.935 millones de euros, lo que supone un incremento del 2,8% respecto al ejercicio anterior. El gran almacén sigue siendo el principal formato comercial del Grupo.

El beneficio consolidado ha sido de 202 millones de euros, con un incremento del 64,8% sobre el año precedente, mientras que el Ebitda ha crecido un 7,4% hasta situarse en los 1.053,69 millones.

Durante el ejercicio 2017, se han realizado inversiones por un valor de 425 millones, una gran parte de las cuales se han destinado a reforzar el negocio digital.

La **cifra de negocios** y el **Ebitda** correspondientes al ejercicio 2017 obtenidos por las diferentes líneas de actividad del Grupo El Corte Inglés han sido los siguientes:

	Cifra de negocios (millones de euros)	Variación con respecto a 2016 (%)	Ebitda (millones de euros)	Variación con respecto a 2016 (%)
Grandes almacenes				
El Corte Inglés	11.396,48	3,2	815,19	6,0
Tiendas de proximidad				
Supercor	641,75	4,6	33,08	19,9
Sfera	270,96	9,4	40,79	27,2
Bricolaje				
Bricor	85,24	(22,9)	(8,93)	<100
Óptica 2000	82,80	1,4	10,36	(3,5)
Grupo Viajes El Corte Inglés	2.533,62	5,7	54,13	2,3
Grupo Informática El Corte Inglés	667,40	2,8	32,27	14,0
Grupo Seguros El Corte Inglés	165,15	(39,7)	64,96	12,8
Otras líneas de negocio	91,41	(1,2)	5,48	75,8
Grupo El Corte Inglés	15.934,81	2,8	1.053,69*	7,4

* Importe obtenido una vez realizados los ajustes y eliminaciones de consolidación.

— Grandes Almacenes



Cifra de negocios
11.396,48
 millones de euros



TARJETA DE COMPRA

Con casi 11 millones de tarjetas emitidas, la tarjeta de compra El Corte Inglés es una de las más populares y utilizadas por los consumidores españoles. Sin coste para el usuario y con diversas modalidades de pago, permite financiar las compras hasta en 60 días, operar en internet desde cualquier dispositivo, disfrutar de dos horas de parking gratuito por compras superiores a 35 euros en todos nuestros centros comerciales, y bonificaciones al repostar en las estaciones de servicio Repsol, Campsa y Petronor, entre otras muchas ventajas.



Los grandes almacenes es el formato con mayor relevancia dentro del Grupo ya que representa el 71,5% del total de la cifra de negocios del Grupo. En este sentido, en 2017 El Corte Inglés alcanzó 11.396,48 millones de euros, lo que supone un incremento del 3,2% sobre el año anterior; el Ebitda fue de 815,19 millones de euros.

Su modelo de negocio se basa en una **renovación y mejora permanente** de la oferta comercial, con una gran amplitud de productos y servicios atractivos, innovadores y adaptados a las últimas exigencias del mercado. De forma continua se incorporan novedades en moda, decoración, tecnología, alimentación, restauración, cultura y entretenimiento, entre otros. Esto, unido a los compromisos de calidad y garantía, permite satisfacer a clientes con diferentes gustos, intereses y posibilidades económicas.

Uno de los principales hitos del ejercicio 2017 ha sido la aprobación por parte de la Junta General de Accionistas, en su sesión del 27 de agosto, de la **fusión por absorción** entre El Corte Inglés, S.A. (como sociedad absorbente) e Hipercor, S.A. (como sociedad absorbida).

La fusión entre ambas empresas ha logrado mejorar y complementar la oferta comercial para el cliente, al mismo tiempo que se han aprovechado las sinergias entre ambos formatos (gran almacén y sala hipermercado), tanto en el área de compras como en el de ventas. Todo ello ha conllevado también una reordenación de los espacios comerciales para hacerlos más atractivos y cómodos para el cliente, mejorando la implantación de la mercancía en la tienda y completando la propuesta comercial entre ambas enseñas. Esto ha permitido asimismo mejorar la experiencia de compra del consumidor.

Número de referencias
totales en las principales
áreas

Deportes
76.951

Complementos-Zapatería
317.752

Moda
319.722

Entretenimiento
411.626

Hogar
203.307

Electrodomésticos
17.162

Alimentación
51.276

Servicios
más de 30
tipos diferentes



Nuestra vocación innovadora nos ha llevado a convertir los centros comerciales no sólo en lugares donde el cliente puede adquirir productos y servicios, sino también en un **espacio donde vivir experiencias**. Los grandes almacenes son un lugar de encuentro en los que se puede disfrutar de una buena gastronomía, experimentar las sensaciones de la realidad virtual, contratar un servicio de *personal shopper* o relajarse en los espacios de salud y belleza. Un ejemplo es la tienda Samsung Store Callao (Madrid) que se inauguró en diciembre de 2017, donde el usuario cuenta con más de 1.200 metros cuadrados para interactuar con las **últimas novedades tecnológicas**. También en el centro comercial de Callao se ha instalado, en colaboración con Fujifilm España, una tienda experiencial de fotografía.

Enmarcado en esta filosofía de innovación, en julio de 2017 lanzamos el **servicio de pago por móvil Samsung Pay** para los usuarios de la tarjeta de compra El Corte Inglés. Esto nos ha convertido en el primer emisor de tarjetas privadas del mundo en ofrecer la posibilidad de pagar las compras con el *smartphone*.

Asimismo, se ha integrado en todos nuestros terminales y puntos de venta el sistema *Alipay* de pago por móvil para ofrecer a los clientes de origen chino un servicio más personalizado. Se trata de una de las principales plataformas de pago del mundo utilizada por más de 520 millones de personas.



Otra de las novedades ha sido la incorporación de una exclusiva boutique 5 Jotas en el espacio dedicado a las primeras marcas de moda y accesorios del centro comercial de Castellana en Madrid. Un **enclave gastronómico** en una zona rodeada de firmas de lujo ubicada estratégicamente entre el *International Desk* y el *China Desk*, los dos puntos de atención a los clientes internacionales.



En el ámbito de la **gastronomía y la restauración**, se ha continuado el desarrollo de aquellos proyectos novedosos que cuentan con buena acogida por parte de los clientes, como los *Gourmet Experience*. En este sentido, hay que señalar el inaugurado en Lisboa. Asimismo, se han incorporado algunos restaurantes singulares como TriCiclo en el centro de Castellana, y conceptos diferenciados como Celicioso en el *Gourmet Experience* de Gran Vía (Madrid) que ofrece una nueva propuesta pensada especialmente para las personas con intolerancias alimentarias.

Cada día un mayor número de clientes busca productos de **alimentación con valor añadido**. Para responder a esas necesidades se ha continuado con la



apertura de espacios de La Biosfera, que reúnen en un entorno diferenciado todo tipo de productos biológicos y orgánicos, entre ellos, frescos, lácteos, conservas, aceites, alimentación infantil, etc. A cierre del ejercicio contamos con 17 tiendas dentro de nuestros supermercados.

En el **ámbito de la moda**, El Corte Inglés está a la vanguardia de las últimas tendencias, con la incorporación continua de nuevas marcas y colecciones. Firmas como Missoni, Courrèges, Paul Smith, Current Elliott, TBA, Adriana Iglesias, Brownie, Kilarny, Naëlle, Altonadock, Forecast, Trucco, Anine Bing, Whistles, o Pequeña Moma, entre otras, se han sumado a la propuesta comercial de moda femenina.

La moda masculina cuenta también con novedades como Herno, Givenchy, Balr, Saint Laurent, Altonadock, Nautica y North Sails.

Uno de los lanzamientos más destacados ha sido la nueva línea de baño premium de Énfasis Black, con diseños exclusivos y productos de gran calidad.

También ha tenido una gran acogida la marca UNIT, que desarrolla una gama completa de ropa infantil, mujer y hombre de la mano de tres equipos de diseño y patronistas específicos para cada categoría. De venta principalmente en Hipercor, la marca nace para competir en precio y ser una propuesta de básicos con diseño para toda la familia.

En el **área de hogar y decoración**, se ha lanzado la marca Room, una nueva línea de productos contemporáneos con piezas innovadoras y de alto diseño a precios accesibles. Además de muebles de líneas sencillas y funcionales, incluye la mayor parte de las áreas de hogar como textil, menaje de mesa, complementos de decoración e iluminación. Se identifica con espacios abiertos y diáfanos, colores luminosos con el blanco o neutros como fondo; predominando los materiales naturales, como la madera, el mármol, el cuero, el algodón o el lino.

Respecto a la actividad promocional, se han llevado a cabo diferentes acciones que se ajustan a las nuevas estrategias comerciales y de precio. La publicidad conecta con la sociedad a través de la comunicación que realiza tanto con las campañas habituales de Rebajas, Primavera, Otoño o Navidad, como con el lanzamiento de las nuevas colecciones de sus marcas propias.

Durante 2017, El Corte Inglés ha recibido por su campaña "Quiéreteme" el premio plata en la categoría "Mejor Campaña de Producto/Servicio" que otorga la Asociación Española de Anunciantes. Los Premios a la Eficacia, entregados por esta asociación, son los más valorados en el sector de la publicidad. Además, en marzo de 2018, El Corte Inglés ha recibido el Premio Extraordinario de AMPE, la Asociación de Medios Publicitarios de España, a su trayectoria publicitaria por haber sido el anunciante que más ediciones ha ganado este galardón.

