

POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Corte Inglés Empresas tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades de los sectores de mercado de Organismos y Empresas, ofreciéndoles una respuesta adecuada a sus requisitos de contratación y a las características propias de su negocio. Configuramos nuestra oferta de productos basándonos en varios niveles de servicio, tales como, el suministro de mercancía manufacturada, y la producción de vestuario profesional.

La Dirección establece esta Política, teniendo como objetivos los siguientes principios:

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Dirigir nuestro esfuerzo a conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes, asesorando, ofertando y suministrando los productos y servicios solicitados, cumpliendo los compromisos de calidad establecidos. En la Contratación Pública se han integrado normas de aseguramiento oficial de la calidad (PECAL), para dar respuesta a los requisitos de nuestros clientes de Defensa y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- **COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE:** Dimensionar los equipos técnicos y humanos que permitan la protección del medio ambiente en nuestras instalaciones, incluida la prevención de la contaminación. Diseñando estrategias contra el cambio climático que mejoren el desempeño ambiental, favorezcan el desarrollo sostenible y los procesos de eficiencia energética para reducir nuestra huella energética.
- **CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN:** Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales; reglamentarios y otros que la empresa suscriba y que afecten al desarrollo de nuestra actividad como la adhesión al Pacto Mundial (ONU) y la implantación de un programa de gestión de Compliance.
- **OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y LOS RECURSOS:** Concienciar sobre la gestión responsable en la cadena de suministro y el uso sostenible de los recursos naturales utilizados, fomentando el ahorro los consumos de las instalaciones y servicios prestados; así como, la gestión responsable de los residuos.
- **INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA:** Aproximar nuestra oferta a las necesidades de los clientes para darles una respuesta óptima, desarrollando nuevas líneas de negocio alineadas con la sostenibilidad.
- **SELECCIÓN Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON PROVEEDORES Y CLIENTES:** Ofrecer lo mejor a nuestros clientes, eso comienza con una cuidadosa selección de proveedores, además de realizar un riguroso seguimiento de su desempeño, nivel calidad, social y ambiental.
- **FORMACIÓN, COMUNICACIÓN E IMPULSO DE LA CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO:** Avanzar en un programa de formación continua del personal, sensibilizando y concienciando de la importancia del código de conducta ético y de las buenas prácticas ambientales y sociales asociadas al mismo. Potenciar los RRHH a través de un programa de formación, desarrollo del talento interno y de la promoción. Apostar por políticas de igualdad y la conciliación laboral.



DIRECTOR EL CORTE INGLES EMPRESAS



Cumplimiento objetivos e indicadores ambientales 2019-2020

OBJETIVOS

1. Alcanzar un valor mínimo de 8 en las encuestas de satisfacción de clientes.
2. Mejorar el % de cumplimiento de las fechas de compromiso de los pedidos de compra de MMPP hasta un 76%.

INDICADORES

- % Importe de reclamaciones registradas sobre el importe de los pedidos facturados ($\leq 4\%$)
- % Aprovechamiento de tejido por modelo durante las operaciones de producción ($\geq 87,5\%$)
- % Cumplimiento de pedidos de compra de materia prima ($\geq 75\%$)
- % Proveedores en evaluación continua ($\leq 15\%$)
- Tiempo de revisión de la materia prima (≤ 4 días laborables)
- Plazo de surtido de la mercancía en almacén (≤ 2 días laborables)
- % Incidencias críticas en producción sobre el N^o pedidos de compra ($\leq 1\%$)