ESPAÑA

9,3

sobre 10, nivel de satisfacción de clientes en determinadas operaciones de postventa

más de

1,3

millones de referencias de productos en centros comerciales

más de

527

millones de visitas a centros comerciales

11

millones de tarjetas de compra *El Corte Inglés* emitidas

88%

empleados con contrato indefinido

13,2

horas de formación por empleado

PORTUGAL

76%

empleados con contrato indefinido

67%

empleados son mujeres





Impacto de los viajeros procedentes de países lejanos en El Corte Inglés:

Más de 1.000 millones de euros en compras con tarjetas de crédito, un 11,5% más que en 2016.

Proyectos con empresas

El Corte Inglés Empresas es la línea de negocio que dentro de El Corte Inglés, S.A. se dedica a la **comercialización de productos y servicios para empresas y Administraciones Públicas**. Centrados en el sector profesional, sus principales áreas de actuación son hostelería, uniformidad de colectivos profesionales, sanidad, restauración y educación.

Para el desarrollo de las obras cuentan con un equipo de arquitectos, aparejadores, interioristas, decoradores e ingenieros que se encargan de desarrollar los diversos **proyectos de instalaciones, reformas y decoración** adaptándose a las necesidades del cliente, trabajando siempre con la mayor rigurosidad. En el **ámbito de la uniformidad** disponen de un amplio equipo de técnicos e ingenieros textiles.

Más de 2.000 empresas, así como diferentes organismos de la Administración Pública, han confiado en El Corte Inglés Empresas para el **diseño de los uniformes** de sus profesionales.

Entre los diferentes proyectos desarrollados por El Corte Inglés Empresas destacan:

En el sector de la **uniformidad**: Repsol, Iberdrola, Securitas, Ejército de Tierra, Policía Nacional, Guardia Civil, empresas de transportes urbanos (de Madrid y Barcelona), siendo Correos uno de los últimos proyectos desarrollados.

Entre las últimas **obras** realizadas destacan los hoteles Ayre Only You de Atocha, el Marriott Auditorium y el hotel Catalonia Gran Vía, todos en Madrid; el Hilton Diagonal Mar Barcelona, y el Hotel Blanco Formentera, entre otros. De los últimos proyectos de El Corte Inglés Empresas sobresalen, la residencia de la Guardia Civil en Madrid, y los hoteles Real de Santander y Casa Andina en Cuzco (Perú).



priorizamos proveedores con etiqueta **OEKO-TEX o Textiles de confianza**

En el sector sociosanitario, la ciudad hospitalaria de Panamá es la obra más reciente, pero también sobresalen otros proyectos en España como la residencia Hospital del Rey, Sanitas Residencial, Residencia Caser en Badajoz y la clínica Ruber Dental.

El Corte Inglés Empresas también ha llevado a cabo las obras de reforma y decoración de diversos restaurantes, como StreetXo de David Muñoz, el mexicano Cascabel de Roberto Ruiz, la heladería Rocambolesc de Jordi Roca, Las Nubes de Castellana, el Café Saigón, y el mercado La Lonja del Barranco en Sevilla. Con Hamburguesa Nostra se ha trabajado en un ambicioso proyecto de interiorismo y decoración para sus espacios de venta y/o restauración; esta colaboración ha permitido reforzar su imagen de marca y mostrar una nueva forma de entender, consumir y disfrutar de la carne.

En el ámbito del desarrollo de proyectos para oficinas destaca Bayer en Asturias, EY y Liberbank en Madrid.

Omnicanalidad

Durante el ejercicio 2017 se ha continuado reforzando la apuesta por la omnicanalidad con una mayor **integración entre el mundo físico y el digital**. El Corte Inglés es el gran escaparate de las marcas en ambos entornos y cuenta con un cliente multicanal muy activo que se mueve y compra tanto en las tiendas físicas como en *online*.

En este sentido, estamos trabajando para convertir al cliente que sólo utiliza un canal (ya sea la tienda física o el entorno digital) en **comprador multicanal**. El perfil de este tipo de consumidor es el de una persona más versátil y activa que exige que estemos abiertos y disponibles 24 horas al día, los 365 días del año. Se trata, además, de un cliente que cada vez compra más a través de dispositivos móviles; casi un 40% del tráfico *online* que recibimos se realiza a través del teléfono móvil.

Durante 2017 el negocio *online* ha seguido creciendo a un ritmo superior al del mercado español. En el ejercicio, ha aumentado más de un 32% el número de pedidos y cerca de un 26% la facturación. El número de referencias publicadas en nuestra página web es de casi 1,5 millones.



Nuestros servicios de *Click&Express* (permite la entrega en menos de dos horas o en la franja horaria que elija el cliente), *Click&Collect* (compra *online* y recogida en el centro elegido), y *Click&Car* (recogida del pedido del supermercado *online* en el aparcamiento del establecimiento seleccionado), ponen de manifiesto la consecución de unas sinergias que seguiremos desarrollando y que nos permitirán competir mejor en un entorno cada vez más complejo. Asimismo, avanzamos en nuevas aplicaciones como el Corti.Bot, nuestro primer robot recomendador de regalos *online* que lanzamos la pasada Navidad de la mano de la *start-up* española Botslovers.

El entorno digital se ha visto también reforzado con las numerosas acciones de comunicación y promoción que se realizan a través de plataformas como Facebook, que ya cuenta con casi 1,9 millones de seguidores; Twitter, donde cuenta con más de 262.000; Instagram, Google+, Pinterest o YouTube.

Turismo de compras

En el ámbito del turismo, El Corte Inglés mantiene su iniciativa por **promover España como destino turístico de calidad**. Gran parte de los esfuerzos se dirigen a los mercados lejanos, especialmente Asia, Estados Unidos, América Latina, Oriente Medio y Rusia, que cuentan con un gran potencial turístico y son claves para un mayor impacto en la generación de riqueza en nuestro país.

Trabajamos para posicionar nuestras ciudades a la altura de los grandes destinos europeos de compras, impulsando un turismo de calidad y respetuoso con el entorno. Contamos además con una oferta comercial y de servicios adecuada a este tipo de clientes internacionales.

Nacionalidades con mayor volumen de compra por persona:

China / Rusia / Argentina / México / Brasil / Marruecos



Tiendas de proximidad



Cifra de negocios

641,75
millones de euros

(Sfera)

Cifra de negocios

270,96
millones de euros

Supercor se confirma como un referente en la compra de proximidad, y lo hace impulsada por la variedad y calidad de sus productos, y por su amplitud de horarios, reflejo de las tendencias de un mercado cada vez más dinámico y exigente.

La motivación del personal y la profesionalización de todos sus equipos han contribuido a la mejora de resultados, tanto en el formato supermercado Supercor como en el de Supercor Exprés, obteniendo en el ejercicio una cifra de negocios de 641,75 millones de euros, lo que supone un incremento del 4,6% respecto al año anterior, y un Ebitda de 33,08 millones.

El eje sobre el que pivota el incremento de las ventas continúa siendo la alimentación, impulsada por el amplio surtido de sus departamentos de **frescos** y unos precios siempre competitivos. La oferta se complementa con una diversidad de productos de menaje, hogar, prensa y ocio, consiguiendo que la compra sea fácil y cómoda.

Servicio de entrega a domicilio, punto de recogida para el canal *online*, avances en materia de accesibilidad, junto a todas las ventajas asociadas a la tarjeta de compra El Corte Inglés, constituyen elementos diferenciadores de Supercor.

Durante 2017 se han potenciado las **sinergias con el Grupo afianzando su estrategia omnicanal**, ya que el cliente puede recoger en los supermercados de Supercor los productos adquiridos a través de la web de El Corte Inglés. De hecho, en 2017 el número de pedidos entregados se ha incrementado en un 51%, hasta alcanzar los 587.000.

También se ha mantenido el **plan de formación y profesionalización** de empleados, y se ha continuado con el proyecto de **reforma de tiendas** para facilitar la compra al cliente, creando entornos más cómodos y confortables. En el ejercicio se han reformado un total de 10 centros.

A 28 de febrero de 2018, había 174 establecimientos en España y 6 en Portugal.



26
supermercados
certificados
en accesibilidad

9,2
tasa de nuevas
contrataciones

92%
empleados
con contrato indefinido

La cadena de moda y complementos Sfera ha evolucionado de forma positiva con unas ventas brutas de 474,81 millones de euros, un 6,2% más que el ejercicio anterior. La aportación de Sfera a la cifra de negocios consolidada se situó en 270,96 millones de euros, es decir, un 9,4% más que en el año precedente. El Ebitda ha sido de 40,79 millones de euros.

En 2017 se ha reforzado la apuesta por el **diseño en las colecciones de moda** y por las líneas de productos básicos a precios altamente competitivos. En el caso de la marca infantil "Kids & Babies" se ha lanzado una colección cápsula "Mini" de prendas para bebés de 1 a 9 meses. Su éxito ha determinado que se incorpore con carácter permanente y con intención de ampliarse en el futuro.

El impulso de Sfera a las colecciones de diseño ha estado acompañado por un mayor **apoyo visual en la exposición e implantación de las prendas** en las tiendas físicas y una mejor comunicación visual en *Sfera Shop OnLine*; ello ha contribuido al incremento del negocio digital: 4,5 millones de usuarios y un 52% más de ventas.

En el ejercicio se han reformado 26 tiendas, lo que eleva a más del 90% el número de tiendas renovadas durante los últimos tres años. La nueva imagen permite una mayor luminosidad, adaptabilidad y vistosidad de las colecciones.



26
tiendas remodeladas
por cambio de imagen

más de
42
millones de visitas
a nuestras tiendas propias
en España y México

85%
de mandos
y coordinadores
son mujeres



Nueva expansión internacional con 2 tiendas en Polonia

Durante el ejercicio 2017, Sfera ha abierto un total de 15 tiendas propias y más de 110 nuevos puntos en su red de franquicias.

Los **mercados internacionales** han centrado parte de la expansión de la enseña, especialmente México donde, al cierre del ejercicio, ya cuenta con 45 tiendas. Sfera está presente en España, Portugal, Grecia, Alemania, Polonia, Suiza, México, Perú, Chile, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, Catar, Malasia y Tailandia.

Este crecimiento se ha realizado gracias a las **alianzas estratégicas** establecidas en régimen de franquicias con importantes distribuidores locales especializados en moda.

Durante el año también ha afianzado el modelo de "shop in shop" en grandes almacenes, como ocurre con el Grupo Manora de Suiza, donde ha ampliado su presencia hasta contar con 60 espacios de venta.

A comienzos del ejercicio 2017, Sfera abrió 50 tiendas en los grandes almacenes Karstadt de Alemania, con el objetivo de seguir aumentando la presencia en los 79 centros comerciales de la compañía germana a lo largo del próximo año.

Asimismo, se ha incrementado su presencia internacional con la apertura en Polonia de dos tiendas propias de más de 800 m² cada una.

Sfera está presente también en los centros de El Corte Inglés en España y Portugal con un centenar de espacios diferenciados en las plantas de Juventud, Infantil y Lencería.

Bricor, la cadena especializada en ferretería, decoración, jardín y reformas del hogar, ha alcanzado una cifra de negocios de 85,24 millones de euros, lo que supone un 22,9% menos que el año anterior. El Ebitda sigue en negativo con 8,93 millones.

Durante el ejercicio se ha iniciado un proceso de reordenación de espacios comerciales con el objetivo de propiciar una **mejor experiencia al cliente**. En este sentido, ha tenido lugar el traslado del establecimiento de Bricor ubicado en el centro comercial Aleste Plaza (Sevilla) al Hiperpor Los Arcos, también en la capital hispalense.

Asimismo, se han inaugurado siete nuevos Bricor City, es decir, tiendas implantadas dentro de grandes almacenes de El Corte Inglés, lo que afianza la política de cercanía que persigue la cadena de bricolaje. A cierre del ejercicio había **57 centros urbanos y siete establecimientos de gran tamaño**.



En 2017 también se ha emprendido un proyecto de **renovación y mejora de la implantación en tienda**, con espacios más amplios y diáfanos, lineales más bajos, mayor confortabilidad y menos barreras físicas. Esto irá acompañado de información práctica y pedagógica en zonas de gran visibilidad. El objetivo es ofrecer una mejor oferta y servicio al cliente.

En este sentido, se enmarca la **reordenación de marcas propias** que se está llevando a cabo con el objetivo de agrupar las enseñas correspondientes a cada una de las categorías en una única marca: Bricor. También se reforzará la presencia de productos de ferretería y bricolaje de marca El Corte Inglés.

Las **sinergias con el Grupo** se extienden, por tanto, al área de compras con el fin de optimizar recursos. Bricor cuenta con más de 50.000 referencias totales, de las cuales, unas 21.000 están disponibles en la página web.

En 2017 se ha producido la integración de Bricor dentro de la web www.elcorteingles.es que ya representa más del 40% de las ventas *online* de Bricor. En conjunto, la cadena de bricolaje ha incrementado su negocio digital en un 35,5%.



Productos
certificados
en ECOLABEL
y FSC

86%
empleados con
contrato indefinido

76%
empleados
a jornada completa

14,3
horas de formación
por empleado

ÓPTICA 2000, la cadena de óptica y audiolgía del Grupo El Corte Inglés, ha alcanzado una cifra de negocios de 82,80 millones de euros, lo que representa un incremento del 1,4% sobre el año anterior, con un Ebitda de 10,36 millones de euros.

El compromiso con la salud visual y auditiva sin descuidar las tendencias estéticas y la moda, hacen imprescindible la **inversión constante en avances tecnológicos**, en cualificación profesional de los recursos humanos, y en la incorporación de productos y servicios que nos diferencien cómo óptica.

Como avance tecnológico, cabe destacar el servicio de retinografía que ofrecemos como servicio complementario y opcional en nuestras pruebas oculares. Esta solución innovadora, se ha implantado de la mano de Informática El Corte Inglés, siendo de gran ayuda para el descarte de patologías y detección de estados prematuros en pequeñas lesiones. También se ha incorporado el uso de *tablets* con doble función, una de uso optométrico para captar parámetros precisos para el montaje de cristales en las gafas, y otra para recoger la firma y consentimiento digital de los clientes.

Hemos mantenido la política de **formación de nuestros profesionales** con cursos específicos de Protocolo Optométrico para clarificar y estandarizar las diferentes categorías del servicio, y con la creación de un equipo de ópticos de referencia que instruye al resto de personal en las mejores prácticas.



En 2017 se ha incorporado la nueva Garantía Estudiantes (de 0 a 17 años) que asegura durante el primer año de compra, la reposición a todo riesgo de montura y cristales.

En el ámbito comercial destaca el lanzamiento de las **gafas hechas a medida, personalizadas e impresas en 3D**. Se trata de un proyecto pionero que incluye un escáner facial y se comercializa a través de la marca exclusiva *MIMIC EYEWEAR*.

También se han puesto en marcha nuevos servicios como el *córnier kid*, un espacio exclusivo para el público infantil, y la llamada terapia visual para ofrecer tratamientos correctores de deficiencias visuales y motoras.



92%
empleados con
contrato indefinido

226
sesiones formativas
(150 más respecto
a 2016)

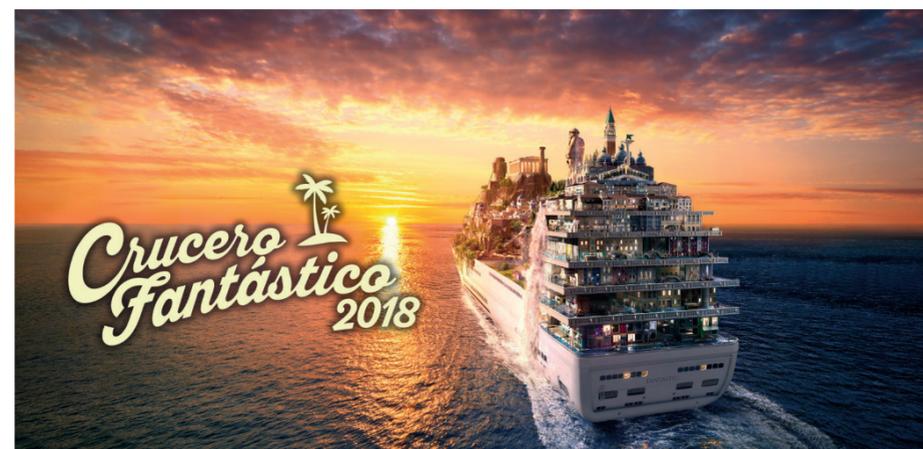
13,7
horas de formación
por empleado

62%
de los mandos
son mujeres

El Grupo Viajes El Corte Inglés ha logrado una cifra de negocios de 2.533,62 millones de euros, lo que supone un incremento del 5,7% sobre el año anterior. El Ebitda se ha incrementado un 2,3% alcanzando los 54,13 millones de euros en el ejercicio.

En esta evolución ha influido de forma positiva la mayor oferta de productos de Tourmundial y de Club de Vacaciones, las fuertes captaciones de cuentas durante el ejercicio, el mejor comportamiento del consumo de las grandes cuentas, la apertura del nuevo Hotel Only You en Atocha y el crecimiento de las operaciones realizadas en América Latina, levemente mitigado por la evolución negativa de los tipos de cambio.

Dentro del campo de los turoperadores, y tras consolidar las plataformas de venta de Club de Vacaciones, se ha dotado a Tourmundial de la infraestructura tecnológica necesaria para la venta a terceros. También ha consolidado su presencia en diversos mercados internacionales y ha mantenido su propuesta como especialista tanto en el área de negocios como en el vacacional. Viajes El Corte Inglés comercializa en exclusiva productos de su propia mayorista, Tourmundial. La consolidación de la nueva herramienta de turoperación ha permitido incrementar la oferta de producto.



Durante el año 2017, se ha continuado con la **transformación tecnológica** para acercarnos aún más a la demanda de omnicanalidad de nuestro cliente. Como fruto de ello, se ha madurado un modelo de venta a distancia apoyándose en las últimas tecnologías de *Contact Center* e introduciendo las formas de pago propias del Grupo El Corte Inglés. En lo relativo a la venta de viajes de empresa, se ha creado una *suite* de herramientas *InTools* para acercar las últimas tecnologías a nuestros clientes y permitirles estar siempre *online*, fomentando así el concepto de autoservicio.

La División de Empresas está enfocada al negocio de clientes corporativos, ya sean **grandes multinacionales o pymes**. La combinación de la personalización del servicio, asesoramiento y tecnología son claves para el éxito. Por ello en 2017 se ha lanzado una campaña para ofrecer un nuevo ecosistema de soluciones cuyo objetivo es aportar valor a los clientes.