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EJERCICIO 2020/2021

OBJETIVOS	METAS	FECHA METAS	F. OBJETO	RES P.	RECURSOS	INDICADORES	VALOR OBJETIVO
1. Implantación del registro de la huella de carbono	1. Recopilar información 2. Elaborar informe 3. Registrar	1. mar 20 2. abril 20 3. sep 20	Sep 20	Resp Calidad	Calidad/ Medioambiente SSCC		Obtener registro
2. Incrementar la presencia de productos sostenibles en la uniformidad de policías locales.	1. emailing de colección sostenible de Policías Locales 2. Incorporación de sostenibilidad en vestuario profesional en la página web 3. Presentación física y digital de sostenibilidad en vestuario profesional y su presentación a clientes. 4. Inclusión del apartado de sostenibilidad en las formaciones de producto y colecciones propias.	sep 2020 2. jul 2020 3. Permanente 4. Permanente 5. Permanente	FEB 2021	Dirección negocio suministros	1. Marketing 2. Marketing 3. Ventas y product manager Policías locales 4. Product manager Policías locales 5. Ventas, Marketing y product manager		100% cumplimiento metas
3. Trabajar con y en productos sostenibles reciclados Marketing	1. Seleccionar productos 2. Comprar 3. Comunicar a clientes	1. Oct 2. Feb 3. Mayo	Jun 21 Jun 22	Marketing	Marketing	3.1: % regalos elaborados con materiales reciclados o tengan certificados de sostenibilidad	2021: Igual o superior a 75 % 2022: Igual o superior a 100 %

OBJETIVOS	METAS	FECHA METAS	F. OBJETIVO	RESP.	RECURSOS	INDICADORES	VALOR OBJETIVO
4.Aumentar residuos no peligrosos reciclados en C.P	1.Seguimiento pesajes 2.campaña sensibilización	Dic 20	Feb 2021	Dir. Medioambiente	Dpto. Medioambiente/Marketing	4.1 % residuos reciclados sobre el total de lo retirado	Igual o superior al 1%

OBJETIVOS

- 1. Desarrollar 5 prendas en concursos/lotes**
- 2. Mantener al menos el 80% de los productos estratégicos en las adjudicaciones de clientes**
- 3. Adjudicación uniforme especial de trabajo de la UME**

INDICADORES

- Porcentaje importe reclamaciones clientes registradas sobre importe de pedidos de venta facturados ($\leq 4\%$)
- Satisfacción media global de los clientes sobre nuestros servicios (≥ 8 puntos)
- Porcentaje de ofertas cotizadas por la Uneco 311 sobre las creadas ($\geq 75\%$ sobre el dato del ejercicio anterior)
- Nº ofertas aceptadas/total ofertas resueltas (**$\geq 40\%$ sobre el dato del ejercicio anterior**)
- Porcentaje de cumplimiento de las fechas de compromiso de los pedidos de compra Uneco 311 ($\geq 80\%$)
- Porcentaje de proveedores provisionales en evaluación continua ($\leq 5\%$)
- Porcentaje de defectos en revisión final del modelo sobre el nº de modelos realizados ($\leq 1\%$)
- Porcentaje de incidencias en el proceso de producción ($\leq 1\%$)
- Promedio del plazo de análisis en laboratorio ECI (≤ 3 días)
- Porcentaje de entregas de proveedor de Uneco 311 con incidencia sobre total de entregas realizadas ($\leq 2\%$)
- Porcentaje cumplimiento de fecha de compromiso de pedidos de venta de clientes ($\geq 90\%$)
- Plazo de transporte de la mercancía a través de agencias (≤ 3 días)
- Porcentaje importe pedidos devolución de clientes sobre el importe pedidos de venta facturados ($\leq 1,3\%$)
- % riesgos altos mitigados/cerrados en un año desde su apertura (100%)
- Nº incidencias en la calibración de equipos de laboratorio ($\leq 5\%$)
- Nº de auditorías extraordinarias por deficiencias encontradas en auditorías físicas y funcionales por contrato (≤ 1)

OBJETIVOS DE CALIDAD SUMINISTROS (Ej. 2020/2021)