Asimismo, Viajes El Corte Inglés cuenta con una división especializada en la **planificación, organización y ejecución de eventos** institucionales, corporativos, deportivos, religiosos y culturales, adaptándose a las necesidades del cliente poniendo a su disposición los



más completos e innovadores servicios. Entre los acontecimientos más relevantes en los que se ha participado durante el ejercicio cabe destacar el Campeonato del Mundo de FIS (*Snowboard y Freestyle*), los XXI Juegos Mundiales de Traslantados, el desplazamiento de aficionados a la Champions League de Cardiff y el 50 Congreso de la Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica, entre otros.

Viajes El Corte Inglés busca también convertirse en el referente de viajes en los **países de habla hispana**, ofreciendo productos de calidad y garantía. La compañía cuenta con 497 delegaciones propias en España, y con oficinas en las principales estaciones de AVE y en los aeropuertos de Madrid, Barcelona y Las Palmas. Además, está presente en Francia, Italia, Portugal, Argentina, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.

En el último año la plantilla se ha mantenido en un total de 5.958 empleados, personas todas ellas especializadas y preparadas para dar servicio de asesoramiento.

Con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción del cliente se ha elaborado un **barómetro interno** a partir de las encuestas que se realizan tanto del servicio ofrecido como del producto. En 2017 se recibieron 62.336 respuestas al envío de encuestas obteniendo un alto grado de satisfacción. Además, Viajes El Corte Inglés está presente en redes sociales y plataformas como Facebook, Instagram o Twitter, donde existe un canal de Atención al Cliente, que permite afianzar esa relación inmediata e interactiva con el público, al mismo tiempo que se informa de promociones, nuevos productos, concursos, sorteos, etc. A través de estos canales y la relación bidireccional que se establece, se reciben sugerencias y comentarios que ayudan a mantener una mejora continua.



Durante 2017 Viajes El Corte Inglés ha realizado **acciones de promoción** de los diferentes productos y servicios que ofrece para motivar al cliente a anticipar la reserva de sus vacaciones, incluyendo planes exclusivos de financiación, como la campaña de "Créditos Preconcedidos". Destacan la Semana del Crucero, Semana Mágica de Disney, Grandes Viajes y Países Lejanos, Campaña del Verano, Campaña + de 60, Invierno Mágico de Disney, Crucero Mágico, etc. También se han lanzado productos específicos para familias como los programas a los parques temáticos, así como para clientes senior. Con el fin de dar un servicio personalizado a las **personas mayores de 60 años**, la Mayorista "Club de Vacaciones" ofrece una experiencia única, exclusiva y segura, cuyo fin es satisfacer las expectativas del viajero. Es el primer turoperador que oferta un nuevo concepto de viaje basado en el cumplimiento total de las necesidades de este colectivo.

Para dar respuesta a la creciente demanda de aquellos viajeros que desean experiencias diferentes, Viajes El Corte Inglés ha creado "**Utópica**", un producto personalizado y temático con aspectos y detalles singulares. Promueve el turismo sostenible e incluye programas únicos y de alto valor para el viajero a cualquier destino del mundo.

8,9

sobre 10,
 índice de satisfacción
 global por atención
 en delegaciones

91%

empleados con contrato
 indefinido

15

países de actividad

El sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones del Grupo El Corte Inglés ha obtenido en 2017 una cifra de negocios de 667,40 millones de euros, y un Ebitda de 32,27 millones.

La actividad se ha centrado en consolidar cuatro ejes principales de la transformación digital: el cliente/ciudadano, las infraestructuras de tecnología de la información y las telecomunicaciones, la analítica de datos o *Big Data*, y las aplicaciones de negocio. El objetivo es ofrecer un enfoque integral único y diferencial, y una propuesta completa de soluciones y servicios digitales con visión global.

En 2017 se ha lanzado la **marca Live**, fruto de la innovación en soluciones verticales específicas y particularmente en el **ámbito del tráfico y transporte**. En este contexto, se ha creado *LiveMobility*, una plataforma que permite el pago con tarjeta bancaria o móvil y facilita nuevos sistemas



de información al pasajero, junto con herramientas de analítica de negocio.

Otra novedosa iniciativa ha sido la creación de un modelo de transformación que permite a las empresas **migrar sus infraestructuras informáticas a la nube** de forma segmentada, es decir, en modelo "servicio o pago por uso". Esta tendencia del mercado a utilizar *cloud datacenter* se ha visto respaldada por importantes contratos firmados durante el ejercicio, entre los que destaca el de una relevante industria de la alimentación, y el de una de las empresas líderes en seguridad.

Informática El Corte Inglés ha reforzado su **CiberSOC para la gestión centralizada**

de la seguridad, obteniendo la certificación CERT, sumándose así al grupo de organismos en España que disponen de esta acreditación como empresa fiable para responder ante incidentes de seguridad.

También se ha inaugurado un centro especializado en la prestación de servicios de administración de herramientas de "gobierno, gestión y monitorización TI".

En el sector de la banca y los seguros se ha seguido apostando por **soluciones innovadoras en negocios digitales**, así como por proyectos de gran alcance como la adaptación de la central de riesgos española a la nueva regulación europea AnaCredit. Otra iniciativa relevante ha sido el paso a la nube de los puestos de trabajo de una importante multinacional aseguradora española.



EN LA UNIVERSIDAD



Informática El Corte Inglés está potenciando una mejor relación con el mundo académico mediante diversas iniciativas. Recientemente se ha puesto en marcha un importante proyecto educativo con la Universidad Politécnica de Madrid en el ámbito de las tecnologías de la información y la transformación digital, que incluye titulaciones, becas y contratos en prácticas para alumnos universitarios.

De especial relevancia son los proyectos desarrollados para dar respuesta a los requisitos de **digitalización de la Administración Pública**. Cabe citar los sistemas de tratamiento de imagen médica en más de 1.700 centros sanitarios de una Comunidad Autónoma, así como el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones informáticas para la Seguridad Social, o la transformación del puesto de trabajo de la Administración de Justicia.

El **área internacional** ha aumentado su importancia respecto a años anteriores, especialmente en Latinoamérica y Portugal. Destaca la implantación de la gestión tributaria para la Administración de Hacienda de Colombia, y el desarrollo de una solución de seguridad institucional en la Administración de Justicia de un estado de Brasil.



10,6%
tasa de nuevas contrataciones

2,7
sobre 3,
índice de satisfacción de clientes

99%
empleados con contrato indefinido

26,5
horas de formación por empleado

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

En el ejercicio 2017, alcanzaron en su conjunto una cifra de negocios consolidada de 165,15 millones de euros. El Ebitda se situó en 64,96 millones de euros. El beneficio después de impuestos agregado de ambas empresas ha ascendido a 56 millones de euros, un 8,8% superior al del ejercicio precedente.

Durante este ejercicio se ha alcanzado un récord en la nueva producción de seguros, superándose por primera vez las **600.000 nuevas pólizas** emitidas en un año. Ello ha permitido que la cartera de pólizas en vigor supere los 2,38 millones, con un incremento del 11,7% frente al ejercicio anterior.

Respecto de los ramos de seguros familiares (autos, hogar, salud, vida y accidentes), cuya comercialización constituye el núcleo principal de la actividad, destaca el fuerte incremento de nueva producción en los ramos de autos y salud.



Centro de Seguros y Servicios

Centro de Seguros y Servicios dispone, al cierre del ejercicio, de 119 puntos de venta, seis más que en el ejercicio anterior, de los cuales 117 están situados en España y dos en Portugal. Además, realiza su actividad a través de internet y de un servicio personalizado de atención y venta telefónica.

El ejercicio 2017 se ha caracterizado por una intensa actividad comercial en seguros familiares, lo que ha supuesto que el número de pólizas de seguro en vigor de este tipo intermediadas por la correduría se haya incrementado en un 11,2%.

La correduría ha realizado en 2017 un importante esfuerzo de actualización y mejora de su oferta comercial para dar respuesta a las nuevas necesidades que demanda el mercado. Destaca la incorporación de nuevos productos en los ramos de hogar, motos y ciclomotores, salud, dental y asistencia en viaje. Para ello se ha contado con la colaboración de entidades aseguradoras de reconocido prestigio y líderes en el sector como Allianz, Asisa, Axa, Generali, MAPFRE, Ocaso, Pelayo, Sanitas, SegurCaixa Adeslas y Seguros El Corte Inglés, entre otras.

En este ejercicio se ha seguido consolidando el desarrollo del canal web, al cual se han incorporado un buen número de nuevos productos y funcionalidades.

Al igual que en ejercicios anteriores, para apoyar la comercialización de los distintos seguros y servicios ofrecidos por la correduría, se han lanzado numerosas acciones promocionales ofreciendo importantes descuentos, beneficios y regalos para los clientes. En materia de marketing y publicidad, cabe destacar que la campaña de publicidad en radio llevada a cabo por la correduría durante el segundo semestre del año ha sido galardonada con un Premio AMPE por la Asociación de Medios Publicitarios de España.

En el ámbito de innovación tecnológica, Centro de Seguros y Servicios ha priorizado el desarrollo del plan de digitalización, lo que ha permitido que buena parte de las contrataciones, anulaciones y suplementos se realicen ya en formato exclusivamente digital.

Seguros El Corte Inglés

Las primas devengadas en el ejercicio han alcanzado los 118,4 millones de euros, de los cuales 74,1 millones corresponden al ramo de vida y 44,3 millones al ramo de accidentes.

El comportamiento durante el año del negocio fundamental de la sociedad (seguros de vida riesgo y accidentes individuales) ha continuado siendo muy positivo, tanto en lo que se refiere a siniestralidad como a la emisión de nuevas primas.

Respecto del ratio de solvencia, se ha mantenido un año más por encima del 400%, lo que pone de manifiesto la **elevada solidez patrimonial** de la sociedad.

Durante este año se ha producido la implantación definitiva y puesta en producción de la **nueva plataforma de gestión integral del negocio asegurador**, lo que ha redundado en notables mejoras de servicio, ahorros de costes y reducción del tiempo preciso para el lanzamiento de nuevos productos.

Por lo que se refiere a la actividad de **gestión de planes de pensiones**, cabe señalar que el patrimonio gestionado a

cierre de ejercicio, incluyendo los planes de previsión asegurados, ha ascendido a 209,2 millones de euros. Todos los planes de pensiones gestionados han arrojado resultados positivos durante el año.

En abril de 2018 El Corte Inglés Seguros ha lanzado un novedoso seguro de vida denominado **vidaMovida**, que premia a las personas que se preocupan por su bienestar y les paga por andar. Este seguro incorpora un servicio de aplicación móvil que mide los pasos alcanzados a lo largo del día, lo que se traduce en una acumulación de dinero cada trimestre que se pueden canjear a través de una Tarjeta Regalo de El Corte Inglés.

78%
empleados
con contrato indefinido

103
horas de formación
por empleado

51%
mujeres en
puestos de mando
y coordinadores

¿Qué productos te ofrecemos en El Corte Inglés Seguros?

DESTACADOS



Coche



Moto



Hogar



Salud



Vida



Accidentes

IMPLANTACIÓN DEL GRUPO EL CORTE INGLÉS

	ESPAÑA	PORTUGAL	OTROS PAÍSES
El Corte Inglés			
Grandes Almacenes El Corte Inglés	92	2	-
Salas Hipercor	41	-	-
Delegaciones ECI Empresas	23	-	2
Supercor			
Tiendas proximidad	174	6	-
Sfera			
Tiendas propias	99	8	50
Córners en CC El Corte Inglés	97	2	-
Franquicias internacionales			246
Bricor			
Tiendas propias	6	1	-
Explotaciones en ECI	55	2	-
Óptica 2000			
Tiendas propias	106	2	-
Grupo Viajes El Corte Inglés			
Delegaciones	497	22	108
Otros puntos de venta	162	6	-
Grupo Informática El Corte Inglés			
Delegaciones	17	1	10
Centros de tecnología	3	-	-
Grupo de Seguros			
Delegaciones CESS	117	2	-
Delegaciones Seguros ECI	25	-	-

Grandes Almacenes El Corte Inglés

ESPAÑA: 92

ANDALUCÍA:
Algeciras, Cádiz, Córdoba (2), El Ejido, Granada (2), Huelva, Jaén, Jerez de la Frontera, Linares, Málaga (2), Marbella (2), Mijas, San Fernando, San Juan de Aznalfarache y Sevilla (3)

ARAGÓN:
Zaragoza (4)

ASTURIAS:
Avilés, Gijón y Oviedo (3)

BALEARES:
Palma de Mallorca (2)

CANARIAS:
Las Palmas de Gran Canaria (2) y Santa Cruz de Tenerife

CANTABRIA:
Santander

CASTILLA-LA MANCHA:
Albacete, Guadalajara y Talavera de la Reina

CATALUNYA:
Barcelona (5), Cornellà, Girona, Sabadell y Tarragona

CASTILLA Y LEÓN:
Burgos (2), León, Salamanca y Valladolid (3)

COMUNIDAD VALENCIANA:
Alicante, Castellón de la Plana, Elche y Valencia (3)

EXTREMADURA:
Badajoz

GALICIA:
A Coruña (2), Santiago de Compostela y Vigo

MADRID:
Alcorcón, Arroyomolinos, Getafe, Leganés (2), Madrid (13) y Pozuelo de Alarcón

REGIÓN DE MURCIA:
Cartagena y Murcia (2)

NAVARRA:
Pamplona

PAÍS VASCO:
Bilbao (2), Éibar y Vitoria

PORTUGAL: 2

Lisboa y Vilanova de Gaia-Oporto

Implantación del Grupo El Corte Inglés en cada comunidad autónoma y en Portugal

Número de tiendas y delegaciones

Grandes Almacenes El Corte Inglés

Salas Hipercor

Supercor

Tiendas propias Sfera

Tiendas propias Bricor

Óptica 2000

Delegaciones Grupo Viajes El Corte Inglés

Delegaciones Grupo Informática El Corte Inglés

Delegaciones Grupo Informática El Corte Inglés

Delegaciones Grupo Informática El Corte Inglés

Grupo de Seguros

Salas Hipercor

ESPAÑA: 41

ANDALUCÍA:
Algeciras, Cádiz, Córdoba (2), El Ejido, Granada, Huelva, Jerez de la Frontera, Málaga, Mijas, San Juan de Aznalfarache y Sevilla (2)

ARAGÓN:
Zaragoza (2)

ASTURIAS:
Avilés y Oviedo

CANARIAS:
Las Palmas de Gran Canaria

CANTABRIA:
Santander

CASTILLA-LA MANCHA:
Guadalajara

CASTILLA Y LEÓN:
Burgos y Valladolid

CATALUNYA:
Barcelona, Cornellà y Girona

COMUNIDAD VALENCIANA:
Elche y Valencia

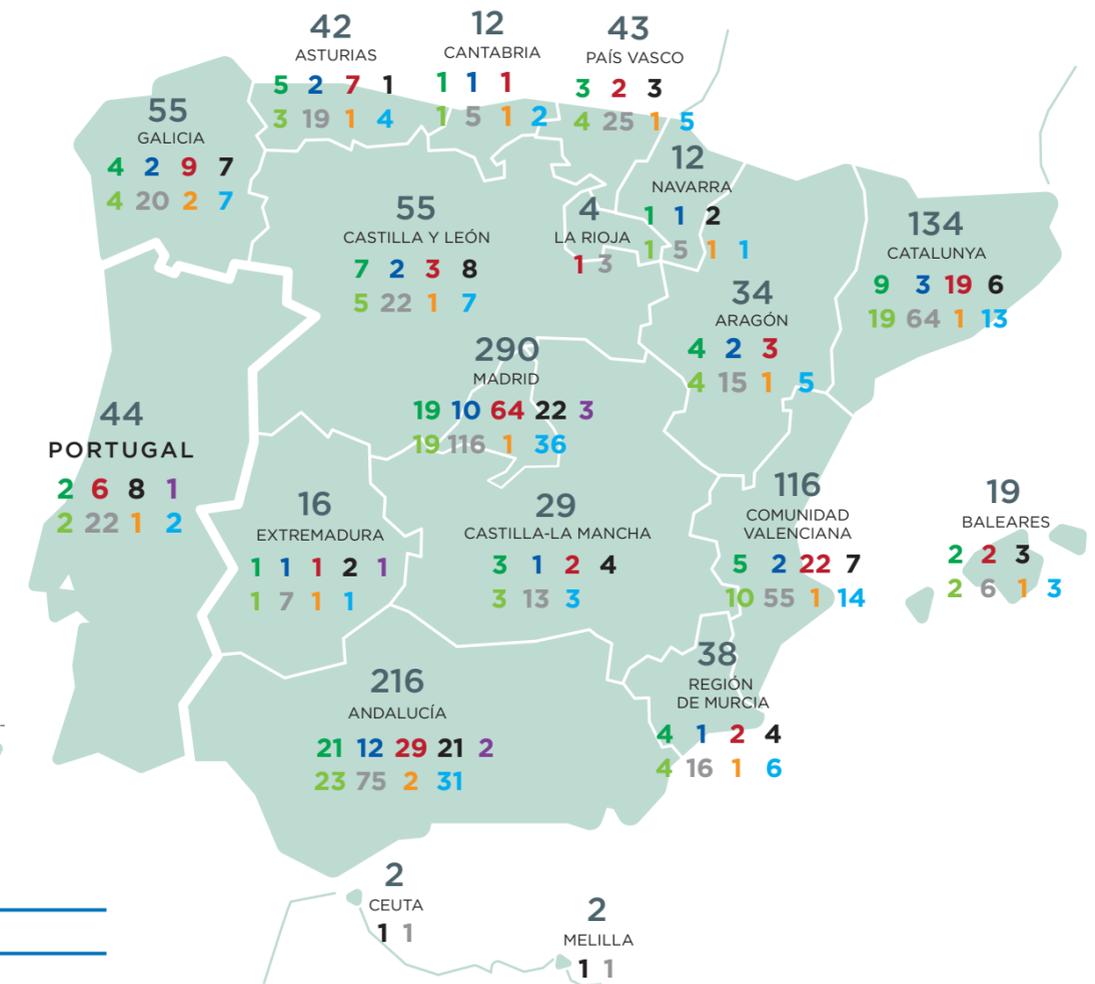
EXTREMADURA:
Badajoz

GALICIA:
A Coruña y Santiago de Compostela

MADRID:
Alcalá de Henares, Alcorcón, Arroyomolinos, Getafe, Leganés, Madrid (4) y Pozuelo de Alarcón

REGIÓN DE MURCIA:
Murcia

NAVARRA:
Pamplona



Tiendas propias Sfera

ESPAÑA: 99

PORTUGAL: 8

OTROS PAÍSES: 50

GRECIA (3)
MÉXICO (45)
POLONIA (2)

Delegaciones Grupo Viajes El Corte Inglés

ESPAÑA: 497

PORTUGAL: 22

OTROS PAÍSES: 108

ARGENTINA (4)
CHILE (7)
COLOMBIA (9)
ECUADOR (3)
ESTADOS UNIDOS (2)
FRANCIA (1)
ITALIA (1)
MÉXICO (70)
PANAMÁ (3)
PERÚ (3)
REPÚBLICA DOMINICANA (2)
URUGUAY (3)

Delegaciones Grupo Informática El Corte Inglés

ESPAÑA: 17

PORTUGAL: 1

OTROS PAÍSES: 10

ARGENTINA (1)
BRASIL (1)
CHILE (1)
COLOMBIA (1)
COSTA RICA (1)
ESTADOS UNIDOS (1)
MÉXICO (1)
PANAMÁ (1)
PERÚ (1)
REPÚBLICA DOMINICANA (1)

SOBRE ESTE INFORME

El Informe No Financiero del Grupo El Corte Inglés 2017 incluye la información social, medioambiental y de gobierno más relevante del Grupo referente al ejercicio comprendido entre el 1 de marzo de 2017 y el 28 de febrero de 2018.