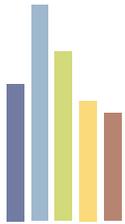
- **MANTENER LAS FECHAS DE COMPROMISO CON EL CLIENTE EN EL CANAL DE VENTA GENÉRICA POR LÍNEA DE NEGOCIO EN UN 70,5%.**
- **AUMENTAR EL % DE CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE VENTA ELECTRONICA Y CATÁLOGO (03 Y 04) EN 4% , ALCANZANDO EL 33,2%**
- **OBTENER AL MENOS 2 CLIENTES NUEVOS DE UNIFORMIDAD DE MAS DE 60.000€ POR REGIÓN**
- **INCREMENTAR FACTURACION DEL SECTOR SANITARIO EN UN 6%**
- **REDUCIR LA MERCANCÍA ANTIGUA EN UN EN UN 60% (CENTRO, CENTRAL Y CANARIAS) Y UN 65% PARA EL RESTO**

INDICADORES

- Porcentaje de reclamaciones registradas sobre el total de pedidos de venta creados ($\leq 0,5\%$)
- **Porcentaje de cumplimiento de fecha compromiso de las ofertas ($\geq 61\%$ ofertas)**
- Porcentaje cumplimiento fecha de compromiso de pedidos de venta ($\geq 65\%$ V. Genérica y $\geq 80\%$ V. Electrónica)
- Porcentaje de cumplimiento de las fechas de compromiso de los pedidos de compra suministros (Suministros $\geq 72\%$)
- Porcentaje de proveedores provisionales en evaluación continua ($\leq 15\%$)
- Porcentaje de ineficiencia de las agencias de transporte ($\leq 0,3\%$)
- Plazo gestión interna de la entrega en el almacén de Las Canteras (≤ 3 días v. genérica y ≤ 1 día v. catálogo/internet)
- Plazo de transporte del almacén de Las Canteras (Agencias ≤ 2 días, Transp. Tránsito ≤ 3 días)
- **Porcentaje de importe de pedidos de devolución sobre el total facturado ($\leq 1\%$ V. genérica y $\leq 1,5\%$ V. Electrónica)**