El objetivo de este documento es ofrecer una visión global de la gestión y desempeño anual del Grupo El Corte Inglés en los asuntos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) así como dar respuesta a los asuntos que influyen en la creación de valor a corto, medio y largo plazo para el Grupo El Corte Inglés y sus principales grupos de interés.

Se han seguido las directrices de *Global Reporting Initiative (GRI)*, en su versión *GRI Standards* bajo la opción esencial. Asimismo, se han aplicado los principios para asegurar la calidad del informe recomendados por **GRI**: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.

Alcance y cobertura

La información incluida en este informe comprende el mismo perímetro que la información financiera de las Cuentas Anuales del Grupo, concretamente El Corte Inglés S.A. y las sociedades dependientes sobre las que el Grupo tiene participación mayoritaria. En los casos en los que el perímetro no se corresponda con el descrito anteriormente se indica en los apartados pertinentes del Informe No Financiero.

Definición del contenido del Informe

Para definir los temas abordados en el Informe No Financiero del Grupo El Corte Inglés se han seguido los principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido del Informe:

INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Definimos los grupos de interés como aquellas entidades o individuos que se ven afectados significativamente por las actividades, productos y servicios del Grupo El Corte Inglés.

Conocer sus expectativas y requerimientos es un aspecto fundamental para la creación de valor tanto en nuestro negocio como en las sociedades en las que operamos. Es necesario que entendamos su percepción sobre nuestro desempeño en aquellas materias que más les preocupan. Por ello mantenemos una comunicación fluida y bidireccional con ellos, a través de reuniones periódicas y de los canales de comunicación que ponemos a su disposición.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN, PATROCINIO Y MECENAZGO

Servicio exclusivo para los medios de comunicación y para temas relacionados con patrocinio y mecenazgo

Teléfono de centralita: 914 018 500, de lunes a viernes de 09:30 a 14:00 h. y de 16:00 a 18:30 h.

Correo electrónico Comunicación: comunicacionelcorteingles@elcorteingles.es

Correo electrónico Patrocinio: patrocinio@elcorteingles.es

Grupos de interés y canales de comunicación



COMERCIO ELECTRÓNICO

Teléfono: 900 373 111, a su disposición los 365 días del año
Correo electrónico: clientes@elcorteingles.es

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL CORTE INGLÉS

Teléfono: 901 122 122, de lunes a sábado de 09:00 a 22:00 h. y domingos de 10:00 a 21:00 h.
Correo electrónico: servicio_clientes@elcorteingles.es

Con el objetivo de proporcionar una información que responda a las necesidades de información de nuestros grupos de interés, de forma previa a la elaboración de este informe hemos llevado a cabo un análisis de materialidad.

Tal y como define el estándar GRI, la materialidad es el umbral que determina qué aspectos son suficientemente relevantes para nuestros grupos de interés y sobre los cuáles debemos informar dado que influyen sustancialmente en sus evaluaciones y decisiones.

A la hora de determinar los temas materiales hemos analizado tanto el ámbito

interno como externo, teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés, tendencias regulatorias, requerimientos de los estándares de reporte de información no financiera, documentación sectorial, así como la madurez de la gestión de los asuntos relevantes por parte del Grupo El Corte Inglés.

Este proceso de identificación de aspectos relevantes ha conestado de 3 fases:

1. Identificación y priorización de los grupos de interés.

2. Identificación de los asuntos materiales y priorización de los mismos sobre la base de su importancia para los

grupos de interés, su impacto en nuestras actividades y al nivel de madurez en nuestra compañía de los mismos.

3. Validación de la información a proporcionar sobre los asuntos materiales, según los principios de exhaustividad y de equilibrio definidos por *GRI Standards*.

Como resultado, hemos identificado 13 asuntos materiales que detallamos a continuación y sobre los que informamos a lo largo del presente Informe:

TEMAS MATERIALES	
Cumplimiento normativo	■
Diálogo y compromiso con los Grupos de Interés	■
Economía circular	■
Eficiencia energética / Cambio climático	■
Empleo de calidad	■
Ética y Buen Gobierno	■
Gestión de la relación con Socios de negocio	■
Gestión responsable de la cadena de suministro	■
Impacto socioeconómico de la actividad	■
Internacionalización de los negocios	■
Omnicanalidad	■
Satisfacción de clientes	■
Seguridad y salud laboral en la cadena de valor	■

Subtemas materiales			
Etiquetado e información de productos y servicios	■	Construcción sostenible*	■
Normativa de consumo	■	Optimización del consumo energético	■
Normativa penal	■	Atracción y retención del talento	■
Normativa y procedimientos de las licitaciones públicas*	■	Conciliación familiar	■
Seguridad y protección de datos y sistemas de información	■	Formación*	■
Concienciación medioambiental	■	Igualdad y diversidad	■
Gestión del desperdicio alimentario	■	Buenas prácticas de Gobierno Corporativo	■
Reducción de materias primas, embalajes y residuos	■	Prácticas éticas	■
Uso del agua	■	Prevención del fraude y la corrupción	■
Apoyo al tejido económico local	■	Transparencia de la información	■
Inversión en la comunidad	■	Criterios éticos y ASG en la cadena de suministro	■
Atención al cliente	■	Logística sostenible	■
Excelencia en el servicio	■	Prácticas de compra responsable	■
Financiación a medida del cliente*	■	Responsabilidad de producto	■
Innovación en productos y servicios	■	Consolidación en mercados maduros*	■
Productos responsables ¹	■	Expansión a nuevos mercados*	■
Servicios de seguros puestos a disposición de clientes*	■	Nuevos canales de venta	■
Surtido y relación calidad / precio de productos	■	Sinergias entre canales <i>on&off</i> *	■
		Instalaciones seguras y accesibles*	■
		Seguridad en el trabajo ²	■

1. Seguridad, trazabilidad, bienestar animal y alimentos transgénicos
2. De empleados propios y en los proveedores
(* Nuevos subtemas materiales resultado del estudio de materialidad 2017)



CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La información no financiera incluida en el presente Informe refleja el desempeño del Grupo El Corte Inglés en el contexto más amplio de la sostenibilidad considerando la información disponible.

EXHAUSTIVIDAD

La información no financiera del Grupo El Corte Inglés aborda los aspectos materiales y su cobertura de modo que reflejen sus impactos significativos tanto económicos, ambientales como sociales con el objetivo de permitir que los grupos de interés evalúen el desempeño del Grupo en el ejercicio.

Verificación externa

La recopilación de los indicadores se ha basado en cálculos propios en función de datos internos.

La información no financiera incluida en este Informe ha sido verificada por Ernst & Young, según el alcance y términos expresados en su informe de verificación independiente del Informe No Financiero del Grupo El Corte Inglés de 2017.

Contacto



Grupo El Corte Inglés
Hermosilla, 112
28009 Madrid
www.elcorteingles.es

Cumplimiento de las novedades regulatorias en información no financiera

El presente Informe se ha elaborado teniendo en cuenta los requisitos establecidos por el Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Dado que el presente Informe cumple con los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el informe de gestión, se da cumplimiento a dicha normativa a través del mismo incluyendo la información más relevante, en función de la actividad que el Grupo El Corte Inglés lleva a cabo. Puede consultar los temas tratados así como dónde se encuentran presentes en la tabla de la página siguiente.

Capítulos Informe No Financiero	Grupo El Corte Inglés en cifras	Carta de los Consejeros Delegados	Buen Gobierno Corporativo	Compromiso con el cliente	Equipo comprometido	Compromiso con la cadena de suministro	Compromiso con el Medio Ambiente	Compromiso con la sociedad	Comentario por líneas de negocio
Descripción del modelo de negocio									
Descripción de políticas (respecto a cuestiones medioambientales, sociales, relativas al personal, y a la lucha contra la corrupción y el soborno)									
Resultados de las políticas									
Principales riesgos relacionados									
Indicadores clave no financieros									
Respeto a los derechos humanos									

Requerimientos del Real Decreto-ley 18/2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenidos básicos generales GRI STANDARDS

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa
Perfil de la organización		
GRI 102	Contenidos generales	
102-1	Nombre de la organización > Sobre este Informe	✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios > El Grupo en 2017	✓
102-3	Ubicación de la sede > Sobre este Informe	✓
102-4	Ubicación de las operaciones > Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de una logística sostenible</i> > El Grupo en 2017	✓
102-5	Propiedad y forma jurídica > Sobre este Informe	✓
102-6	Mercados servidos > Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de una logística sostenible</i> > El Grupo en 2017	✓
102-7	Tamaño de la organización > El Grupo El Corte Inglés en cifras	✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores > Equipo comprometido	✓
102-9	Cadena de suministro > Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de una logística sostenible</i>	✓
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro > Carta de los Consejeros Delegados > El Grupo en 2017	✓
102-11	Principio o enfoque de precaución > Compromiso con el cliente. <i>A través de la oferta más diversa y de máxima calidad</i> > Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de una logística sostenible</i> > Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de nuestra lucha contra el cambio climático</i>	✓
102-12	Iniciativas externas > Compromiso con la sociedad. <i>A través de la participación activa en organizaciones e instituciones</i>	✓
102-13	Afiliación a asociaciones > Compromiso con la sociedad. <i>A través de la participación activa en organizaciones e instituciones</i>	✓
Estrategia		
102-14	Declaración del máximo órgano de gobierno > Carta de los Consejeros Delegados	✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades > Carta de los Consejeros Delegados	✓
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través de nuestros principios, valores y compromisos</i>	✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través del cumplimiento normativo con un enfoque preventivo</i>	✓

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa
Gobierno		
102-18	Estructura de gobierno > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través de las mejores prácticas</i>	✓
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través de las mejores prácticas</i>	✓
102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales > Sobre este Informe	✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través de las mejores prácticas</i>	✓
102-23	Presidencia del máximo órgano de gobierno > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través de las mejores prácticas</i>	✓
102-27	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través de las mejores prácticas</i> > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través del cumplimiento normativo con un enfoque preventivo</i>	✓
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través de las mejores prácticas</i> > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través del cumplimiento normativo con un enfoque preventivo</i>	✓
102-30	Efectividad de los procesos de gestión de riesgos > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través de las mejores prácticas</i> > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través del cumplimiento normativo con un enfoque preventivo</i>	✓
102-31	Revisión de los temas económicos, ambientales y sociales > Política Corporativa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/	✓
102-32	Participación del máximo órgano de gobierno en la rendición de cuentas de sostenibilidad > Política Corporativa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/	✓
102-33	Comunicación de consideraciones críticas > Política Corporativa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/	✓
102-35	Políticas de retribución > Equipo comprometido. <i>A través de las mejores prácticas laborales</i>	✓
102-36	Proceso para la determinación de la retribución > Equipo comprometido. <i>A través de las mejores prácticas laborales</i>	✓
Participación de los grupos de interés		
102-40	Listado de grupos de interés > Sobre este Informe	✓
102-41	Negociación colectiva > Equipo comprometido. <i>A través de las mejores prácticas laborales</i>	✓
102-42	Identificar y seleccionar grupos de interés > Sobre este Informe	✓
102-43	Enfoque de implicación de grupos de interés > Sobre este Informe > Política Corporativa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/	✓
102-44	Temas principales y consideraciones tratados > Sobre este Informe	✓

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados > Sobre este Informe	✓
102-46	Definición de los contenidos del informe y las fronteras de los temas > Sobre este Informe	✓
102-47	Lista de temas materiales > Sobre este Informe	✓
102-48	Re expresiones de información > No ha habido ningún cambio significativo que haya obligado a hacer una re expresión de la información	✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes > El Informe No Financiero 2017 del Grupo El Corte Inglés es el primero que realiza la Organización siguiendo el Estándar GRI	✓
102-50	Periodo objeto del informe > Sobre este Informe	✓
102-51	Fecha del último informe > Agosto, 2017	✓
102-52	Ciclo de rendición de cuentas > Sobre este Informe	✓
102-53	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe > Sobre este Informe	✓
102-54	Declaraciones sobre el nivel de conformidad con los estándares de GRI > Sobre este Informe	✓
102-55	Índice de contenidos GRI > Índice de contenidos GRI	✓
102-56	Revisión externa > Informe de verificación	✓

Contenidos básicos específicos GRI STANDARDS

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
GRI 201 Desempeño económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido > Compromiso con la sociedad. <i>A través de la generación de valor económico y social</i>	✓	Impacto socioeconómico de la actividad
GRI 202 Presencia en el mercado			
202-1	Ratio de salario de entrada base por género comparado con el salario mínimo local > Equipo comprometido. <i>A través de las mejores prácticas laborales</i>	✓	Empleo de calidad
202-2	Porcentaje de directivos que proceden de la comunidad local > El principal país de operaciones del Grupo El Corte Inglés es España. Por ello, la mayor parte del equipo directivo es de nacionalidad española	✓	
GRI 203 Impactos económicos indirectos			
203-1	Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo > Compromiso con la sociedad. <i>A través de la vinculación con el entorno</i>	✓	Impacto socioeconómico de la actividad
203-2	Impactos económicos indirectos significativos > Compromiso con la sociedad	✓	Impacto socioeconómico de la actividad
GRI 204 Prácticas de adquisición			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales > Compromiso con la sociedad. <i>A través de un modelo de negocio inclusivo</i> > Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de una gestión global que fomenta el desarrollo local</i>	✓	Impacto socioeconómico de la actividad Gestión responsable de la cadena de suministro
GRI 205 Anticorrupción			
205-1	Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción > Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de criterios éticos, sociales y medioambientales</i>	✓	Gestión responsable de la cadena de suministro
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción > Buen Gobierno Corporativo. <i>A través del cumplimiento normativo con un enfoque preventivo</i>	✓	Ética y Buen Gobierno Corporativo
GRI 206 Prácticas de competencia desleal			
206-1	Acciones legales por cuestiones de competencia desleal, anti-competencia y prácticas monopolísticas > Durante 2017 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación con cuestiones de competencia desleal, anti-competencia y prácticas monopolísticas	✓	Ética y Buen Gobierno Corporativo Cumplimiento normativo
GRI 301 Materiales			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen > Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de la transición hacia una economía circular</i>	✓	Economía circular

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura	
301-2	Materiales reciclados consumidos	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de la transición hacia una economía circular</i>	✓	Economía circular
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de la transición hacia una economía circular</i>	✓	Economía circular
GRI 302 Energía				
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de una gestión eficiente de la energía</i>	✓	Eficiencia energética/ cambio climático
302-3	Intensidad energética	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de una gestión eficiente de la energía</i>	✓	Eficiencia energética/ cambio climático
302-4	Reducción del consumo de energía	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de una gestión eficiente de la energía</i>	✓	Eficiencia energética/ cambio climático
GRI 303 Agua				
303-1	Consumo de agua por fuentes	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de una gestión sostenible del agua</i>	✓	Economía circular
303-2	Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua	> El abastecimiento de agua del Grupo proviene en su mayor parte de redes de abastecimiento públicas y autorizadas carentes de impacto sobre hábitats protegidos	✓	
303-3	Agua reciclada y reutilizada	> El Grupo El Corte Inglés no realiza actividades de reciclado o reutilización de aguas de forma significativa	✓	
GRI 304 Biodiversidad				
304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	> El Grupo El Corte Inglés tiene ubicadas sus instalaciones en terrenos considerados urbanos y sin impactos significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad por lo que consideramos este indicador no material	✓	
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad	> El Grupo El Corte Inglés tiene ubicadas sus instalaciones en terrenos considerados urbanos y sin impactos significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad por lo que consideramos este indicador no material	✓	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	> El Grupo El Corte Inglés tiene ubicadas sus instalaciones en terrenos considerados urbanos y sin impactos significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad por lo que consideramos este indicador no material	✓	
304-4	Especies de la Lista Roja de la IUCN e incluidas en los listados de conservación nacionales cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por la actividad	> El Grupo El Corte Inglés tiene ubicadas sus instalaciones en terrenos considerados urbanos y sin impactos significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad por lo que consideramos este indicador no material	✓	

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura	
GRI 305 Emisiones				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de nuestra lucha contra el cambio climático</i>	✓	Eficiencia energética/ cambio climático
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de nuestra lucha contra el cambio climático</i>	✓	Eficiencia energética/ cambio climático
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de nuestra lucha contra el cambio climático</i>	✓	Eficiencia energética/ cambio climático
305-4	Intensidad de emisiones de GEI	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de nuestra lucha contra el cambio climático</i>	✓	Eficiencia energética/ cambio climático
305-5	Reducción de emisiones de GEI	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de nuestra lucha contra el cambio climático</i>	✓	Eficiencia energética/ cambio climático
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de nuestra lucha contra el cambio climático</i>	✓	Eficiencia energética/ cambio climático
305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	> Dadas las actividades desarrolladas por el Grupo El Corte Inglés se considera que este indicador no es material	✓	
GRI 306 Efluentes y residuos				
306-1	Vertido total de aguas según calidad y destino	> Dadas las actividades desarrolladas por el Grupo El Corte Inglés el único vertido significativo que se produce es el de las aguas procedentes de los sanitarios de los centros comerciales y oficinas, que en todos los casos se vierten a la red pública urbana en las condiciones especificadas legalmente	✓	
306-2	Residuos por tipología y método de tratamiento	> Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de la transición hacia una economía circular</i>	✓	Economía circular
306-3	Vertidos significativos	> Dadas las actividades desarrolladas por el Grupo El Corte Inglés el único vertido significativo que se produce es el de las aguas procedentes de los sanitarios de los centros comerciales y oficinas, que en todos los casos se vierten a la red pública urbana en las condiciones especificadas legalmente	✓	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	> El transporte de residuos peligrosos es realizado por empresas autorizadas por la Administración correspondiente. Se transportan exactamente los residuos generados, informados en el capítulo de residuos	✓	
306-5	Masas de agua afectadas por vertidos y escorrentía	> Dadas las actividades desarrolladas por el Grupo El Corte Inglés el único vertido significativo que se produce es el de las aguas procedentes de los sanitarios de los centros comerciales y oficinas, que en todos los casos se vierten a la red pública urbana en las condiciones especificadas legalmente	✓	