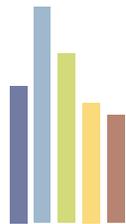
OBJETIVOS CONDE PEÑALVER 2019-2020

VALOR REF.
100%



CONSEGUIR
CERTIFICADO DE ORIGEN
DE ENERGÍA ELÉCTRICA
100% RENOVABLE

VALOR REF.
100%



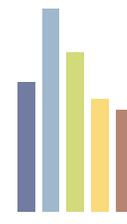
TRABAJAR CON
PRODUCTOS
SOSTENIBLES EN
NUESTRA CADENA
DE SUMINISTROS

VALOR REF.
50%



TRABAJAR CON
PRODUCTOS
SOSTENIBLES Y
RECICLADOS EN
MARKETING

VALOR REF.
>1,5%



1º semestre



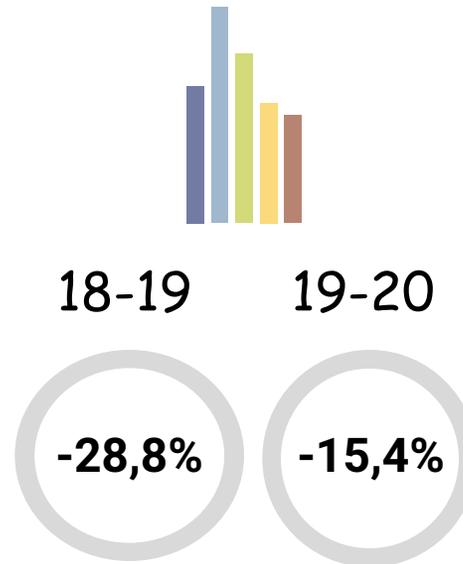
2do semestre

AUMENTAR RESIDUOS
NO PELIGROSOS
RECICLADOS EN CONDE
DE PEÑALVER



OBJETIVOS LAS CANTERAS EJ. 2019-2020

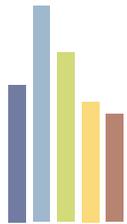
VALOR REF.
-1,5%



**REDUCCIÓN CONSUMO
ENERGÍA ELÉCTRICA**

INDICADORES CONDE PEÑALVER

Instalación de impresoras multifunción



18-19

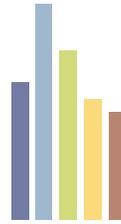
19-20

-60,7%

-91,9%

CONSUMO TONER

**Digitalización de documentos con Salesforce y Service.
Facturas en PDF**



18-19

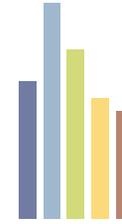
19-20

-33,8%

-0,6%

CONSUMO PAPEL

Resultado mejoras realizadas en 2018



18-19

19-20

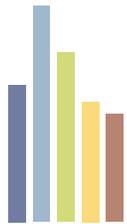
-12%

-10,7%

CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA

INDICADORES CONDE PEÑALVER

Mudanzas, limpiezas,
inconsistencia de
datos del gestor



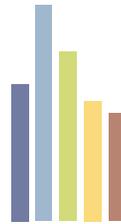
18-19 19-20

84%

51%

% RESIDUOS NO PELIGROSOS
RECICLADOS

Aumento personal
en el comedor y el centro



18-19 19-20

Papel 85%
Envases
15%

Papel
80%
Envases
20%

DESGLOSE RESIDUOS
NO PELIGROSOS
RECICLADOS

Dispositivos control
grifos 4ª planta/
ausencia averías



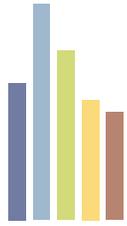
18-19 19-20

-2%

-9,3%

CONSUMO AGUA

INDICADORES LAS CANTERAS



18-19

19-20

-28%

15,3%

% CONSUMO PAPEL



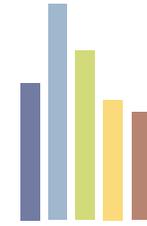
18-19

19-20

-11,1%

-10,3%

CONSUMO TONER



18-19

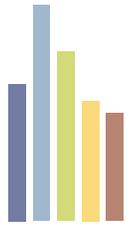
19-20

-18%

21%

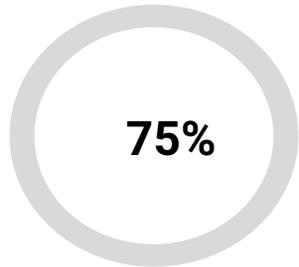
CONSUMO AGUA

INDICADORES LAS CANTERAS

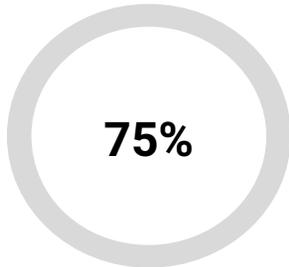


18-19

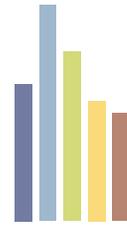
19-20



75%

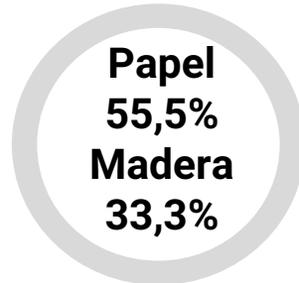


75%

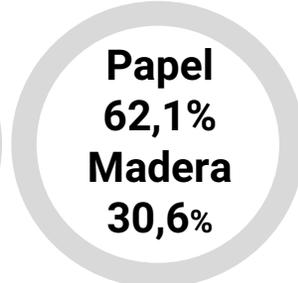


18-19

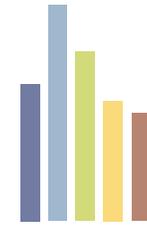
19-20



Papel
55,5%
Madera
33,3%

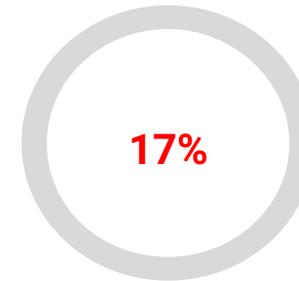


Papel
62,1%
Madera
30,6%

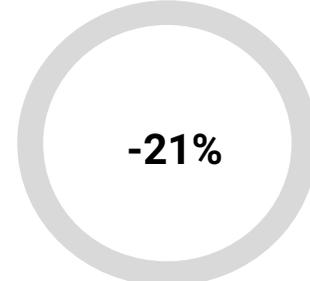


18-19

19-20



17%



-21%

**% RESIDUOS NO PELIGROSOS
RECICLADOS**

**DESGLOSE RESIDUOS NO
PELIGROSOS
RECICLADOS**

CONSUMO GAS



POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Corte Inglés Real Estate tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades de los sectores de mercado de Organismos Públicos y Empresas. Nuestro negocio se basa en la comercialización, el diseño y desarrollo de proyectos de interiorismo, la ejecución de obras de rehabilitación y reforma y, el equipamiento de espacios. La Dirección establece esta Política, teniendo como objetivos los siguientes principios:

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Dirigir nuestro esfuerzo a conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes, asesorando, ofertando y ejecutando los proyectos, cumpliendo siempre con los compromisos de calidad establecidos.