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura	
GRI 307 Cumplimiento ambiental				
307-1	Incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	> Durante 2017 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación a temas ambientales	✓	Cumplimiento normativo
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores				
308-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	> Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de criterios éticos, sociales y medioambientales</i>	✓	Gestión responsable de la cadena de suministro
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	> Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de criterios éticos, sociales y medioambientales</i>	✓	Gestión responsable de la cadena de suministro
GRI 401 Empleo				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y ratio de rotación	> El número total de nuevas contrataciones fijas del Grupo El Corte Inglés es de 931, siendo 456 de ellas mujeres > Equipo comprometido. <i>A través de la atracción y retención del talento</i>	✓	Empleo de calidad
401-2	Beneficios ofrecidos a empleados a jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o a jornada parcial	> El Grupo El Corte Inglés no establece diferencias significativas entre los beneficios sociales ofertados a todos sus empleados, bien sean a tiempo parcial o completo, o temporales o indefinidos	✓	Empleo de calidad
401-3	Permisos parentales	> Equipo comprometido. <i>A través de la igualdad de género y la conciliación familiar</i>	✓	Empleo de calidad
GRI 402 Relaciones laborales				
402-1	Periodo mínimo de preaviso en relación con cambios operacionales	> Equipo comprometido. <i>A través de las mejores prácticas laborales</i>	✓	Empleo de calidad
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo				
403-1	Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	> El Grupo El Corte Inglés cuenta con Comités de Salud y Seguridad en aquellos países donde supone un requerimiento regulatorio, en cuyo caso estos Comités cubren al 100% de sus empleados	✓	Seguridad y salud laboral en la cadena de valor
403-2	Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados	> No se han producido muertes por accidentes laborales o enfermedades profesionales > Equipo comprometido. <i>A través de un entorno de trabajo seguro y saludable</i>	✓	Seguridad y salud laboral en la cadena de valor
403-3	Trabajadores con un riesgo o incidencia elevada de enfermedades relacionadas con el trabajo desempeñado	> No se han identificado alta incidencia o riesgos de enfermedades específicas ligadas al desempeño laboral de los trabajadores del Grupo El Corte Inglés	✓	

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura	
403-4	Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	> Tal y como indica la normativa de aplicación los Comités tratan aspectos de seguridad y salud aplicables a nuestras actividades > En el ejercicio 2017, El Corte Inglés ha llegado a un acuerdo para tratar los riesgos psicosociales con todos los sindicatos	✓	Seguridad y salud laboral en la cadena de valor
GRI 404 Formación y educación				
404-1	Horas medias de formación anuales por empleado	> Equipo comprometido. <i>A través del desarrollo profesional</i>	✓	Empleo de calidad
404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y de asistencia en la transición	> Equipo comprometido. <i>A través del desarrollo profesional</i>	✓	Empleo de calidad
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	> Equipo comprometido. <i>A través del desarrollo profesional</i>	✓	Empleo de calidad
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades				
405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y la plantilla	> Equipo comprometido. <i>A través de la igualdad de género y la conciliación familiar</i>	✓	Empleo de calidad Ética y Buen Gobierno Corporativo
405-2	Ratio de retribución de mujeres en relación con los hombres	> Equipo comprometido. <i>A través de la igualdad de género y la conciliación familiar</i> > El Grupo El Corte Inglés remunera a sus profesionales según su cargo en la compañía, categoría laboral y antigüedad, independientemente de su género. La ratio media de remuneración total entre hombres y mujeres en el Grupo se encuentra entre el 90 y el 112%	✓	Empleo de calidad Ética y Buen Gobierno Corporativo
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva				
407-1	Operaciones o proveedores en los que la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo	> De las 16 fábricas con auditorías con no conformidades relacionadas con los derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva, 9 fueron rechazadas y con las otras 7 fábricas se han acordado las consiguientes medidas correctoras > Compromiso con la cadena de suministro	✓	Gestión responsable de la cadena de suministro
GRI 408 Explotación infantil				
408-1	Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	> A lo largo del ejercicio, derivado de las auditorías sociales se ha detectado un caso de trabajo infantil a través de las auditorías realizadas a las instalaciones de la cadena de suministro. En estos casos la fábrica ha sido rechazada para la elaboración de productos de responsabilidad del Grupo El Corte Inglés > Compromiso con la cadena de suministro	✓	Gestión responsable de la cadena de suministro

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
GRI 409 Trabajo forzoso			
409-1	Operaciones o proveedores con riesgo significativo por incidentes de trabajo forzoso	> A lo largo del ejercicio, derivado de las auditorías sociales se han detectado cinco casos de trabajo forzoso a través de las auditorías realizadas a las instalaciones de la cadena de suministro. En estos casos la fábrica ha sido rechazada para la elaboración de productos de responsabilidad del Grupo El Corte Inglés > Compromiso con la cadena de suministro	✓ Gestión responsable de la cadena de suministro
GRI 411 Derechos de la población indígena			
411-1	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas	> El Grupo El Corte Inglés no desarrolla actividades de riesgo en relación con los derechos de los pueblos indígenas	✓
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos			
412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia de Derechos Humanos	> Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de criterios éticos, sociales y medioambientales</i>	✓ Gestión responsable de la cadena de suministro
412-2	Formación a empleados en políticas y procedimientos de Derechos Humanos	> Equipo comprometido. <i>A través de la integración y la diversidad</i>	✓ Empleo de calidad
412-3	Acuerdos significativos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o han sido objeto de evaluaciones en la materia	> Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de criterios éticos, sociales y medioambientales</i>	✓ Gestión responsable de la cadena de suministro
GRI 413 Comunidades locales			
413-1	Operaciones con implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo	> Compromiso con la sociedad	✓ Impacto socioeconómico de la actividad
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre las comunidades locales	> Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de criterios éticos, sociales y medioambientales</i>	✓ Gestión responsable de la cadena de suministro
GRI 414 Evaluación social de proveedores			
414-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios sociales	> Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de criterios éticos, sociales y medioambientales</i>	✓ Gestión responsable de la cadena de suministro
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	> Compromiso con la cadena de suministro. <i>A través de criterios éticos, sociales y medioambientales</i>	✓ Gestión responsable de la cadena de suministro
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes			
416-1	Evaluación de los impactos sobre salud y seguridad de los productos y servicios	> Compromiso con el cliente. <i>A través de la oferta más diversa y de máxima calidad</i>	✓ Satisfacción de clientes

Indicador	Apartado del Informe	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
416-2	Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios	> Durante 2017 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación a cuestiones sobre la seguridad y salud de los productos y servicios	✓ Cumplimiento normativo
GRI 417 Marketing y etiquetado de los productos y servicios			
417-1	Requisitos de información y etiquetado de los productos y servicios	> En este sentido, el Grupo El Corte Inglés da cumplimiento a los requerimientos legales en este ámbito > Compromiso con el Medio Ambiente. <i>A través de una cadena de valor concienciada</i>	✓ Cumplimiento normativo
417-2	Incidentes de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de los productos y servicios	> Durante 2017 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación a etiquetado de productos y servicios	✓ Cumplimiento normativo
417-3	Incidentes de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	> Durante 2017 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación a comunicaciones de marketing	✓ Cumplimiento normativo
GRI 418 Privacidad de los clientes			
418-1	Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes	> Durante 2017 no se ha registrado ningún incidente de fuga o robo de información de datos de carácter personal de clientes de las empresas del Grupo El Corte Inglés	✓ Cumplimiento normativo
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico			
419-1	Incumplimiento con las leyes y regulaciones en el área social y económica	> Durante 2017 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación a cuestiones sociales o económicas	✓ Cumplimiento normativo



Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax.: 915 727 300
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL "INFORME NO FINANCIERO 2017" DE GRUPO EL CORTE INGLÉS

Al Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de El Corte Inglés, S.A. (en adelante El Corte Inglés), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el "Informe No Financiero 2017" de Grupo El Corte Inglés adjunto (en adelante el Informe) y en el "Índice de contenidos GRI". Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad *GRI Standards* de *Global Reporting Initiative*.

El perímetro considerado por El Corte Inglés, S.A. para la elaboración del informe está definido en el apartado "Sobre este informe - Alcance y cobertura".

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A., quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La *Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa* emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (*Revised Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*) emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC)*, con un alcance de aseguramiento limitado.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas al Departamento de Organización y Métodos y a las diversas Unidades de Negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación

de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia global de Grupo El Corte Inglés.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto.
- Comprobación de los procesos de que dispone Grupo El Corte Inglés para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad *GRI Standards* de *Global Reporting Initiative*, según la opción de conformidad esencial.

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores incluidos en el "Índice de contenidos GRI" y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe y en el "Índice de contenidos GRI", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información de sostenibilidad incluida en el "Informe no Financiero 2017" no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad *GRI Standards* de *Global Reporting Initiative*, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas, habiéndose revisado el "Índice de contenidos GRI".

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de El Corte Inglés, S.A. de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

María del Tránsito Rodríguez Alonso
Socia
Madrid, 23 de julio de 2018



El Corte Inglés

© 2018 El Corte Inglés, S.A.
Herrosilla, 112.
28009 Madrid

www.elcorteingles.es