- **COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE:** Dimensionar los equipos técnicos y humanos que permitan la protección del medio ambiente en nuestras instalaciones, incluida la prevención de la contaminación. Diseñando estrategias contra el cambio climático que mejoren el desempeño ambiental, favorezcan el desarrollo sostenible y los procesos de eficiencia energética para reducir nuestra huella energética.
- **CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN:** Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales; reglamentarios y otros que la empresa suscriba y que afecten al desarrollo de nuestra actividad como la adhesión al Pacto Mundial (ONU) y la implantación de un programa de gestión de Compliance.
- **OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y LOS RECURSOS:** Concienciar sobre la gestión responsable de las personas en nuestros proyectos y el uso sostenible de los recursos naturales utilizados, fomentando el ahorro los consumos de las instalaciones y en el desarrollo de los servicios prestados; así como, la gestión responsable de los residuos generados.
- **INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA:** Aproximar nuestra oferta a las necesidades de los clientes, desarrollando nuevas líneas de negocio alineadas con la sostenibilidad, que puedan dar respuesta óptima a nuestros clientes.
- **SELECCIÓN Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON PROVEEDORES Y CLIENTES:** Ofrecer lo mejor a nuestros clientes, eso comienza con una cuidadosa selección de proveedores, además de realizar un riguroso seguimiento de su desempeño, nivel calidad, social y ambiental.
- **FORMACIÓN, COMUNICACIÓN E IMPULSO DE LA CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO:** Avanzar en un programa de formación continua del personal, sensibilizando y concienciando de la importancia del código de conducta ético y de las buenas prácticas ambientales y sociales asociadas al mismo. Potenciar el capital humano a través de un programa de formación, desarrollo del talento interno y de la promoción. Apostando por políticas de diversidad, igualdad y conciliación.



DIRECTOR EL CORTE INGLES REAL ESTATE

OBJETIVOS

- Incrementar % facturación a clientes estratégicos (> 100.000€) en un 5% sobre el total de lo facturado.
- Mantener el objetivo del margen del ejercicio anterior

INDICADORES

- Porcentaje de reclamaciones registradas sobre el total de pedidos de venta creados ($\leq 0,5\%$)
- **Porcentaje de cumplimiento de fecha compromiso de las ofertas ($\geq 55\%$ ofertas)**
- Cumplimiento de fechas de planificación de proyectos del estudio central ($\geq 80\%$)
- Porcentaje cumplimiento fecha compromiso de las entregas directas en obra de los pedidos de venta entregados ($\geq 65\%$)
- **Mejora sobre el coste previsto de las contrataciones obras por encima de 10.000 € (compras central $\geq 80\%$)**
- Porcentaje de proveedores provisionales en evaluación continua ($\leq 15\%$)
- **Porcentaje de cumplimiento de la fecha de compromiso en la ejecución de obras ($\geq 50\%$)**
- **Porcentaje de entregas con incidencias de proveedor en almacén ($\leq 0,27\%$)**
- **Plazo de transporte agencias en la entrega desde el almacén hasta el cliente (≤ 3 Días)**
- **Satisfacción de los clientes sobre los proyectos (≥ 8 Puntos)**